

## Podmínky a způsob ubytování

1. Penzion Jiřinka, Apartmány Větrník a Apartmány Chata Večernice (dále jen „ubytovatel“) je oprávněn ubytovat jen klienta, který se řádně přihlásí. Za tímto účelem předloží k nahlédnutí zaměstnanci na recepci ihned po příchodu svůj občanský průkaz nebo jiný platný průkaz totožnosti, cestovní pas nebo jiný cestovní doklad ve smyslu zákona o pobytu cizinců na území ČR a zákona o místních poplatcích.
2. Každý klient, 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 klient povinen uvést pravdivě a úplně.
3. Provozní doba recepcce Penzionu Jiřinka je od 8:00 do 20:00 hod., není-li stanoveno jinak. V případě, že host bude potřebovat služby recepcce mimo provozní dobu (např. kvůli zabouchnutým klíčům) a žádný ze zaměstnanců penzionu nebude na penzionu přítomný, má ubytovatel právo účtovat poplatek až 1 000 Kč za každý výjezd zaměstnance na penzion.
4. Na základě objednaného a ubytovatelem písemně potvrzeného ubytování se klient v den příjezdu může ubytovat v době od 16:00 do 20:00 hod. Do této doby ubytovatel pro klienta pokoj rezervuje, pokud v objednávce nebyl jiný požadavek a ubytovatel jej potvrdil.
5. Klient, který se ubytuje před 6:00 hod., resp. trvá na ubytování před 10:00 hod, je povinen zaplatit plnou cenu i za předcházející noc, pokud se dopředu nedohodl ubytovatel s klientem jinak.
6. Klient ubytovaný v Penzionu Jiřinka se musí odhlásit ze svého pobytu nejpozději do 10:00 hod.. Do této doby je nutné pokoj uvolnit, pokud nebylo individuálně a dopředu s ubytovatelem dohodnuto jinak. Pokud klient neuvolní pokoj do stanoveného času, může mu ubytovatel účtovat poplatek ve výši 500 Kč za pozdější odhlášení, které však musí být nejpozději do 15:00 hod. Po 15:00 hod. je ubytovatel oprávněn účtovat pobyt za celou následující noc, pokud nebylo předem dohodnuto jinak. Pokoj se považuje za uvolněný potom, co klient vynes z pokoje všechny své věci, odevzdá klíč pověřenému zaměstnanci ubytovacího zařízení a oznámí, že se odhlašuje z pobytu. Ubytovatel si vyhrazuje právo na kontrolu inventáře pokoje (nábytek, spotřebiče, zapomenuté věci) a úhrady a spotřeby klienta, a to do 20:00 hod. dalšího dne po dni odhlášení.
7. V případě, že klient požádá o prodloužení ubytování, může mu ubytovatel nabídnout i jiný pokoj v jiné cenové relaci, než byl ten původní. V tomto případě klient 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.

8. Ubytovatel si vyhrazuje právo ve výjimečných případech poskytnout klientovi jiné ubytování, než bylo původně dohodnuté, pokud se podstatně neliší od potvrzené objednávky.
9. Ubytovatel poskytuje svým klientům služby v rozsahu, v jakém byly vzájemně dohodnuty a v rozsahu, v jakém to určuje příslušný platný právní předpis. Klient je povinen uhradit platbu za ubytování a poskytnuté služby v souladu s platným ceníkem ubytovatele nejpozději v den skončení pobytu. Tímto jsou platební podmínky nedotknutelné na základě smluv o ubytování. Ceník služeb za přechodné ubytování a další služby je k nahlédnutí na recepci penzionu.
10. Klient je povinen přizpůsobit pobyt v Penzionu Jiřinka svému aktuálnímu zdravotnímu stavu a fyzickým i psychickým schopnostem.

### **Platba za poskytnuté ubytování, služby, storno poplatky**

11. Vytvořením rezervace souhlasí rezervující s uvedenými storno podmínkami a dále s ubytovacím řádem penzionu Jiřinka (dále jen penzion), s kterým se seznámil před vytvořením rezervace. Před vlastním ubytováním stvrzuje rezervující toto seznámení podpisem protokolu na recepci penzionu. V případě, že rezervující odmítne protokol podepsat, má se za to, že zrušil rezervaci ubytování, a to se všemi důsledky, které platí při zrušení rezervace v době 14 – 0 před dnem příjezdu (storno poplatek ve výši 100% z celkové ceny rezervovaného ubytování).
12. Při rezervaci ubytování bude vystavena zálohová faktura na 50 % z celkové ceny ubytování. Splatnost faktury je dle data splatnosti na zálohové faktuře.
13. Za ubytování a poskytnuté služby je klient povinen uhradit cenu v souladu s platným ceníkem, nejpozději však v den ukončení pobytu na základě předložení účtu, spolu s vyúčtováním poskytnutých záloh ze strany klienta.
14. Rezervace je garantována po uhrazení zálohy ve splatnosti. Rezervace bez uhrazené zálohy zaniká a bude po uplynutí splatnosti zálohové faktury z rezervačního systému smazána. Storno podmínky vstupují v platnost pro rezervujícího dnem, kdy dojde k potvrzení objednávky ze strany rezervujícího - potvrzením objednávky je vytvořena rezervace.
15. **V případě, že klient zruší nebo změní (datum příjezdu či odjezdu, apod.) svou rezervaci, je ubytovatel oprávněn účtovat storno poplatky dle níže uvedených podmínek. Při zrušení nebo změně:**
  - více jak 15 dní před dnem příjezdu – bez poplatku (nárok na vrácení celé zaplacené zálohy)

- 14 - 0 dní před dnem příjezdu – storno poplatek ve výši 100 % z celkové ceny rezervovaného ubytování s tím, že na jeho úhradu se započítává celá složená záloha
- V případě nedojezdu (bez předchozího kontaktování ubytovatele) se rezervace ruší uplynutím 20. hodiny dne, kdy se měl rezervující dostavit a rezervující nemá nárok na vrácení zálohy.

Storno rezervace musí proběhnout písemně.

Pro skupinové rezervace (3 a více pokojů) mohou platit speciální storno podmínky, které budou rezervujícímu zaslány společně s kalkulací ceny ubytování.

16. Ubytovatel nezodpovídá za škodu způsobenou na věcech vnesených a odložených klientem v ubytovací části zařízení podle obecně závazných předpisů.
17. Ubytovatel poskytuje hostům bezpečnostní trezory na pokoji, do kterých doporučuje uložit cennosti. Uložení věcí v trezoru v pokoji není možné považovat za převzetí věcí ubytovatelem do úschovy.
18. Ubytovatel klienta seznámí s hodnotou inventáře pokoje/apartmánu. Za škody způsobené na zařízení, resp. inventáři ubytovacího zařízení zodpovídá klient podle příslušných platných právních předpisů. V případě poškození nebo zničení majetku ubytovatele má ubytovatel právo na náhradu škody. Klient jako zákonný zástupce zodpovídá za škody způsobené neplnoletými osobami, za které je zodpovědný, jako i za škody způsobené osobami nebo zvířaty, které se nacházejí v prostorách ubytovacího zařízení, a pobyt jim tam umožnil klient.
19. V případě škody na majetku ubytovatele způsobené klientem je klient povinen uhradit náhradu způsobené škody nejpozději v den skončení pobytu klienta nebo na základě faktury vystavené do 14 dní ode dne skončení pobytu klienta, splatné do 10 dní od doručení klientovi za předpokladu, že ubytovatel rozhodne o takovém způsobu úhrady škody.
20. Ubytovatel nezodpovídá za lyže, lyžařské boty a kola odložené v uzamykatelných skříňkách určených na odkládání lyží a lyžařských bot v místnosti označené jako lyžárna nebo kolárna. Lyže a lyžařské boty se mohou uskládat výlučně v těchto skříňkách a prostorách. Pokud klient nechá lyže nebo lyžařské boty či sportovní materiál v autě, popř. na jiných k tomu neurčených místech, ubytovatel za případné odcizení nebo poškození nezodpovídá.
21. Ubytovatel nezodpovídá za odcizení, případně za poškození motorových vozidel ponechaných na parkovištích ubytovatele. Ubytovatel doporučuje hostům, aby se přesvědčili o řádném uzamčení a zabezpečení auta. Také doporučuje nenechávat v autě volně položené osobní věci. Ubytovatel nenes odpovědnost za škody způsobené

hostem v garážích nebo parkovištích třetím osobám. Ubytovatel si vyhrazuje právo požadovat a vyúčtovat škodu, jež vznikne na majetku zařízení vozidlem hosta.

22. Klient je povinen chovat se tak, aby předcházel škodám na zdraví, na majetku, na přírodě a životním prostředí. Ubytovatel doporučuje, aby klient i v době, kdy pobývá na pokoji, měl zamčené vchodové dveře. Předtím, než otevře dveře cizím osobám, zkontroluje důvod vstupu do pokoje a při jakýchkoliv pochybnostech bezodkladně kontaktuje recepci. Před odchodem z pokoje host řádně zkontroluje, zda jsou zavřena okna a dveře.
23. V prostorách ubytovacího zařízení je povolena konzumace alkoholu osobám starším 18 let, a to výhradně v rámci nápojového lístku nebo vinné karty ubytovatele.
24. Klient je povinen seznámit personál ubytovacího zařízení s jakýmkoliv závažnými zdravotními omezeními, příp. stravovacími omezeními a tyto omezení nahlásí na recepci nebo vedoucímu odbytového střediska - restaurace.
25. Personál je oprávněn odmítnout podat alkoholický nápoj osobám mladším 18 let a osobám zjevně již pod vlivem alkoholu.
26. Otevírací doba restaurace je určena provozovatelem restaurace. Ubytovatel neodpovídá za případné uzavření restaurace.
27. Součástí některých pokojů Penzionu Jiřinka, jsou minibary, jež může dle svého uvážení host využít. Ceny a služby jsou určeny v ceníku určeném pro minibar. Minibary jsou pokojovou službou denně doplňovány. Každá spotřebovaná nebo doplněná položka, jež je součástí sortimentu minibaru, je zaznamenána na kontrolním lístku pokojovou službou.
28. Host je povinen na recepci nahlásit konzumaci položek z minibaru. Ubytovatel není povinen kontrolovat při odjezdu hosta stav a počet položek v minibaru. V případě nesrovnalostí v konzumaci minibaru bude hostu naúčtována dlužná částka k zaplacení. Na dodatečné reklamace k výši konzumace nebude brán zřetel.
29. Pro přijímání návštěv ubytovaných hostů je vyhrazena recepce penzionu, případně jiné společenské prostory. V pokoji, kde je klient ubytovaný, smí přijímat návštěvy jen se souhlasem zodpovědného zaměstnance nebo vedení hotelu v čase od 08 h do 22 h. Zaměstnanec hotelu není oprávněn podávat jakékoliv informace o ubytovaných klientech třetím osobám (s výjimkou příslušníků policie po jejich legitimování se a prokázání opodstatněnosti požadovat tyto údaje) ani povolit návštěvu třetí osoby hosta bez jeho souhlasu.

30. V pokoji a společenských prostorách nesmí klient bez souhlasu zodpovědného pracovníka nebo vedení přemísťovat interiérové zařízení, provádět jakékoliv změny a úpravy na zařízení, vykonávat zásahy do elektrické sítě nebo jiné instalace.
31. V pokoji není hostům dovoleno používat vlastní elektrické spotřebiče. Toto nařízení se netýká elektrických spotřebičů osobní hygieny (holící strojek, masážní strojek, fén atd.)
32. Klientům není dovoleno vnášet do pokojů věci pro úschovu, kterým nejsou vyčleněna místa, např. sportovní potřeby, kočárky, kola, vozíky apod. Na úschovu těchto věcí se klient informuje na recepci. Za poškození majetku ubytovatele způsobené i přes tento zákaz bude hostovi účtována náhrada škody v plné výši. V případě porušení tohoto zákazu je ubytovatel oprávněn účtovat klientovi smluvní pokutu ve výši 1 000 Kč za každé porušení. V případě, že bude způsobená škoda vyšší, ubytovatel si vyhrazuje právo účtovat škodu v plné výši.
33. Klientům není povoleno používat hotelové ručníky/osušky u bazénu. Na recepci jsou k dispozici k tomu určené osušky, které budou zapůjčeny na vyžádání. Za zapůjčení si účtujeme vratnou zálohu.
34. Výměna ručníků a osušek je možná dle délky pobytu:
- pobyt na 1-3 noci bez výměny ručníků, popř. za poplatek 30 Kč/ks
  - pobyt na 4-6 nocí 1x výměna ručníků zdarma
  - pobyt na 7-9 nocí 2x výměna ručníků zdarma  
takto stejně u delších pobytů
35. Kouření je povoleno jen ve vyhrazených prostorách ubytovatele. V pokojích a veškerých vnitřních prostorech platí **přísný zákaz kouření**. V případě porušení tohoto zákazu je ubytovatel oprávněn účtovat klientovi **smluvní pokutu ve výši 2 000 Kč za každé porušení**. V případě, že bude způsobená škoda vyšší, ubytovatel si vyhrazuje právo účtovat škodu v plné výši.
36. V ubytovacích zařízeních je přísný zákaz užívání jakýchkoliv omamných a psychotropních látek. Ubytovatel je oprávněn informovat Policii ČR a okamžitě zrušit ubytování hosta, jež tento zákaz porušil, bez náhrady.
37. Klientům je přísně zakázáno využívat prostory wellness centra (bazén, sauny) pod vlivem alkoholu a psychotropních látek. Klient, který trpí kardiovaskulárním onemocněním, resp. má jakékoliv zdravotní problémy, v důsledku kterých pobyt v bazénu, resp. v sauně může zhoršit jeho zdravotní stav nebo ohrozit jeho život, může využívat zařízení bazénu, resp. saun jen na vlastní riziko a zodpovědnost.
38. Za ztrátu/znehodnocení karty účtuje ubytovatel částku 100 Kč za kus.

39. Psi a jiná zvířata se mohou pohybovat v prostorách ubytovacího zařízení jen se souhlasem zodpovědného zaměstnance nebo na základě předcházející dohody klienta 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: • Psům a jiným zvířatům je zakázán vstup a pobyt v těch prostorách, ve kterých jsou skladované a připravované potraviny nebo se podávají jídla a nápoje. • Vstup do ubytovací části mají pouze malá plemena psů. • Psům a jiným zvířatům je zakázán vstup do wellness centra. • Ve všech veřejných prostorách musí být každý pes na vodítku a mít náhubek. • Psi a jiná zvířata se nesmí nechat odpočívat/ležet na lůžku nebo jiném zařízení, které slouží k odpočinku klienta. • Na krmení psů a jiných zvířat nesmí být použitý inventář, který slouží na přípravu nebo podávání jídla hostům. • V případě jakéhokoliv poškození zařízení zvířetem je klient povinen zaplatit škodu v plné výši. Za zvíře zodpovídá v plném rozsahu majitel zvířete a klient, který zvířeti pobyt v pokoji umožnil. • Za výše uvedené porušení pravidel a opatření, vyjma přímého poškození majetku, které je účtováno hostu v plné výši, bude hostovi účtována za dodatečný úklid pokoje či prostor znečištěný zvířetem částka až ve výši 1 000 Kč. Ubytovatel si vyhrazuje právo vyúčtovat případně i přímé náklady za čištění, jež budou převyšovat výše uvedenou částku, a to v plné výši. Ubytovatel si také vyhrazuje právo k úhradě zaplacení nových lůžkovin, jež byly použity pro odpočinek zvířat. Tyto lůžkoviny budou hostovi vyúčtovány v plné výši. • Úklid, kontrola pokoje a opravy na pokojích, kde je host ubytován i se zvířetem musí být umožněny tak, aby nedošlo k ohrožení personálu či jiných hostů. 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 na pokoji.
40. Před odchodem je klient povinen v pokoji uzavřít vodovodní kohoutky, zhasnout v pokoji světlo, v pokoji s terasou zavřít okno, zamknout dveře a kartu od pokoje odevzdat při odhlašování z pobytu.
41. Odpadky jsou klienti povinni dávat výlučně do určených nádob na vyhrazených místech.
42. Ubytovatel doporučuje z bezpečnostních důvodů neponechávat děti do 12 let bez dozoru dospělých ani v pokoji ani v ostatních společenských prostorách.
43. V čase od 22:00 h do 6:00 hod. je klient povinen dodržovat noční klid. Se souhlasem provozovatele (vedoucího, resp. zástupce) se mohou organizovat v prostorách zařízení společenské akce i po 22:00 hod., a to v prostorách k tomu určených.
44. Klient v prostorách ubytovacího zařízení nesmí nosit zbraň ani střelivo, nebo je nějak přechovávat ve stavu umožňujícím jejich okamžité použití.

45. V případě velkého zájmu klientů hotelu o využívání doplňkových služeb jako např. wellness si hotel vyhrazuje právo omezit vstup, resp. využívání služeb klienta na max. 1 hodinu doplňkové služby.
46. Stížnosti hostů a případné návrhy na zlepšení činnosti přijímá vedení hotelu.
47. 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.
48. Klient je povinen dodržovat ustanovení tohoto ubytovacího řádu. V případě, že klient nebude dodržovat ubytovací řád, má ubytovatel právo odstoupit od poskytování ubytovacích služeb a odstoupit od ubytovací smlouvy před uplynutím dohodnutého času. Ubytovatel má v takovém případě právo na plnou úhradu ceny za ubytování. Klient musí následně bezodkladně opustit hotel. Klient je povinen obeznámit se s provozními a bezpečnostními pravidly ubytovatele, včetně všech jeho zařízení a důsledně je dodržovat.
49. Host založením rezervace odsouhlasil, že se obeznámil se všemi provozními a ubytovacími řády ubytovatele. Ubytovaní hostů se řídí českým právním řádem, na základě českého práva a tímto ubytovacím řádem. Ubytovaním host přijímá ubytovací řád jako smluvní podmínky ubytování a je povinen dodržovat jeho ustanovení. Host je povinen se s tímto ubytovacím řádem seznámit, na jeho neznalost nebude brán zřetel.

## **Ochrana spotřebitele**

### **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 ubytovaným hostům následující informace:

- 1) Totožnost a kontaktní údaje ubytovatele: VAKABRNO CZ s.r.o., IČ: 25523236, se sídlem: Jugoslávská 13, 613 00 Brno, DIČ CZ25523236
- 2) hlavní předmět podnikání ubytovatele: poskytování ubytovacích služeb;
- 3) označení služby: ubytovatel obstarává pro ubytované hosty ubytování a služby související s ubytováním na základě podmínek uvedených v potvrzení rezervace,
- 4) náklady na prostředky komunikace na dálku: náklady na prostředky komunikace na dálku určují subjekty poskytující služby prostředků komunikace na dálku a tyto náklady se neliší od základní sazby;
- 5) v souladu s ustanovením § 1837 písmeno j) občanského zákoníku ubytovaným hostům jako spotřebitelům nevzniká právo na odstoupení od smlouvy o ubytování, pokud ubytovatel poskytuje plnění v určeném termínu;

- 6) 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;
- 7) údaj o jazyku, ve kterém bude ubytovaný host s ubytovatelem jednat po dobu pobytu a ve kterém poskytne ubytovaným hostům smluvní podmínky a další údaje: český jazyk.

Ubytovací řád je platný od 1. 11. 2017 Aktualizováno 8. 4. 2021