

# VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY PRO UBYTOVÁNÍ V APARTMÁNOVÝCH DOMECH VISTA APARTMENTS



Sněžník, a.s.

se sídlem Velká Morava 79, 561 69 Králíky

IČO: 26979136

společnost je zapsaná v obchodním rejstříku, vedeného u Krajského soudu v Hradci Králové,  
značka B 2886

Kontaktní údaje:

Tel: +420 469 771 771

Email: [rezervace@vista-apartments.cz](mailto:rezervace@vista-apartments.cz)

(dále také „Ubytovatel“)

## 1. PODMÍNKY UZAVŘENÍ SMLOUVY O UBYTOVÁNÍ – účinnost vázána na úhradu 100% ceny pobytu

1.1 Ubytovatel poskytuje v rámci svého podnikání ubytování v Apartmánových domech VISTA APARTMENTS v obci Dolní Morava. Ubytovaní se uskutečňuje na základě smlouvy o ubytování (dále také „smlouva“) uzavřené podle ustanovení § 2326 a následujících zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“). Pro účely těchto všeobecných obchodních podmínek (dále jen „VOP“) se pod pojmem „smluvní strany“ rozumí Ubytovatel na straně jedné, a fyzická osoba, která je spotřebitelem ve smyslu ustanovení § 419 občanského zákoníku, jako **Ubytovaný** na straně druhé. Na základě smlouvy Ubytovatel poskytuje Ubytovanému přechodné ubytování na ujednanou dobu, jakož i další Ubytovaným objednané služby spojené s ubytováním (dále také „služby“) a/nebo jiné služby ze svého sortimentu (dále jen „další služby“). Ubytovaný se na základě smlouvy zavazuje zaplatit Ubytovateli řádně a včas za ubytování a služby cenu sjednanou v rámci smlouvy o ubytování, resp. za další služby cenu dohodnutou před čerpáním této služby Ubytovaným, resp. dle aktuálního ceníku Ubytovatele. Ubytovaný se dále zavazuje dodržovat veškerá další ujednání a povinnosti v souladu s touto smlouvou, ubytovacím řádem příslušného zařízení a VOP Ubytovatele a s občanským zákoníkem.

1.2 Smlouva o ubytování je uzavírána prostřednictvím prostředků komunikace na dálku způsobu dle čl. 2 VOP, bez současné fyzické přítomnosti Ubytovaného (pokud není mezi smluvními stranami sjednáno jinak). Smlouva nabývá platnosti uzavřením; **účinnosti, tj. vyvoláním právních následků pro obě smluvní strany, nabývá až připsáním 100% z celkové ceny ubytování na bankovní účet Ubytovatele ve lhůtě sdělené Ubytovatelem v Potvrzení rezervace.**

1.3 Práva a povinnosti smluvních stran výslovně neupravená smlouvou jsou upravena těmito VOP, popř. právními předpisy. Stanoví-li smlouva něco jiného než VOP, použije se smlouva. VOP, včetně ubytovacího řádu, jsou dostupné na webových stránkách Ubytovatele [www.dolnimorava.cz/vista-apartments](http://www.dolnimorava.cz/vista-apartments) a tvoří nedílnou součást smlouvy. Uzavřením smlouvy Ubytovaný potvrzuje, že se náležitě seznámil se všemi ustanoveními těchto VOP, vč. podmínek zrušení rezervace a storna, včetně ubytovacího řádu Ubytovatele a že jim rozumí.

1.4 Ceny ubytování jsou uvedeny při online rezervaci prostřednictvím webových stránek Ubytovatele. Konečná cena ubytování a služeb je Ubytovanému sdělena před Potvrzením rezervace dle metodiky v čl. 2 VOP, tj. před uzavřením smlouvy. Konečná cena vždy obsahuje veškeré daně, poplatky a zahrnuje poplatek z pobytu ve výši dle platné vyhlášky obce Dolní Morava.

Ceny dalších služeb jsou uvedeny na webových stránkách Ubytovatele.

1.5 Pokud Ubytovaný hrubě poruší povinnosti vyplývající ze smlouvy, občanského zákoníku, VOP a / nebo ubytovacího řádu Ubytovatele či dobré mravy (například hrubým, nad míru přiměřenou poměrům hlučným nebo

pohoršujícím chováním v prostorách Ubytovatele), je Ubytovatel oprávněn smlouvu před uplynutím ujednané doby vypovědět, a to i bez výpovědní doby, byl-li Ubytováný na své pochybení ze strany Ubytovatele upozorněn postupem dle ustanovení §2331 občanského zákoníku, a i přes toto upozornění se takového porušení opětovně dopustil.

## 2. REZERVACE A UZAVŘENÍ SMLOUVY

2.1 Rezervaci ubytování je možné provést:

2.1.1 Prostřednictvím online rezervačního systému dostupného na webových stránkách [www.dolnimorava.cz/vista-apartments](http://www.dolnimorava.cz/vista-apartments) kde vyplní podstatné náležitosti smlouvy (příjezd, odjezd, počet osob, typ pokoje, domácího mazlíčka atd.); před odesláním rezervace musí Ubytováný zaškrtnutím příslušného políčka rezervačního formuláře potvrdit skutečnost, že se seznámil s obsahem těchto VOP a se storno podmínkami ve VOP obsažených a s povinností úhrady zálohy ve výši 100% celkové ceny rezervace. Bez tohoto potvrzení nebude umožněno dokončení rezervace. Smlouva je uzavřena stisknutím tlačítka „Uhradit“. Ubytovánému přijde potvrzující email o Vytvoření rezervace, vč. odkazu k úhradě ceny rezervace. **Řádnou a včasnou online platbou celé částky rezervace na účet Ubytovatele nabývá smlouva účinnosti; v opačném případě smlouva automaticky bez dalšího pozbývá marným uplynutím lhůty platnosti a k rezervaci se nepřihlíží.**

2.2 Úhrada je ve výsledném vyúčtování/daňovém dokladu dále nedělitelná a nepřevoditelná na třetí osobu. Daňový doklad bude vystaven na údaje Ubytováného stejně jako jsou uvedeny v potvrzení rezervace. Prosíme tedy věnujte zvýšenou pozornost přesnému uvedení fakturačních údajů již v procesu rezervace a uzavírání smlouvy. Ke změnám uskutečněným po potvrzení rezervace nebude brán zřetel.

## 3. UŽIVATELSKÝ ÚČET – REZERVAČNÍ SAMOOBSLUHA

3.1 Na základě provedené rezervace je ubytovanému zaslán odkaz k uživatelskému účtu, tzv. rezervační samoobsluže. Po přihlášení do uživatelského rozhraní může ubytovaný spravovat svou rezervaci, přibjedenat si služby či novou rezervaci.

3.2 Při registraci do uživatelského účtu je ubytovaný povinen vyplnit údaje o dalších ubytovaných osobách. Ubytováný je povinen uvádět údaje správně, pravdivě a v případě nastalých změn, údaje aktualizovat.

3.3 Přístup k uživatelskému účtu je zabezpečen uživatelským jménem a heslem. Ubytováný je povinen zachovávat mlčenlivost ohledně informací nezbytných k přístupu do jeho uživatelského účtu.

3.4 Ubytováný není oprávněn umožnit využívání uživatelského účtu třetím osobám.

3.5 Ubytovatel může zrušit uživatelský účet, a to zejména v případě, kdy ubytovaný nevyužil účet déle než 24 měsíců, či v případě, kdy kupující poruší své povinnosti z kupní smlouvy.

3.6 Ubytováný bere na vědomí, že uživatelský účet nemusí být dostupný nepřetržitě, a to zejména s ohledem na nutnou údržbu hardwarového a softwarového vybavení Ubytovatele, popř. nutnou údržbu HW a SW vybavení třetích osob.

## 4. PLATBA ZA POSKYTNUTÉ UBYTOVÁNÍ, SLUŽBY A DALŠÍ SLUŽBY

4.1 Za ubytování a služby či Ubytováným objednané a Ubytovatelem poskytnuté další služby je Ubytováný povinen uhradit sjednanou cenu ubytování, služeb, resp. u dalších služeb cenu v souladu s platným ceníkem v okamžiku rezervace pobytu.

4.2 Možnosti úhrady ceny ubytování, služeb a dalších služeb:  
- **Online platební kartou** ve výši 100% ceny pobytu

- **Bezhotovostně bankovním převodem**

Pouze u rezervace přes rezervační oddělení. Ubytováný převede zálohu ve výši 100% ceny pobytu na bankovní účet Ubytovatele.

K identifikaci platby je nutné uvést do poznámky jméno hosta a číslo rezervace jako variabilní symbol.

4.3 Dojde-li individuální dohodou smluvních stran k přesunutí uhrazené částky z předchozího ubytování Ubytovaného na novou smlouvu, nevzniká nárok na vrácení částky dle výše uvedených storno podmínek. Přesunutou úhradu k čerpání je nutné využít do stanoveného data viz čl. 4.5. VOP.

4.4 V případě zkrácení doby ubytování Ubytovaným (kromě důvodů na straně Ubytovatele) nebo jiné změny ze strany Ubytovaného se Ubytovatel řídí storno podmínkami v rámci těchto VOP.

4.5 Ze závažných důvodů na straně ubytovaného a výhradně na základě individuální dohody smluvních stran může ubytovatel souhlasit se změnou (přesunutím) rezervovaného termínu bez nároku na zaplacení storno poplatku, v takovém případě bude zaplacená záloha posunuta na nový termín, na kterém se strany dohodnou. Pokud se Strany individuálně dohodnou na přeložení rezervovaného termínu včetně zálohy, ale neuvedou nový termín, musí být záloha vyčerpána do 6 měsíců od původního data příjezdu, pokud se Strany nedohodnou jinak. Pro účely výše uvedeného se odstoupením rozumí minimálně příchod na nový termín. Pokud k odstoupení nedojde ve výše uvedené 6 měsíční lhůtě, nárok na jeho vrácení bez náhrady zaniká.

## **5. PODMÍNKY ZRUŠENÍ REZERVACE, VÝŠE STORNA, NEMOŽNOST ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY, NEDOSTAVENÍ SE K ČERPÁNÍ UBYTOVÁNÍ A SLUŽEB**

5.1 Neuhradí-li Ubytovaný zálohu dle čl. 2 odst. 2.2 řádně a včas ve lhůtě uvedené v Potvrzení rezervace, automaticky pozbývá marným uplynutím lhůty smlouva platnosti a k rezervaci se nepřihlíží.

5.2 Ubytovaný nemá vůbec právo odstoupit od smlouvy jejímž předmětem je ubytování a s ním spojené služby, popř. další služby, jsou-li stravováním či využitím volného času, v souladu s ustanovením § 1837 písm. j) zákona č. 89/2012 Sb., pokud má být Ubytovatelem podle smlouvy plněno k určitému datu nebo v určitém období, což tato smlouva splňuje.

Ubytovaný je však oprávněn **vypovědět smlouvu** před uplynutím ujednané doby ubytování, a to formou písemné výpovědi doručené do sídla Ubytovatele a/nebo e-mailem na adresu: [rezervace@vista-apartments.cz](mailto:rezervace@vista-apartments.cz). Ubytovatel je v takovém případě oprávněn účtovat Ubytovanému storno poplatek. Storno poplatek se odvíjí od doby mezi obdržetím výpovědi Ubytovatelem a dnem sjednaného zahájení čerpání ubytování a služeb. Čím kratší je tato doba, tím spíše Ubytovatel již nemůže či může jen se zásadními obtížemi a nejistotou realizovat smlouvu s jinou osobou či nákladově musí kontrahovat smlouvy o ubytování dopředu a není možné jejich vzniku zabránit. Systém storno poplatků je vázán na den doručení výpovědi Ubytovateli (dále jen „zrušení rezervace“).

Výše storna je vždy **vypočtena z ceny** ubytování, služeb a dalších služeb sjednaných **ve smlouvě**. **Na úhradu storna bude primárně použita záloha uhrazená Ubytovaným** (popř. v případě volby Ubytovaného k úhradě vyšší částky nad rámec zálohy, pak i tato částka) formou započtení vzájemných nároků; nebude-li uhrazená záloha postačovat k úhradě storna, je Ubytovaný povinen jí uhradit do 14 dnů od zrušení rezervace Ubytovaným (pokud ji ruší) a/nebo ode dne nenastoupení k ubytování a čerpání služeb. Sazba storno poplatku je stanovena Ubytovatelem takto:

- zrušení rezervace do 30 dní před prvním dnem ubytování (dále jen „příjezd“) je bez poplatku; Ubytovatel nebude požadovat ani žádnou náhradu majetkové újmy;

- zrušení rezervace v rozmezí 29 - 14 dní před příjezdem 30 % z ceny ve smlouvě vč. DPH; storno kryje i náhradu majetkové újmy Ubytovatele;

- zrušení rezervace v rozmezí 13-7 dní před příjezdem 50 % z ceny ve smlouvě vč. DPH; storno kryje i náhradu majetkové újmy Ubytovatele;

- zrušení rezervace v rozmezí 6-0 dní před příjezdem nebo v případě nenastoupení k ubytování a čerpání služeb a dalších služeb a/nebo zrušení ubytování Ubytovaným bez důvodu na straně Ubytovatele před uplynutím sjednané doby 100 % z ceny ve smlouvě vč. DPH; storno kryje i náhradu majetkové újmy Ubytovatele.

5.3 Je-li záloha uhrazená Ubytovaným vyšší než výše storna, vrátí ji Ubytovatel Ubytovanému do 14 dnů od zrušení rezervace Ubytovaným (pokud ji ruší) a/nebo ode dne nenastoupení k ubytování a čerpání služeb.

5.4 Storno poplatek má funkci smluvní pokuty za předčasné vypovězení smlouvy o ubytování a objednaných služeb, resp. dalších služeb Ubytovaným.

5.5 V případě předčasného ukončení ubytování a čerpání služeb či dalších služeb před jejich úplným vyčerpáním ze strany Ubytovatele bez zavinění, resp. bez důvodu, na straně Ubytovatele, se použijí také storno podmínky dle čl. 5.2. VOP. Pro odstranění pochybností: nevyčerpaná částka ceny ve smlouvě se nevrací, je-li storno vyšší než uhrazená záloha (použije se obdobně čl. 4.2. VOP).

5.6 V případě výjimečných situací může Ubytovatel od storno poplatku zcela či částečně ustoupit, tj. vzniklý dluh prominout; rozhodnout o tomto přísluší výhradně Ubytovateli dle jeho individuálního posouzení případu. Na prominutí nemá Ubytovaný právní nárok.

5.7 Ze závažných důvodů na straně Ubytovatele a výlučně po individuální dohodě smluvních stran může Ubytovatel souhlasit se změnou (přesunem) rezervovaného termínu bez nároku na zaplacení storno poplatku, v tomto případě bude uhrazená záloha přesunuta na nový termín dle dohody smluvních stran. Pokud se smluvní strany individuálně dohodnou na přesunu rezervovaného termínu, vč. zálohy, ale konkrétně nestanoví tento nový termín, musí být záloha vyčerpána ve lhůtě do 6 měsíců od původního termínu příjezdu, nedohodnou-li se strany jinak. Vyčerpáním se pro účely shora uvedené rozumí minimálně příjezd v novém termínu. Nedojde-li k vyčerpání do výše uvedené lhůty 6 měsíců, nárok na její vrácení zaniká bez náhrady.

5.8 V případě nemožnosti poskytnutí sjednaného ubytování, služeb a dalších služeb z důvodu nikoli na straně Ubytovatele (tedy z důvodu na straně Ubytovatele nebo vlivem vnějších okolností, včetně případných protiepidemických opatření orgánů veřejné moci) se smluvní strany dohodly, že primární volbou náhrady nároku bude změna (přesun) rezervace, druhotnou volbou vystavení dárkového ubytovacího poukazu/voucheru na cenu dle smlouvy (popř. její nevyčerpanou část). Nedohodnou-li se strany na postupu výše, je Ubytovatel povinen vrátit cenu dle smlouvy (popř. její nevyčerpanou část) Ubytovanému v peněžitém plnění, a to ve lhůtě 14 dnů ode dne, kdy nastala nemožnost plnění.

5.9 Ubytovatel neodpovídá za škodu vzniklou Ubytovanému způsobenou vyšší mocí. Za událost vyšší moci se považuje mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na vůli ubytovatele, která dočasně nebo trvale zabránila splnit jeho povinnosti ze smlouvy. Za událost vyšší moci se považují zejména stávky, výluky, blokády, války, občanské nepokoje, přírodní katastrofy, epidemie a zásahy, nařízení či opatření orgánů veřejné moci, včetně protiepidemických opatření.

## **6. OBECNÁ PRAVIDLA UBYTOVÁNÍ - UBYTOVACÍ ŘÁD**

6.1 Vista Apartments, jejichž provozovatelem je Ubytovatel, je oprávněn ubytovat jen Ubytovatele, který se k pobytu řádně přihlásí, a to formou on-line check-inu ve svém uživatelském účtu pomocí mobilního zařízení nebo samoobslužného kiosku umístěném v objektu každého Apartmánového domu. Správnost svých osobních údajů a údajů všech spolu ubytovaných stvrdí Ubytovaný vyplněním ve svém uživatelském účtu.

6.2 Každý Ubytovaný, který není státním občanem ČR (cizinec), je povinný ve smyslu zákona o pobytu cizinců na území ČR v platném znění vyplnit a odevzdat na recepci úřední doklad o hlášení pobytu, všechny požadované údaje je Ubytovaný povinen uvést pravdivě a úplně.

6.3 Na základě účinné smlouvy se Ubytovaný v den příjezdu může ubytovat v době uvedené v Potvrzení rezervace, od 14:00 do 24:00. Do této doby Ubytovatel pro Ubytovatele pokoj rezervuje, pokud ve smlouvě nebylo mezi stranami domluveno jinak.

6.4 Ubytovaný odhlásí svůj pobyt nejpozději do 10:00 hodin v poslední den pobytu (dále také „den odjezdu“). Do této doby pokoj, vč. celého prostoru mu vyhrazeného k užívání (např. skříňka v lyžárně) uvolní, pokud nebylo individuálně a dopředu s Ubytovatelem dohodnuto jinak. Pokud Ubytovaný neuvolní pokoj, vč. celého prostoru mu vyhrazeného k užívání do stanoveného času, může mu Ubytovatel účtovat pobyt za celý tento odjezdový den, vč. noci, pokud nebylo předem dohodnuto jinak. Pokoj se považuje za uvolněný potom, co Ubytovaný vynesou z pokoje vč. celého prostoru mu vyhrazeného k užívání všechny své věci. Ubytovatel si vyhrazuje právo na kontrolu inventáře pokoje (nábytek, spotřebiče, zapomenuté věci) a úhrady, a to do 20:00 hodin v den odhlášení. V případě zjištění škod na majetku Ubytovatele, které nebyly nahlášený v průběhu pobytu, tyto Ubytovatel objektivizuje, pořídí dokumentaci (zejm. foto) a ihned vyrozumí Ubytovatele.

6.5 V případě, že Ubytovaný požádá o prodloužení ubytování, může mu Ubytovatel nabídnout i jiný pokoj v jiné cenové relaci, než byl ten původní; pokud Ubytovaný akceptuje nabídku Ubytovatele, smluvní strany uzavřou

v tomto smyslu buď dohodu o změně smlouvy a/nebo novou smlouvu o ubytování. Ubytovaný však nemá nárok na ubytování v pokoji, ve kterém byl původně ubytovaný, a ani na ubytování v jiném pokoji, pokud to z kapacitních nebo provozních důvodů není možné.

6.6 Ubytovatel si vyhrazuje právo ve výjimečných případech nabídnout Ubytovanému jiné ubytování, než bylo původně dohodnuté, pokud se podstatně neliší od potvrzené objednávky; pokud tím vznikne cenový rozdíl a Ubytovaný změnu akceptuje, je povinen Ubytovatel tento cenový rozdíl dorovnat, pokud nebude dle dohody stran vyčerpání poskytnutím služeb či dalších služeb, dříve Ubytovaným neobjednaných.

6.7 Ubytovaný je dále povinen:

- seznámit se s ubytovacím řádem a dodržovat jej;
- uhradit cenu za ubytování, služeb a dalších služeb dle uzavřené smlouvy;
- řádně užívat prostory určené k jeho ubytování, jakož i celé ubytovací prostory, udržovat v nich pořádek a čistotu;
- chránit vybavení zařízení v prostorách určených k ubytování proti poškození;
- bezodkladně oznámit poškození nebo škodu, kterou Ubytovaný či osob ubytované jeho prostřednictvím v těchto prostorách Ubytovateli způsobili;
- při odchodu z pokoje uzavřít v pokoji vodovodní uzávěry, zhasnout světla, vypnout elektrické spotřebiče, které se v době nepřítomnosti Ubytovaného neužívají, a uzavřít okna;

6.8 Ubytovaný nesmí bez předchozího souhlasu Ubytovatele:

- provádět podstatné změny v prostorách vyhrazených mu k užívání, resp. ubytovacích prostorách Ubytovatele (stěhovat nábytek, přemisťovat vybavení apod.);
- odnášet jakékoli vybavení a zařízení z prostor určených k ubytování, resp. ubytovacích prostor;
- přenechat prostory určené k ubytování jinému Ubytovanému bez vědomí Ubytovatele;
- přijímat návštěvy v prostorách určených k ubytování. Návštěvy mohou Ubytování přijímat pouze a jen ve v prostorách lobby baru;
- uvádět adresu domu s prostory určenými k ubytování jako místo svého podnikání;

6.9 Psi a jiná zvířata se mohou pohybovat v prostorách ubytovacího zařízení jen s předchozím souhlasem Ubytovatele za předpokladu, že majitel prokáže jejich zdravotní způsobilost. Cena za ubytování zvířete se účtuje podle platného ceníku. Na ubytování psů a jiných zvířat se vztahují následující opatření:

- Vstup do ubytovací části a pobyt zde mají pouze malá a střední plemena psů.
- Psům a jiným zvířatům je zakázán vstup do společných prostor apartmánových domů.
- Ve všech veřejně přístupných prostorách musí být každý pes na vodítku a mít náhubek; jiná zvířata musí být dostatečně pod dozorem majitele tak aby se nemohla pohybovat sama volně.
- Psi a jiná zvířata se nesmí nechat odpočívat/ležet na lůžku nebo jiném zařízení, které slouží k odpočinku Ubytovaných.
- Na krmení psů a jiných zvířat nesmí být použitý inventář, který slouží na přípravu nebo podávání jídla Ubytovaným.
- V případě jakéhokoliv poškození zařízení zvířetem je Ubytovaný povinen zaplatit škodu v plné výši. Za zvíře zodpovídá v plném rozsahu majitel zvířete a společně a nerozdílně s ním Ubytovaný, který zvířeti pobyt v pokoji umožnil.
- Za výše uvedené porušení pravidel a opatření, vyjma přímého poškození majetku, které je účtováno Ubytovanému v plné výši, bude Ubytovanému účtována za běžný dodatečný úklid pokoje a/nebo prostor lehce znečištěný zvířetem částka jako paušalizovaná náhrada škody až ve výši 1 000 Kč. Ubytovatel si vyhrazuje právo vyúčtovat případně i další přímé náklady za čištění, jež budou převyšovat výše uvedenou částku, a to v plné výši,

pokud to bude nutné k uvedené prostoru vyhrazeného k ubytování do stavu, v jakém jej Ubytovaný převzal a přihlédnutím k běžné realizaci ubytování. Ubytovatel si také vyhrazuje právo k úhradě zaplacení nových lůžkovin, jež byly použity pro odpočinek zvířat, pokud jsou poškozeny, znečištěny či zničeny. Tyto lůžkoviny budou Ubytovanému vyúčtovány v plné výši.

- Úklid, kontrola pokoje a opravy na pokojích, kde je Ubytovaný ubytován i se zvířetem musí být umožněny tak, aby nedošlo k ohrožení personálu či jiných Ubytovaných. Kontrola musí být umožněna, alespoň jednou denně pro případné zjištění škod či nadměrného znečištění. Personál není povinen provést úklid nebo opravy na pokoji v případě, že se cítí být ohrožen psem nebo jiným zvířetem zanechaným bez dozoru na pokoji.

6.10 Odpadky jsou Ubytovaní povinni dávat výlučně do určených nádob na vyhrazených místech.

6.11 Ubytovatel doporučuje z bezpečnostních důvodů neponechávat děti do 12 let bez dozoru dospělých ani v pokoji ani v ostatních společenských prostorách.

6.12 V čase od 22:00 do 06:00 hodin je Ubytovaný povinen dodržovat noční klid. Se souhlasem Ubytovatele (vedoucího, resp. zástupce) se mohou organizovat v prostorách zařízených na společenské akce i po 22:00h, a to pouze v prostorách k tomu určených, nikoli na pokojích.

6.13 Ubytovaný v prostorách ubytovacího zařízení nesmí nosit ani vnést zbraň ani střelivo, nebo je jakkoli přechovávat ve stavu umožňujícím jejich okamžité použití. Výjimka platí pro ozbrojené bezpečnostní sbory při výkonu služby.

6.14 Spory, které vzniknou z této smlouvy, budou řešeny prostřednictvím soudů v České republice. Ve sporech o náhradu škody, ve kterých žalovanou osobou bude osoba mající bydliště v některém z členských států EU, je daná příslušnost soudu místa, kde ke škodě došlo, podle čl. 5, bod 3 Nařízení rady (ES) č. 44/2001 ze dne 22. 12. 2000 o příslušnosti a uznávání a výkonu soudních rozhodnutí v občanských a obchodních věcech.

6.15 Ubytovaný je povinen dodržovat ustanovení tohoto ubytovacího řádu. V případě, že nebude dodržovat ubytovací řád, má Ubytovatel právo vypovědět smlouvu, jak blíže uvedeno v čl. 1.5 VOP. Ubytovatel má v takovém případě právo na plnou úhradu ceny za ubytování. Ubytovaný musí následně bezodkladně opustit zařízení Ubytovatele.

6.16 Ubytovaný dále v prostorách Ubytovatele nesmí:

- v prostoru vyhrazeném mu k ubytování, resp. ubytovacím prostoru, vykonávat zásahy do elektrické sítě nebo jiné instalace.

- v pokoji používat vlastní elektrické spotřebiče, např. přímotopy. Toto nařízení se netýká elektrických spotřebičů osobní hygieny (holící strojek, masážní strojek, fén atd.)

- Ubytovaným není dovoleno vnášet do pokojů věci a uschovávat je tam, které jsou povahou a určením nejsou určeny pro užívání v pokoji, např. sportovní potřeby, kočárky, kola, vozíky apod. Na úschovu těchto věcí se Ubytovaný informuje na recepci; bude mu sděleno místo pro jejich odkládání mimo pokoj. Za poškození majetku Ubytovatele způsobené i přes tento zákaz bude hostovi účtována náhrada škody v plné výši.

- kouření je povoleno jen ve vyhrazených prostorách Ubytovatele. V pokojích i na balkonech, jež náleží k pokoji, platí přísný zákaz kouření.

- V ubytovacích zařízeních je přísný zákaz užívání jakýchkoliv omamných a psychotropních látek. Ubytovatel je oprávněn informovat Policii ČR a postupovat dle čl. 1.5 VOP.

## **7. ODPOVĚDNOST UBYTOVATELE ZA VĚCI UBYTOVANÉHO**

7.1 Za věci vnesené do prostor vyhrazených k ubytování nebo ukládání věcí v souvislosti se smlouvou, službami a dalšími službami odpovídá Ubytovatel pouze v rozsahu dle ustanovení § 2946 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku.

7.2 Za škody způsobené na zařízení, resp. inventáři prostoru vyhrazenému k ubytování, ubytovacího prostoru (společných prostor), zodpovídá Ubytovaný podle příslušných platných právních předpisů. V případě poškození nebo zničení majetku Ubytovatele má Ubytovatel právo na náhradu majetkové újmy.

7.3 V případě škody na majetku Ubytovatele, za kterou odpovídá Ubytováný, je Ubytováný povinen uhradit náhradu způsobené škody nejpozději v den ukončení pobytu, a to **před opuštěním ubytovacího prostoru**; po individuální dohodě smluvních stran je úhrada možná na základě faktury vystavené do 14 dní ode dne skončení pobytu Ubytováného, splatné do 10 dní od doručení Ubytovánému za předpokladu, že Ubytováný písemně odsouhlasí vznik škody, její průběh a svou odpovědnost.

7.5 Ubytovatel zodpovídá za lyže, lyžařské boty a kola odložené v elektronicky uzamykatelných skříňkách určených na odkládání lyží a lyžařských bot v místnosti označené jako lyžařna nebo kolárna. Lyže a lyžařské boty se mohou uskládat výlučně v těchto skříňkách a prostorách. Pokud Ubytováný nechá lyže nebo lyžařské boty či sportovní materiál v autě, popř. na jiných k tomu neurčených místech, Ubytovatel za případné odcizení nebo poškození nezodpovídá.

7.7 Ubytovatel neodpovídá za odcizení, případně za poškození motorových vozidel ponechaných na parkovištích Ubytovatele za podmínek stanovených právními předpisy. Ubytovatel doporučuje Ubytovánému, aby se přesvědčil o řádném uzamčení a zabezpečení auta. Také doporučuje nenechávat v autě volně položené osobní věci. Ubytovatel nenes odpovědnost za škody způsobené Ubytováným v garážích nebo parkovištích třetím osobám. Ubytovatel si vyhrazuje právo požadovat a vyúčtovat škodu, jež vznikne na majetku Ubytovatele vozidlem či jednáním Ubytováného.

7.8 Ubytováný je povinen chovat se tak, aby předcházel škodám na zdraví, na majetku, na přírodě a životním prostředí. Ubytovatel doporučuje, aby Ubytováný i v době, kdy pobývá na pokoji, měl zamčené vchodové dveře. Před odchodem z pokoje host řádně zkontroluje, zda jsou zavřená okna a dveře.

7.9 Ubytovatel nezodpovídá za jakékoliv škody způsobené mimo areál zařízení.

## 8. BEZPEČNOST, ODPOVĚDNOST UBYTOVANÉHO ZA ZPŮSOBENOU ŠKODU

8.1 Ubytováný je povinen se seznámit s bezpečnostními pravidly a evakuačním plánem v případě požáru. Tento plán nalezne v každém apartmánu a na chodbách každého patra apartmánového domu.

8.2 Ubytováný si při svém konání počíná tak, aby nedošlo k nedůvodné újmě na svobodě, životě, zdraví nebo majetku jiného.

8.3 Způsobí-li Ubytováný svým jednáním či opomenutím škodu či újmu na životě, zdraví či majetku Ubytovatele nebo třetích osob, nebo způsobí-li takovou škodu osoba, která není svéprávná a nad kterou Ubytovatel povinen vykonávat dohled (např. nezletilé dítě) a/nebo zvíře, je povinen veškerou takovou škodu či újmu nahradit za podmínek § 2920 občanského zákoníku, resp. § 2933 občanského zákoníku v případě zvířete.

## 9. OCHRANA SPOTŘEBITELE – DALŠÍ INFORMACE

Poskytujeme Vám tímto veškeré informace dle ustanovení § 1811 a § 1820 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „občanský zákoník“).

Ubytovatel poskytuje Ubytováným následující informace:

a) Totožnost a kontaktní údaje ubytovatele: SNĚŽNÍK, a.s., IČO: 26979136, se sídlem: Velká Morava 79, 561 69 Dolní Morava, DIČ CZ26979136, společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Hradci Králové, oddíl B, vložka 2886;

b) hlavní předmět podnikání Ubytovatele: poskytování ubytovacích služeb; hostinská činnost, masérské, rekondiční a regenerační služby, prodej kvasného lihu, konzumního lihu a lihovin, velkoobchod a maloobchod;

c) označení služby: Ubytovatel obstarává ubytování a s ním spojené služby, jakož i další služby na základě podmínek mezi ním a Ubytováným uzavřené smlouvy. Detailní popis služby je uveden ve smlouvě, rekapitulován v Potvrzení rezervace;

d) náklady na prostředky komunikace na dálku: náklady vzniklé Ubytovánému při použití komunikačních prostředků na dálku v souvislosti s uzavřením smlouvy (náklady na internetové připojení, náklady na telefonní hovory) si tento hradí sám;

e) náklady dodání: nejsou účtovány, plnění dle smlouvy se nedodává;

f) pro uplatnění práv z vadného plnění platí zejm. § 1914, 1921, 1923 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník,



v platném znění a u spotřebitele zákon č. 634/1982, o ochraně spotřebitele, v platném znění. Záruka za jakost a prodejný servis se neposkytuje. Zvláštní pravidla pro vyřizování stížností vůči spotřebiteli nejsou stanovena. Blíže k reklamaci čl. 10 VOP;

g) adresa provozoven: Wellness hotel Vista\*\*\*\* Velká Morava 46, 561 69 Dolní Morava, penzion Terežka Velká Morava 32, 561 69 Dolní Morava, chata Marcelka Velká Morava 58, 561 69 Dolní Morava, chata U Slona Velká Morava 132, 561 69 Dolní Morava; Vista Apartments, Velká Morava, 561 69 Dolní Morava

h) přizpůsobení ceny osobě spotřebitele na základě automatizovaného rozhodování: ne;

i) v případě odstoupení od smlouvy ponese spotřebitel náklady spojené s vrácením zboží: ne;

j) uplatní-li Ubytovaný vůči Ubytovateli jakýkoli svůj nárok týkající se mezi nimi uzavřené smlouvy, resp. poskytování sjednaných služeb („spotřebitelský spor“) a dochází-li k plnění na území České republiky a Ubytovatel tomuto nároku nevyhoví a nedojde ani jiným způsobem k vyřešení vzniklého sporu, má Ubytovaný možnost obrátit se se svým nárokem na orgán pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce. Návrh na zahájení řízení lze podat nejpozději do 1 roku od okamžiku, kdy Ubytovaný uplatnil svůj nárok u Ubytovatele poprvé. Bližší informace lze také nalézt na internetových stránkách [www.coi.cz/](http://www.coi.cz/) pod záložkou „PRO SPOTŘEBITELE“; Česká obchodní inspekce Ústřední inspektorát - oddělení ADR Štěpánská 15, 120 00 Praha 2 Email: [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz) / Web: [adr.coi.cz](http://adr.coi.cz).

k) označení členského státu nebo členských států Evropské unie, jejichž právními předpisy se bude řídit vztah mezi ubytovaným hostem a ubytovatelem založený na základě potvrzení rezervace: Česká republika;

l) údaj o jazyku, ve kterém bude Ubytovaný s Ubytovatelem jednat po dobu pobytu a ve kterém poskytne Ubytovanému smluvní podmínky a další údaje: český jazyk.

## 10. INFORMACE O NAKLÁDÁNÍ S OSOBNÍMI A PATEBNÍMI ÚDAJI

10.1 Ubytovaný bere na vědomí, že v souvislosti s poskytováním ubytování, služeb a dalších služeb Ubytovatel zpracovává osobní údaje uvedené v e-mailové komunikaci, telefonním hovoru, rezervačním systému, při přihlášení v registračním listu, vše v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016, obecné nařízení o ochraně osobních údajů. Ubytovatel je správce osobních údajů.

10.2 Účelem zpracování osobních údajů je plnění smlouvy, služeb a dalších služeb, včetně komunikace před jejím uzavřením, a plnění právních povinností (zejména v oblasti daní a účetnictví, evidence hostů ve smyslu zákona o místních poplatcích a zákona o pobytu cizinců na území České republiky) a oprávněný zájem Ubytovatele podle ustanovení článku 6 odst. 1 písm. f) obecného nařízení o ochraně osobních údajů.

10.3 Za účelem poskytnutí ubytování a služeb jsou zpracovávány tyto osobní údaje Ubytovaného, resp. dalších osob ubytovaných prostřednictvím Ubytovaného: jméno, příjmení, datum narození, bydliště, pohlaví, věk, email, telefonní číslo, číslo a typ platební karty, a to na základě údajů získaných od Ubytovaného. Za účelem plnění právních povinností jsou zpracovávány osobní údaje v rozsahu stanoveném právními předpisy.

10.4 Osobní údaje bude Ubytovatel zpracovávat manuálně i automatizovaně přímo prostřednictvím svých k tomu pověřených zaměstnanců a dále prostřednictvím zpracovatelů k tomu pověřených na základě smluv o zpracování osobních údajů a dalším subjektům nezbytným pro ochranu práv Ubytovatele (např. soudy, znalci, pojišťovna, advokátní kancelář).

10.5 Osobní údaje bude ubytovatel zpracovávat po dobu plnění smlouvy, služeb a dalších služeb nebo po dobu stanovenou právními předpisy a po jejím splnění po dobu, kterou vyžaduje oprávněný zájem Ubytovatele, tj. 3 roky od splnění či jiného zániku smlouvy.

10.6 Ubytovaný má právo přístupu ke svým osobním údajům zpracovávaných ubytovatelem, jejich opravu nebo výmaz, popřípadě omezení zpracování, a právo vznést námitku proti zpracování a právo podat stížnost u dozorového úřadu, kterým je pro území České republiky Úřad pro ochranu osobních údajů ([www.uoou.cz](http://www.uoou.cz)). Více informací k ochraně osobních údajů je uvedena na <http://www.dolnimorava.cz>, v sekci GDPR a dokumenty – Informace o zpracování osobních údajů. Zde jsou uvedeny i další podrobnosti zpracování osobních údajů.

10.7 Při manipulaci s platebními údaji a kartovými daty se Ubytovatel řídí bezpečnostními pravidly PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard). Bezpečnostní požadavky – pravidla (standards / normy) zaměřené na data (PCI DSS) jsou globálně (mezinárodně) platné a jsou určeny pro organizace, resp. prostředí (CDE), kde jsou zpracovávána, přenášena anebo uchovávána data o držitelích platebních karet a kartových transakcích.



10.8 Ubytovatel je oprávněn využít podrobnosti elektronického kontaktu Ubytovaného pro zaslání elektronické pošty pro potřeby šíření obchodních sdělení týkajících se ubytování, služeb a dalších služeb poskytovaných Ubytovatelem, informací a obchodních sdělení o dění a akcích pořádaných v provozovnách Ubytovatele a přímého marketingu, to vše bez souhlasu Ubytovaného z důvodu existence oprávněného zájmu dle čl. 6 odst. 1 písm. f) obecného nařízení o ochraně osobních údajů. Ubytovatel je povinen při zaslání každé takové elektronické zprávy umožnit Ubytovanému, aby se jednoduchým způsobem a zdarma odhlásil z odběru těchto obchodních sdělení. Právo Ubytovaného vznést námitky proti takovému zpracování tím není dotčeno.

## **11. ROZSAH A PODMÍNKY REKLAMACÍ: REKLAMAČNÍ ŘÁD, ZPŮSOB A MÍSTO VYŘIZOVÁNÍ REKLAMACÍ SPOTŘEBITELŮ**

11.1 Ubytovatel je povinen přijmout reklamaci ubytování, služeb a dalších služeb v provozovně, v níž je přijetí reklamace s ohledem na poskytované služby možné (těmito jsou provozovny dle čl. 8 g) VOP, zejm. je k případné reklamaci vhodné rezervační oddělení Horského resortu Dolní Morava. Zde je Ubytovaný oprávněn uplatnit písemně na e-mailovou adresu [rezervace@vista-apartments.cz](mailto:rezervace@vista-apartments.cz) nebo na adresu sídla Ubytovatele.

Spotřebitel (i nespotřebitel) mohou k reklamaci využít také reklamačního formuláře umístěného na webových stránkách Ubytovatele. Případné vady ubytování či služeb poskytnutých ubytovatelem jsou řešeny v souladu s čl. 10 těchto VOP (dále jen „reklamační řád“) a platnými právními předpisy (zejména občanským zákoníkem a zákonem o ochraně spotřebitele).

Reklamaci je Ubytovaný povinen uplatnit bez zbytečného odkladu po jejím zjištění, resp. od okamžiku, kdy měl možnost ji zjistit, nejpozději však do 6 měsíců od ukončení pobytu nebo poskytnutí služby.

11.2 Ubytovaný je při uplatnění reklamace povinen uvést své jméno, příjmení, kontaktní údaje, popsat obsah a důvody reklamace, uvést požadovaný způsob vyřízení reklamace a podle možností doložit okolnosti reklamace (např. fotografiemi nebo jiným vhodným způsobem); současně se doporučuje zejm. při reklamaci po poskytnutí ubytování či po poskytnutí služby přiložit doklady vztahující se k poskytnuté službě (potvrzení o rezervaci, úhradě ceny ubytování apod.).

11.3 Ubytovatel o reklamaci rozhodne ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Reklamace včetně odstranění vady a informace Ubytovanému musí být vyřízena nejpozději do 30 dnů, pokud se smluvní strany nedohodnou na delší lhůtě. Nedodržení této lhůty je podstatným porušením smlouvy.

11.4 Ubytovaný je povinen poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamace, zejména poskytnout potřebné informace a doklady prokazující skutkový stav. Vyžaduje-li to povaha reklamace, je Ubytovaný povinen umožnit Ubytovateli přístup do prostoru, který mu byl poskytnut k ubytování, aby bylo možné posoudit důvodnost reklamace.

11.5 Způsoby vyřízení reklamace

11.5.1 V případech, kdy je reklamace posouzena jako zcela nebo zčásti důvodná, a jde o vadu odstranitelnou, spočívá její vyřízení v bezplatném odstranění vady nebo, je-li to možné, v poskytnutí náhradní služby (či doplnění chybějícího) či přiměřené slevy z ceny. Jde-li o vadu neodstranitelnou, je Ubytovaný oprávněn požadovat přiměřenou slevu z ceny či odstoupit od smlouvy. Provedená volba náleží Ubytovanému a nelze ji bez souhlasu Ubytovatele měnit.

11.5.2 V případech, kdy je reklamace posouzena jako nedůvodná, je Ubytovaný informován o důvodech zamítnutí reklamace dle čl. 11.3.VOP.

## **12. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

12.1 Otázky výslovně neupravené smlouvou a těmito VOP se řídí právními předpisy České republiky, zejména občanským zákoníkem (zákon 89/2012 Sb.) a zákonem o ochraně spotřebitele (zákon č. 634/1992 Sb.), a to i v případech kdy je uzavírána smlouva s mezinárodním prvkem na straně Ubytovaného. Ubytování, s ním spojené služby i další služby jsou poskytovány výlučně v zemi Ubytovatele a mají-li být poskytovány Ubytovanému mimo zemi jeho obvyklého bydliště, řídí se i dle čl. 5, 6 Nařízení Řím I. českým právem.

12.2 Smlouva je uzavírána v českém jazyce, v českém jazyce jsou také vyhotoveny tyto VOP. Pokud vznikne pro potřebu Ubytovaného překlad textu smlouvy nebo těchto VOP do cizího jazyka, platí v případě sporu o výklad jejich ustanovení výklad v českém jazyce.

12.3 Smlouva bude uložena u Ubytovatele; Potvrzení rezervace je zasíláno Ubytovanému. Na žádost Ubytovanému Ubytovatel umožní přístup ke smlouvě, kterou uložil. Před uzavřením smlouvy je Ubytovaný oprávněn měnit či rušit rezervaci. Po uzavření smlouvy je možné její obsah měnit dohodou stran.

12.4 Ubytovatel je oprávněn ustanovení těchto VOP jednostranně měnit. Těmito změnami nejsou dotčena ujednání VOP platných v době uzavření smlouvy. Za platné a účinné je považováno vždy takové znění VOP, jež je platné a účinné ke dni uzavření smlouvy.

V případě odchýlného ujednání mezi smlouvou a těmito VOP má přednost smlouva; v případě odchýlného ujednání mezi těmito VOP i a jinými dokumenty provozovatele (např. ubytovací řád v odchýlném znění oproti VOP) mají přednost tyto VOP.

12.4 Tyto obecné obchodní podmínky vstupují v platnost a účinnost pro smlouvy uzavřené počínaje dnem

1.7.2024