

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY PRO OBJEDNATELE UBYTOVÁNÍ A SLUŽEB V APARTMÁNECH BORO VKA

Čl. I Obecná ustanovení

1. Společnost IQS-International Quality Services, s.r.o., se sídlem Opuková 1430, 251 68 Kamenice, IČ: 27929744, DIČ: CZ27929744 (dále jen „**Provozovatel**“), tímto vydává ve smyslu § 1751 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění (dále jen „**Občanský zákoník**“), tyto VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY (dále jen „**VOP**“).
2. Předmětem těchto VOP Provozovatele je úprava podmínek realizace poskytování ubytovacích a souvisejících služeb Objednateli (dále jen „**Klient**“). VOP jsou nedílnou součástí všech ujednání mezi Provozovatelem a Klientem. Potvrzením Nabídky Provozovatele, resp. rezervace Klienta (dále jen „**Rezervace**“), uznává Klient následující VOP za závazné pro všechna plnění související s předmětem VOP.

Čl. II Objednání a rezervace ubytování

1. Objednat pobyt v zařízení APARTMÁNY BORO VKA lze pouze písemnou formou, a to buď poštou na adresu sídla Provozovatele, e-mailem na info@apartmanyborovka.cz, nebo vyplněním a odesláním formuláře na webových stránkách www.apartmanyborovka.cz. Objednat pobyt je možno i telefonicky ovšem v takovém případě je Objednávka považována za přijatou až po jejím následném písemném potvrzení Klientem.
2. Pobyt je možno objednat rovněž prostřednictvím smluvního partnera Provozovatele.
3. Objednávku služeb může provést Klient pro sebe nebo ve prospěch třetí osoby. Objednávku služeb potvrdí Provozovatel Klientovi písemnou formou. Objednávka musí obsahovat následující informace:
 - jméno a příjmení Klienta
 - termín pobytu
 - kontaktní údaje Klienta: telefonní číslo, adresu trvalého bydliště, e-mail
 - počet osob celkem s upřesněním počtu dospělých osob nad 18 let, druh a počet objednaných doplňkových služeb.
4. Provozovatel objednávku služeb zpracuje a potvrdí formou Rezervace Klientovi do 48 hodin. Provozovatel může stanovit opci, odmítnout objednávku nebo navrhnout Klientovi změny (termínu atd.).
5. Pro rozsah smluvně sjednaných služeb a cen je závazný jejich rozpis v potvrzení Rezervace služeb. Klient je povinen se s potvrzením Rezervace seznámit a nejpozději do 48 hodin nahlásit Provozovateli písemně případné změny.
6. Bez písemného potvrzení Rezervace ze strany Provozovatele je Rezervace neplatná.

7. Rezervace služeb se stává závaznou po zaslání podepsané Rezervace Klientem zpět provozovateli (poštou nebo elektronicky) a úhradou zálohy viz. Čl. III těchto VOP (Ceny ubytování a Platební podmínky).

Čl. III Ceny ubytování a Platební podmínky

1. Cena ubytování je stanovena dle aktuálního ceníku Provozovatele a sazeb poplatků souvisejících s ubytováním. Aktuální ceník je dostupný na internetových stránkách Provozovatele www.apartmanyborovka.cz
2. V ceně ubytování je zahrnuto: spotřeba vody a energií, ložní prádlo, ručníky, WIFI internet, a je včetně platné sazby DPH. V ceně nejsou zahrnuty poplatky obci, vyplývající z platné obecní vyhlášky a zákona ČNR č. 565/1990 Sb., o místních poplatcích, v platném znění. Tyto poplatky budou účtovány Klientovi k celkové ceně za ubytování.
3. Provozovatel si vyhrazuje právo upravit ceny v případě, že v době od přijetí Objednávky Provozovatelem do uskutečnění realizace pobytu dojde ke změně právních a zejména daňových předpisů a k dalším změnám z důvodů tzv. „vyšší moci“. V takovém případě je Provozovatel povinen Klienta na úpravu ceny včetně jejího zdůvodnění bez zbytečného odkladu upozornit, a to nejpozději před zahájením pobytu.
4. Rezervace služeb se stává závaznou po zaplacení zálohy. Záloha činí 50 % z celkové ceny za ubytování, a je splatná nejpozději 5 dnů od potvrzení Rezervace služeb Provozovatelem. Úhradou zálohy se rozumí připsání příslušné částky na bankovní účet Provozovatele, není-li dohodnuto jinak. Nebude-li záloha Klientem řádně uhrazena, vyhrazuje si Provozovatel právo zrušit sjednanou Rezervaci.
5. Cenu za ubytování a služby, jakož i zálohu, je Klient povinen uhradit převodem na bankovní účet Provozovatele, na základě vystaveného daňového dokladu.
6. Provozovatel může požadovat při příjezdu zaplacení vratné kauce ve výši 2000 Kč či adekvátní částku v EUR podle kurzovního lístku ČNB.
7. Doplatek ceny za ubytování včetně poplatků obci musí být uhrazen před zahájením pobytu a připsán na bankovní účet Provozovatele nejpozději 2 dny před zahájením pobytu, pokud se smluvní strany písemně nedohodly jinak.
8. V případě prodlení Klienta s úhradou platby za poskytnuté služby má Provozovatel právo zrušit již potvrzenou Rezervaci a požadovat zaplacení storno poplatků dle platných storno podmínek.

Čl. IV Storno podmínky

1. Při zrušení závazné Rezervace 30 dní a více před plánovaným začátkem pobytu je záloha vrácena Klientovi v plné uhrazené výši bezhotovostním převodem na účet uvedený Klientem pro vrácení zálohy.

2. Při zrušení závazné Rezervace 14 dní až 30 dní včetně před plánovaným začátkem pobytu je záloha vrácena ve výši 50 % uhrazené výše zálohy bezhotovostním převodem na účet uvedený Klientem pro vrácení zálohy.
3. Při zrušení závazné Rezervace méně než 14 dní včetně před plánovaným začátkem pobytu platí storno 100 % a Klientovi není vrácena uhrazená záloha.
4. Převedení složené zálohy na Rezervaci jiného termínu ubytování není možné, pokud se Provozovatel s Klientem písemně nedohodnou jinak.

Čl. V Práva a povinnosti Klienta

1. Klient má právo užívat po sjednanou dobu smluvený apartmán. Apartmán se předává Klientovi v sjednaný den od 16:30 hod. do 18 hod. jestliže se Provozovatel s Klientem nedohodnou jinak. Po předchozí písemné dohodě o pozdním příjezdu Klienta zajistí Provozovatel předání apartmánu i v jiných hodinách. Apartmán je rezervován do 22 hod. nástupního dne. Pokud do této hodiny nebude Klientem převzat ani dohodnut s Provozovatelem jiný termín nástupu či pozdější doba příjezdu považuje se tímto Rezervace za zrušenou a ze strany Provozovatele bude Klientovi účtováno storno ve výši 100 % ze zaplacené zálohy.
2. V den ukončení pobytu je Klient povinen uvolnit apartmán do 10:00 hod.
3. Ubytovat lze pouze osoby, které se prokáží platným dokladem totožnosti (občanským průkazem, cestovním pasem). Identifikační údaje z dokladu zapíše Provozovatel do knihy ubytovaných hostů. S údaji Klienta je nakládáno ve smyslu zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů a obecného nařízení Evropské Unie o ochraně osobních údajů. Předané osobní údaje Klienta je Provozovatel oprávněn použít pouze pro splnění požadavků stanovených právními předpisy, ohlašovací povinnosti vůči Policii ČR apod.
4. Provozovatel může se souhlasem Klienta využít jeho kontaktní údaje pro zasílání marketingových sdělení a informací. Klient má možnost kdykoliv odvolat či neudělit souhlas se zasíláním marketingových sdělení. Vyslovení nesouhlasu či jeho odvolání nemá vliv na poskytování ubytovacích a doplňkových služeb Provozovatele.
5. Provozovatel si vyhrazuje právo neubytovat předem nenahlášené osoby včetně dětí.
6. Ubytování domácích zvířat není povoleno.
7. Klient je povinen při nástupu do ubytovacího zařízení převzít svazek klíčů od budovy a apartmánu. Ztrátu svazku klíčů, nebo jeho částí, je Klient povinen bez zbytečného odkladu oznámit Provozovateli. Svazek klíčů je majetkem Provozovatele, při ztrátě je Klient povinen uhradit výdaje spojené s výměnou vložky, klíčů atd., resp. další náklady, které bude Provozovatel nucen vynaložit na odstranění touto ztrátou vyvolaných následků.
8. Klient je povinen zacházet s majetkem Provozovatele šetrně a každou zjištěnou závadu nebo škodu na zařízení je Klient povinen neprodleně hlásit Provozovateli. Klient je povinen udržovat pořádek a čistotu v apartmánu a ve společných prostorách ubytovacího zařízení. Klient je povinen dodržovat noční klid v době od 22:00 do 6:00 hodin. Klient je povinen zabezpečit soukromé (vnesené) věci tak, aby nemohlo dojít k jejich odcizení. Provozovatel tyto věci nepojišťuje a vzhledem k charakteru ubytovacího zařízení a provozním podmínkám za tyto věci neodpovídá.

9. Klient má právo reklamovat případné nedostatky poskytovaných služeb. Reklamací musí Klient uplatnit včas, bez zbytečného odkladu tak, aby mohla být sjednána náprava, pokud možno na místě samém. Bližší podmínky reklamace stanoví viz článek VII. Reklamace.
10. Klient je povinen předat apartmán Provozovateli ve stavu, v jakém jej převzal. V případě, že Klient nepředá Provozovateli apartmán ve stavu, v jakém jej převzal, je Provozovatel oprávněn po Klientovi požadovat náhradu vzniklé škody.
11. Klient je povinen v den odjezdu opustit apartmán a předat Provozovateli apartmán včetně všech náležitostí do 10:00 hodin. V případě, že Klient neuvolní apartmán ve stanoveném čase, je Provozovatel oprávněn Klientovi účtovat další pobytový den nebo osobní zavazadla Klienta vystěhovat a zajistit, aby nedošlo k omezení práv dalších Klientů.
12. Klientovi je zejména zakázáno:
 - umožnit vstup, pobyt a přespání v apartmánu třetím osobám,
 - půjčovat klíče od ubytovacího zařízení třetím osobám,
 - přemísťovat nábytek do jiných pokojů nebo prostor bez souhlasu Provozovatele,
 - kouřit v apartmánu, na chodbách a ve společných prostorách,
 - provádět zásahy do rozvodů elektřiny, vody, datových sítí a elektrického topení,
 - vnášet do ubytovacího zařízení a mít v užívaném prostoru, resp. apartmánu: hořlavé, výbušné a zápalné látky, zbraně, drogy (vč. marihuany), neskladné předměty, plynové spotřebiče, elektrické přímotopné spotřebiče, elektrické varné plotýnky,
 - upravovat či vyměňovat dveřní zámky,
 - znečišťovat společné prostory a okolí ubytovacího zařízení,
 - chovat v prostorách ubytovacího zařízení zvířata všech druhů.
13. Ubytování dalších osob v apartmánu (které nebyly po příjezdu zaregistrovány Provozovatelem) bez vědomí Provozovatele je nepřípustné a má za následek okamžité zrušení pobytu bez náhrady. Nevyužitá část ceny pronájmu je v tomto případě smluvní pokutou.
14. Právo na ubytování v ubytovacím zařízení zaniká posledním dnem doby, na kterou jsou ubytovací služby uhrazeny.
15. Právo na ubytování zaniká okamžitě, jestliže Klient poruší tyto VOP nebo hrubým způsobem porušil dobré mravy a veřejný pořádek.

Čl. VI Práva a povinnosti Provozovatele

1. Provozovatel si vyhrazuje právo ve výjimečných případech nabídnout Klientovi jiné ubytování, než bylo původně dohodnuté, pokud se nijak podstatně neliší od potvrzené objednávky.
2. Provozovatel může prodloužit pobyt Klientovi jen v případě, že má Provozovatel k dispozici volnou kapacitu.
3. V případě, že Klient ukončí svůj pobyt dříve, než bylo sjednáno v potvrzení Rezervace, Provozovatel má právo účtovat Klientovi částku za celý pobyt včetně sjednaných služeb.
4. Provozovatel je oprávněn ukončit poskytování služeb Klientovi a odstoupit od smlouvy s okamžitou platností a bez nároku Klienta na vrácení peněz, pokud:

- Klient úmyslně nebo nedbale poškozuje majetek Poskytovatele, či je jeho chování v rozporu s dobrými mravy, narušuje veřejný pořádek nebo obtěžuje svým chováním třetí osoby,
- zdravotní stav Klienta ohrožuje zdraví třetích osob,
- z důvodu zásahu vyšší moci.

Čl. VII Reklamace

1. Klient je povinen uplatnit případnou reklamaci ihned po zjištění závady na místě samém u Provozovatele či jím pověřené osoby, aby mohla být zjednána náprava. Odstranění závady či nedostatku je Provozovatel povinen provést bez zbytečných průtahů přiměřeně dané situaci. Pokud se nepodaří takto sjednat nápravu, je Klient spolu s Provozovatelem nebo jím pověřenou osobou sepsat protokol o reklamaci, na němž je uveden předmět reklamace a vyjádření Provozovatele, případně jeho zástupce. Protokol podepíše Klient i Provozovatel, případně jeho zástupce. Na opožděné a nepodložené reklamace nebude brán zřetel. V případě rozdílných stanovisek Provozovatele a Klienta, na základě, kterých nebude možné reklamaci jednoznačně vyřešit, souhlasí Klient s tím, že řešení reklamace náleží Provozovateli.
Provozovatel je povinen na reklamaci reagovat nejpozději do 30 dnů od obdržení reklamace s návrhem na řešení či zamítnutím reklamace s řádným odůvodněním.
2. Předmětem reklamace může být pouze nefunkční zařízení, podstatné technické závady a nekvalitní služby, či doplňující služby v neúplném rozsahu byly-li tyto součástí smluvního vztahu.
3. Pokud Klient z důvodů na své straně nevyužije objednané a rezervované služby Provozovatelem, nevzniká mu nárok na náhradu ani na slevu.
4. Klient je povinen oznámit reklamaci služeb v průběhu jejich čerpání. Na reklamace uskutečněné po ukončení čerpání služeb nebude vzhledem k povaze poskytovaných služeb brán zřetel.

5. Čl. VIII Závěrečná ustanovení

1. Tyto VOP jsou nedílnou součástí Rezervace ubytování. Klient má povinnost se s VOP seznámit před objednáním služeb a potvrzením Rezervace. Provozovatel k tomu zajišťuje podmínky prostřednictvím své webové prezentace, on-line rezervačních formulářů, a na vyžádání. Všeobecné obchodní podmínky vstupují platnost dne 1.4.2021. Změny a doplňky těchto podmínek mohou být individuálně upraveny mezi Provozovatelem a Klientem výlučně písemnou formou.

V Kamenici dne 1.4.2021