

# VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

## MODRÝ PENZION MODRAVA

společnosti Služby Modrava s.r.o., se sídlem Modrava 63,

IČ: 29121647

DIČ: CZ26121647

se sídlem Modrava 63, PSČ 341 92

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Plzni, oddíl C,  
vložka 26627

### ČLÁNEK I. - ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- **1.1** společnost Služby Modrava s.r.o. (provozovna „Modrý penzion Modrava čp.1 Modrava“), IČ: 29121647, DIČ: CZ29121647, se sídlem Modrava 63, 341 92 Modrava, Tel.376 599 050, 725 973 104, [www.modrypenzion.cz](http://www.modrypenzion.cz), E-mail: [penzion@modrava.eu](mailto:penzion@modrava.eu), zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Plzni, oddíl C, vložka 26627 (dále jen „Poskytovatel“) je společností, jejímž předmětem podnikání je poskytování ubytovacích služeb a s tím souvisejících služeb jako je ubytování, poskytování s pobytem obvykle spojených služeb (dále jen „Služby“).
- **1.2** Předmětem těchto Všeobecných obchodních podmínek (dále jen „VOP“) je vymezení podmínek a pravidel, kterými se řídí vzájemný vztah mezi Poskytovatelem a klientem - osobou, která jakožto objednatel objedná Služby Poskytovatele (dále jen „Klient“). Vztah Poskytovatele a Klienta se řídí těmito VOP, které tvoří obecný právní rámec pro jejich smluvní vztah, nebude-li v konkrétním případě výslovně sjednáno jinak. Těmito VOP se řídí také vztah Poskytovatele (jako pořadatele, resp. cestovní kanceláře) a Klienta (jako zákazníka) pokud jsou Služby poskytovány v rámci smlouvy o zájezdu uzavřené mezi Poskytovatelem a Klientem.
- **1.3** Klient může učinit rezervaci Služeb písemnou objednávkou (poštou, faxem, elektronickou poštou), osobně nebo telefonicky v provozovnách Poskytovatele, online prostřednictvím rezervačního systému umístěného na internetových stránkách Poskytovatele (zejména na [www.penzion@modrava.eu](http://www.penzion@modrava.eu)), nebo prostřednictvím externích zprostředkovatelů, s nimiž má Poskytovatel navázanu spolupráci (dále jen „Způsoby rezervace“). Proces rezervace prostřednictvím zprostředkovatelů probíhá dle pravidel určených jednotlivými zprostředkovateli.

## • ČLÁNEK II. - VYMEZENÍ POJMŮ

- **2.1** Klient je osoba, která uskuteční rezervaci Služeb jakýmkoliv ze Způsobů rezervace. Klientem je jakákoliv fyzická či právnická osoba, která nenakupuje Služby za účelem dalšího prodeje nebo podnikání s nimi. Osoba Klienta nemusí být shodná s osobou Hosta.
- **2.2** Host je osoba, která je konečným příjemcem Služeb Poskytovatele (dále jen „**Host**“). Vztah Poskytovatele a Hosta se řídí rovněž Ubytovacím řádem umístěným v příslušné provozovně Poskytovatele. V případě, že je Klient rovněž Hostem, označuje se také pouze jako Klient a řídí se pravidly stanovenými pro Klienta i Hosta.
- **2.3** Rezervačním systémem je systém provozovaný Poskytovatelem zejména na internetových stránkách [www.modrypenzion.cz](http://www.modrypenzion.cz).
- **2.4** Předběžné potvrzení rezervace je nabídkou Služeb vystavenou Poskytovatelem a neopravňuje k čerpání Služeb. Předběžné potvrzení rezervace obsahuje (i) údaje o Klientovi, tj. jméno, příjmení, telefonický kontakt, e-mailová adresa, datum narození, adresa (dále jen „**Údaje o Klientovi**“), (ii) údaje o Hostu/Hostech, tj. jméno, příjmení, telefonický kontakt, e-mailová adresa, datum narození, adresa, státní příslušnost, je-li pobyt objednan pro cizince (dále jen „**Údaje o Hostu/Hostech**“), (iii) údaje o rezervovaných Službách, tj. délka pobytu, termín pobytu, typ pobytu, název hotelu, kategorii pokoje - pokud je součástí nabídky, způsob stravování, veškeré služby, jež jsou součástí pobytu, celkové ceně Služeb a výzvu k úhradě zálohy na cenu Služeb. Není-li záloha na základě Předběžného potvrzení rezervace řádně a včas uhrazena, není Poskytovatel povinen dále pro Klienta rezervovat Klientem poptávané Služby. Klient je povinen přezkontrolovat správnost údajů uvedených v Předběžném potvrzení rezervace. Při zjištění jakékoliv nesrovnalosti Klient neprodleně kontaktuje Poskytovatele na e-mailovou adresu uvedenou v čl. I. odst. 1.1 těchto VOP.
- **2.5** Závazné potvrzení rezervace vystavené Poskytovatelem opravňuje k čerpání rezervovaných Služeb, to však pouze za předpokladu úhrady celkové ceny rezervovaných Služeb v souladu s čl. VII. těchto VOP. Voucher obsahuje Údaje o Klientovi, Údaje o Hostu/Hostech, Údaje o rezervovaných Službách, celkové ceně Služeb a informaci o úhradě. Klient je povinen přezkontrolovat správnost uvedených údajů. Při zjištění jakékoliv nesrovnalosti Klient neprodleně kontaktuje Poskytovatele na e-mailovou adresu uvedenou v čl. I. odst. 1.1 těchto VOP.

## ČLÁNEK III. - PRŮBĚH REZERVACE

- **3.1** Klient může učinit rezervaci Služeb jakýmkoliv ze Způsobů rezervace uvedených v čl. I. odst. 1.3 těchto VOP.

### **3.2 Rezervace učiněná písemně, telefonicky nebo osobně v provozovnách Poskytovatele:**

- Rezervace musí obsahovat Údaje o Klientovi, Údaje o Hostu/Hostech a údaje o poptávaných Službách, tj. zejména počet Hostů, délku pobytu, termín pobytu a další základní parametry poptávaných Služeb.
  - Na základě rezervace obdržené od Klienta zašle Poskytovatel Klientovi Předběžné potvrzení rezervace. Předběžné potvrzení rezervace se považuje za nabídku k uzavření smlouvy.
  - Provedením úhrady zálohy dle Předběžného potvrzení rezervace je mezi Klientem a Poskytovatelem uzavřena smlouva v souladu s Předběžným potvrzením rezervace. Uhrazením zálohy současně Klient vyjadřuje svůj souhlas s těmito VOP. Po úhradě zálohy Klient obdrží Voucher.
  - V případě, že Klient na základě dohody s Poskytovatelem uhradí cenu Služeb nebo zálohu na cenu Služeb, aniž by obdržel Předběžné potvrzení rezervace, Poskytovatel předá/zašle Klientovi Voucher bezodkladně po obdržení příslušné platby. Provedením úhrady sjednané ceny Služeb nebo sjednané zálohy na cenu Služeb je mezi Klientem a Poskytovatelem uzavřena smlouva.
- **3.3 Změna rezervace:** Klient nemá nárok na změnu potvrzené rezervace (tj. na změnu smlouvy uzavřené ohledně poskytnutí Služeb); na změně rezervace se však mohou Klient a Poskytovatel dohodnout. V případě dohody na změně rezervace je Klientovi účtován poplatek 500,- Kč; při změně konfigurace Služeb tak, že cena Služeb se navyšuje, a při současném zachování termínu pobytu není tento poplatek účtován.
  - **3.4** Při zakoupení dárkového poukazu lze čerpat pouze Služby uvedené na dárkovém poukazu nebo Služby v hodnotě uvedené na poukazu poskytované Poskytovatelem a řádně uhrazené ve výši 100 % před čerpáním dárkového poukazu. V případě nevyčerpání dárkového poukazu v termínu platnosti Poskytovatel nevyplácí nevyčerpanou částku dárkového poukazu.
  - **3.5** Je-li smlouva mezi Klientem a Poskytovatelem uzavírána provedením úhrady ze strany Klienta v návaznosti na Předběžné potvrzení rezervace nebo na jinou nabídku učiněnou ze strany Poskytovatele, je smlouva uzavírána

v souladu s ust. § 1744 občanského zákoníku, kdy Klient nabídku Poskytovatele přijímá tak, že se podle ní zachová.

- **3.56** Je-li dále v čl. IV. až čl. XIII. těchto VOP užito pojmu „rezervace“ nebo „rezervované Služby“, rozumí se těmito pojmy Klientem rezervované Služby, ohledně jejichž poskytnutí byla mezi Poskytovatelem a Klientem uzavřena smlouva v souladu s čl. III. těchto VOP.

## **ČLÁNEK IV. - PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN**

- **4.1 Klient má právo:**
  - a) na řádné poskytnutí rezervovaných a řádně uhrazených Služeb; s výjimkou nenadálých událostí, krizových situací a neočekávaných okolností (vlivy počasí, výpadky energií, politické události, přírodní vlivy – záplavy, zemětřesení, epidemie apod.), v případě výskytu kterých si Poskytovatel vyhrazuje právo zrušit uskutečněnou rezervaci;
  - b) kdykoliv před zahájením čerpání Služeb zrušit rezervaci za předpokladu dodržení stornovacích podmínek;
  - c) reklamovat vady poskytovaných Služeb podle ustanovení těchto VOP o reklamaci Služeb.
- **4.2 Klient je povinen**
  - a) úplně a správně uvést všechny podstatné náležitosti potřebné pro rezervaci Služeb dle čl. III. těchto VOP, zejména veškeré údaje označené jako povinné v rezervačním formuláři nebo objednávce;
  - b) uhradit Poskytovateli plnou cenu za rezervované Služby dle zvoleného způsobu úhrady včetně všech případných poplatků dle platných cenových ujednání ve lhůtě dle platebních podmínek stanovených ve smlouvě a v těchto VOP;
  - c) respektovat obecně závazné právní předpisy a interní předpisy Poskytovatele;
  - d) pečlivě si přezkontrolovat Poskytovatelem vystavené potvrzení rezervace a při zjištění provedení chybné rezervace neprodleně kontaktovat Poskytovatele;
- **4.3 Poskytovatel je povinen**
  - a) postupovat při jednání o rezervaci Služeb v souladu s čl. III. těchto VOP;
  - b) zabezpečit Klientovi/Hostu dodání Služby v potvrzeném rozsahu
  - c) poskytnout Klientovi/Hostu/Hostům náhradní čerpání Služeb minimálně v potvrzené kvalitě a rozsahu, není-li Poskytovatel schopen poskytnout řádně rezervované a uhrazené Služby z důvodů jiných než uvedených v odst. 4.1 písm. a) těchto VOP, tj. z důvodu technické závady nebo z obdobných důvodů (Poskytovatel má však právo

nabídnout Klientovi/Hostu náhradní čerpání Služeb i za okolností uvedených v odst. 4.1 písm. a) těchto VOP),

- d) v případě zrušení rezervace ze strany Poskytovatele dle odst. 4.1 písm. a) těchto VOP vrátit Klientovi částku odpovídající již provedené úhradě, a to nejpozději do 14 dnů ode dne účinného doručení oznámení o zrušení rezervace Klientovi, pokud Poskytovatel nenabídne Klientovi/Hostu náhradní čerpání Služeb.
- **4.4 Poskytovatel má právo**
  - a) na změnu rezervovaných Služeb v odpovídající či vyšší kategorii při zachování minimálně stejného standardu a ceny Služeb. V případě nutnosti změny na nižší kategorii je Poskytovatel povinen tuto skutečnost Klientovi oznámit nejpozději 7 dní před započítáním s poskytováním Služeb. Pokud Klient s takovou změnou vysloví písemně svůj souhlas, cena bude snížena dle cen aktuálně platných pro odpovídající kategorii. V případě, že Klient neudělí svůj výslovný souhlas s takovouto změnou, rezervace Služeb se ruší;
  - b) předem zrušit či odmítnout poskytování Služeb Hostu, který nerespektoval při předchozím pobytu u Poskytovatele předpisy zařízení;
  - c) upravit ceny z důvodu inflace či cenových výkyvů a změn dle aktuálního kurzu při platbě v cizí měně.
- **4.5.** V případě zrušení rezervace ze strany Poskytovatele dle odst. 4.4 písm. a), b) nebo c) těchto VOP jsou ze strany Poskytovatele účtovány Stornopoplatky ve výši dle č. VI. odst. 6.1 těchto VOP.

## **ČLÁNEK V. - NÁSTUP HOSTA**

- **5.1** Při nástupu k čerpání Služeb v zařízení Poskytovatele se Host prokáže platným průkazem totožnosti a Voucherem „potvrzení objednávky“. Po splnění uvedených formalit Poskytovatel Hosta ubytuje a poskytne mu další informace k poskytovaným Službám. S ubytovacím řádem se Host seznámí nejpozději při nástupu do zařízení Poskytovatele.

## **ČLÁNEK VI. - ZRUŠENÍ REZERVACE KLIENTEM**

- **6.1** Klient má právo kdykoliv přede dnem sjednaného nástupu k zahájení čerpání Služeb v souladu s rezervací (dále jen „Den nástupu“) čerpání Služeb zrušit, tj. odstoupit od příslušné smlouvy uzavřené s Poskytovatelem, na jejímž základě měly být Služby Hostem čerpány; odstoupení ze strany Klienta (dále jen „Storno“) musí být provedeno písemnou formou a prokazatelně doručeno Poskytovateli na adresu jeho sídla nebo v tomto odstavci uvedenou e-mailovou adresu, přičemž z projevu vůle Klienta musí jednoznačně vyplývat jeho vůle rezervaci Služeb zrušit. Dnem provedení

Storna se rozumí den, kdy je tento projev vůle Klienta učiněný shora uvedeným způsobem doručen Poskytovateli; bude-li projev doručen Poskytovateli mimo pracovní den, pak je dnem doručení první následující pracovní den. V případě, že k doručení Storna Poskytovateli dojde v době od 17:00 h do 24:00 h místního času, má se za to, že dnem doručení Storna je následující pracovní den. Poskytovatel má v případě Storna nárok na zaplacení poplatků spojených se zrušením rezervace (dále jen „Stornopoplatky“), jejichž výše je závislá na celkovém počtu dní mezi dnem doručení písemného Storna v souladu s tímto odstavcem VOP Poskytovateli a Dnem nástupu. V případě doručení Storna provede Poskytovatel nejpozději do 14 dní ode dne doručení Storna vyúčtování a vrácení již poskytnuté úhrady ve výši po odečtu řádně vyúčtovaných Stornopoplatků dle níže uvedených storno podmínek. V případě, že výše Stornopoplatků činí víc než dosud poskytnutá úhrada ze strany Klienta, vyúčtuje Poskytovatel rozdíl mezi takto poskytnutou úhradou a výši Stornopoplatků dle tohoto odstavce Klientovi samostatnou fakturou; splatnost faktury činí 15 dnů ode dne provedení Storna. V souladu s ustanovením § 1837 písmeno j) občanského zákoníku Klientům jako spotřebitelům nevzniká právo na odstoupení, pokud podnikatel poskytuje příslušná plnění v určeném termínu, aniž by nebyly účtovány Stornopoplatky. **Zrušení rezervace je možné pouze písemnou formou na adresu sídla Poskytovatele, nebo v emailové podobě na adresu: [penzion@modrava.eu](mailto:penzion@modrava.eu)**

Stornopoplatky budou z potvrzené celkové ceny rezervovaných Služeb účtovány ve výši určené následovně:

### **Standardní storno podmínky**

- 1. Storno podmínky se vztahují na zrušení rezervace ubytovacích služeb učiněné mezi objednavatelem ubytovacích služeb (=hostem) a ubytovatelem (=Modrý penzion Modrava).**
- 2. Storno poplatek se počítá z celkové výše objednávky.**
- 3. Ubytovatel si vyhrazuje právo vystavit zálohovou fakturu. Záloha činí 50 % z celkové částky objednaného pobytu.**
- 4. V případě předčasného ukončení či přerušení pobytu bez zavinění ubytovatele nevzniká ubytovateli povinnost vrátit objednavateli zaplacenou cenu pobytu ani její poměrnou část.**
- 5. Ubytovatel se zavazuje neúčtovat storno poplatky v případě zrušení rezervace do 32 dnů před ohlášeným příjezdem.**

6. Při zrušení rezervace 31–22 dnů před příjezdem bude jako storno poplatek účtováno 25 % z celkové ceny pobytu.

7. Při zrušení rezervace 21-14 dnů před příjezdem bude jako storno poplatek účtováno 50 % z celkové ceny pobytu.

8. Při zrušení rezervace 14-2 dny před příjezdem bude jako storno poplatek účtováno 75% z celkové ceny pobytu.

9. Při zrušení rezervace 1 den před příjezdem nebo v den příjezdu bude jako storno poplatek účtováno 100 % ceny pobytu.

Tyto storno podmínky jsou platné jak pro individuální hosty, tak pro skupinové rezervace.

V případě nezaplacené zálohy, ze které by bylo možné storno poplatky odečíst, má ubytovatel právo zaslat objednavateli fakturu ve výši storno poplatků.

#### **ČLÁNEK VII. - PLATEBNÍ PODMÍNKY**

- 7.1 Aktuální ceny Služeb poskytovaných Poskytovatelem jsou uvedeny na internetové stránce [www.modrypenzion.cz](http://www.modrypenzion.cz).
- 7.2 Klient je povinen provést úhradu zálohy na cenu Služeb způsobem vyplývajícím z ujednání čl. III. těchto VOP. Záloha na cenu Služeb je skládána ve výši určené v příslušném Předběžném potvrzení rezervace, resp. v Předběžné rezervaci nebo jiné výzvě Poskytovatele k úhradě zálohy; záloha vždy činí alespoň 50 % z celkové ceny Služeb, nejméně 1.000,00 Kč.
- 7.3 Dnem úhrady se rozumí připsání finančních prostředků na účet Poskytovatele. Platby budou obdrženy Poskytovatelem netto a nepovedou k žádným nákladům na straně Poskytovatele (vyjma plateb za vedení účtu Poskytovatele a případných bankovních poplatků přímo účtovaných bankou Poskytovateli, avšak pouze za předpokladu, že platby jsou uskutečněny ve správné měně), bez jakéhokoliv nákladu pro Poskytovatele.
- 7.4 Pokud bude cena rezervovaných Služeb zaplacená po provedení rezervace pouze částečně, zbylá část úhrady za cenu Služeb bude Klientem provedena Dnem nástupu, a to:
  - v hotovosti v provozovně Poskytovatele.

#### **ČLÁNEK VIII. - DALŠÍ UJEDNÁNÍ**

- 8.1 V ceně pobytu není zahrnut místní poplatek z pobytu dle aktuální vyhlášky obce Modrava v Den nástupu.

#### **ČLÁNEK X. - OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ**

- 9.1 Ochrana osobních údajů se řídí Zásadami zpracování osobních údajů dle Nařízení GDPR vydaných Poskytovatelem a dále zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, a rovněž



Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27.4.2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů („GDPR“).

## **ČLÁNEK XI. - REKLAMACE SLUŽEB**

**10.1** V případě, že Klient/Host zjistí jakékoli vady či nedostatky ve Službě poskytované Poskytovatelem, je Klient povinen zajistit, aby případné vady či nedostatky byly oznámeny Poskytovateli bez zbytečného odkladu po jejich zjištění. Klient/Host bere na vědomí, že není možné brát jakýkoli zřetel na reklamace Služeb, které budou Poskytovateli oznámeny se zpožděním nebo po odjezdu Hosta.

- **10.2** Pro případ reklamace Služeb, resp. plnění Poskytovatele, je Klient/Host povinen oznámit bez zbytečného odkladu vady služeb provoznímu personálu příslušné provozovny. Pracovník danou reklamaci předá odpovědnému pracovníkovi Poskytovatele, který reklamaci posoudí a vyhotoví reklamační protokol, jehož obsahem bude identifikace Klienta/Hosta, popis namítané vady plnění, datum přijetí reklamace, návrh řešení reklamace, případně dohoda stran ohledně řešení reklamace.

## **ČLÁNEK XII. - PODMÍNKY PRO MIMOSOUDNÍ ŘEŠENÍ SPOTŘEBITELSKÝCH SPORŮ**

- **11.1** Klient/Host má právo podat návrh na mimosoudní řešení sporu s Poskytovatelem určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je **Česká obchodní inspekce**, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, E-mail: [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz), Web: [www.adr.coi.cz](http://www.adr.coi.cz). Česká obchodní inspekce je dozorovým orgánem vykonávajícím dohled nad ochranou spotřebitele, postupující podle zákona č. 64/1986 Sb., o České obchodní inspekci, ve znění pozdějších předpisů, a dalších právních předpisů. Internetová stránka České obchodní inspekce je [www.coi.cz](http://www.coi.cz).

## **ČLÁNEK XIII. - ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

- **12.1** Tyto VOP jsou v plném znění publikovány na webových stránkách Poskytovatele [www.modrypenzion.cz](http://www.modrypenzion.cz).
- **12.2** Tyto VOP jsou vyhotoveny v českém jazyce. Případné jiné jazykové verze jsou pouze předkladem. V případě rozporu mezi jazykovými verzemi je vždy rozhodující znění v českém jazyce.
- **12.3** Poskytovatel si vyhrazuje právo na jednostrannou změnu těchto VOP.
- **12.4** Tyto VOP se přiměřeně použijí i na případný smluvní vztah mezi Poskytovatelem a Hostem.
- **12.5** Na Klienta a Hosta se vztahují všeobecné obchodní podmínky platné v době, kdy dojde k rezervaci Služby.



- **12.6** Práva a povinnosti mezi Poskytovatelem a Klientem/Hostem neupravené smlouvou ani těmito podmínkami se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, a dalšími obecně závaznými právními předpisy ČR.
- **12.7** Tyto Všeobecné obchodní podmínky nabývají platnosti dnem 1.7.2020. Změny, odchylky nebo doplňky těchto VOP mohou být individuálně mezi Poskytovatelem a Klientem/Hostem upraveny výlučně písemnou formou.
- **12.8** Nedílnou součástí těchto VOP jsou Cenová ujednání (Ceník) platná pro dané období.