

## VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

### PRO POSKYTOVÁNÍ UBYTOVACÍCH SLUŽEB APARTMÁNŮ VELKÉ NÁMĚSTÍ

Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) upravují obecná práva a povinnosti mezi ubytovaným (dále jen „host“) a provozovatelem Apartmánů Velké náměstí a Apartmánů Prusinovského – společnost Apartmány KROMREAL s.r.o., IČ 08703434, se sídlem Velké náměstí 105/47, 767 01 Kroměříž, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Brně, oddíl C, vložka 114967 (dále jen „ubytovatel“). Smluvní vztah založený mezi ubytovatelem a hostem prostřednictvím rezervačního formuláře na webových stránkách [www.apartmanykromeriz.cz](http://www.apartmanykromeriz.cz) se řídí smlouvou o ubytování a těmito VOP. Smluvní vztah založený mezi ubytovatelem a hostem prostřednictvím portálu Booking.com se řídí všeobecnými obchodními podmínkami Booking.com s tím, že ve věcech výslovně neupravených se přiměřeně řídí těmito VOP. Smluvní vztah založený mezi ubytovatelem a hostem prostřednictvím portálu Airbnb.cz se řídí všeobecnými obchodními podmínkami Airbnb.cz s tím, že ve věcech výslovně neupravených se přiměřeně řídí těmito VOP.

## ČLÁNEK I.

### REZERVACE A PODMÍNKY UBYTOVÁNÍ

1. Host zasílá prostřednictvím elektronického rezervačního formuláře umístěného na webových stránkách [www.apartmanykromeriz.cz](http://www.apartmanykromeriz.cz) ubytovateli poptávku po ubytování (dále jen „Objednávka“). Řádným vyplněním rezervačního formuláře se všemi náležitostmi a odesláním takto vytvořené Objednávky ubytovateli host potvrzuje, že se plně seznámil s těmito VOP, že s nimi souhlasí a uznává je jako podmínky a nedílnou součást smlouvy o ubytování. Host je povinen vyplnit údaje v rezervačním formuláři úplně a pravdivě. Smlouva o ubytování je uzavřena okamžikem odeslání Objednávky ubytovateli.
2. Ubytovatel na základě obdržení hostovy Objednávky zašle e-mailem hostovi potvrzení přijetí Objednávky (dále jen „Rezervace“).
3. Je-li ubytovatelem dle těchto VOP stanovena záloha na celkovou cenu ubytování, je host povinen tuto zálohu uhradit nejpozději ve lhůtě stanovené v Rezervaci.
4. Pokud host využije a bude čerpat i další služby, které ubytovatel nabízí nad rámec smlouvy o ubytování (např. minibar apod.), uhradí cenu těchto dalších služeb v souladu s aktuálním ceníkem ubytovatele.
5. Ubytování zvířete (psa, kočky apod.) není dovoleno, vyjma případu, kdy ubytovatel k tomu udělí písemný souhlas adresovaný hostovi. V případě porušení této povinnosti je host povinen uhradit ubytovateli smluvní pokutu ve výši 2000,- Kč. V případě udělení souhlasu ubytovatelem hostovi k pobytu zvířete, nese host plnou odpovědnost za jeho chování v apartmánu a budově a je povinen nahradit případnou škodu, která bude zvířetem v apartmánu nebo budově způsobena. Cena za pobyt zvířete bude stanovena ubytovatelem individuálně a tato bude splatná nejpozději před předáním klíče/karty/kódu k apartmánu, nedohodnou-li se smluvní strany jinak. V případě hlučnosti zvířete či poškozování apartmánu a budovy zvířetem si ubytovatel vyhrazuje právo pobyt hosta ihned a bez náhrady ukončit. Předčasným ukončením pobytu hosta není nijak dotčena jeho povinnost uhradit již odbydlené noci. Zvířata musí být mimo apartmán vždy na vodítku, nebo v ochranné kleci a musí nosit náhubek.
6. Host se zavazuje dodržovat provozní a ubytovací řád, který je přístupný i na webových stránkách ubytovatele [www.apartmanykromeriz.cz](http://www.apartmanykromeriz.cz). Odesláním Objednávky tak host potvrzuje, že se s provozním a ubytovacím řádem seznámil.

7. Host odpovídá za jakoukoliv škodu, kterou způsobí na majetku ubytovatele sám nebo kterou způsobí osoby využívající ubytovacích či dalších služeb ubytovatele s vědomím hosta, nebo jimž host umožnil do apartmánů přístup.
8. Ubytovatel si vyhrazuje právo prohlásit Rezervaci za neplatně uzavřenou, pokud došlo ke zneužití osobních údajů, zneužití platební karty apod., nebo z důvodu zásahu správního či soudního orgánu – o takovém postupu bude host informován.

## ČLÁNEK II.

### ZMĚNY V REZERVACI

1. V případě vzniku okolností, které brání ubytovateli poskytnout hostovi ubytování dle Rezervace, a je-li možné vzhledem k vzniklé situaci poskytnout hostovi jiné ubytování v rozsahu a kvalitě shodné nebo blížící se původně objednanému ubytování, je ubytovatel oprávněn a povinen provést odpovídající změny. Ubytovatel je v takovém případě povinen bez zbytečného odkladu písemně, e-mailem nebo telefonicky informovat hosta o podmínkách této změny. Host je oprávněn v případě nesouhlasu od smlouvy o ubytování odstoupit. V takovém případě je pak ubytovatel povinen vrátit hostovi veškerá hostem dosud uhrazená plnění. Ustanovení o storno poplatcích se v tomto případě nepoužijí.
2. Pokud host po tomto oznámení o podmínkách změny Rezervace neodstoupí od smlouvy o ubytování ve lhůtě do 5 dnů (od doručení oznámení), platí, že s takovou změnou souhlasí.

## ČLÁNEK III.

### CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

1. Celkovou cenou ubytování se rozumí cena ubytování uvedená v Rezervaci jako cena ubytování za příslušný apartmán pro počet osob uvedených v Rezervaci včetně daní a poplatku za rekreační pobyt spolu s cenou za případné další služby objednané a čerpané v průběhu pobytu v apartmánu.
2. Ubytovatel není oprávněn po dobu platnosti Rezervace jednostranně navýšit cenu ubytování, s výjimkou případů:
  - dojde-li ke změně v Rezervaci (např. změně typu apartmánu, počtu osob atp.),
  - dojde-li ke změně právní úpravy či sazeb daně z přidané hodnoty a/nebo poplatku za rekreační pobyt,
3. Celková cena ubytování je splatná dle typu Objednávky. Host vytvořením konkrétního typu Objednávky akceptuje tam uvedenou splatnost celkové ceny ubytování, nedohodnou-li se smluvní strany jinak. Neuhradí-li host řádně a včas celkovou cenu ubytování, Objednávka se automaticky ruší, nedohodnou-li se smluvní strany jinak.
4. Fakturační údaje hosta nelze měnit zpětně po odeslání Objednávky.

## ČLÁNEK IV.

### PŘIHLÁŠENÍ A ODHLÁŠENÍ Z APARTMÁNŮ

1. Přihlášení do apartmánu je možné nejdříve od 15:00 hodin prvního dne termínu ubytování stanoveného v Rezervaci, není-li dohodnuto jinak.

2. Odhlášení z apartmánu musí proběhnout nejpozději do 10:00 hodin posledního dne termínu ubytování, stanoveného v Rezervaci, není-li dohodnuto jinak.

## ČLÁNEK V.

### ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY A STORNO POPLATKY

1. Host má právo kdykoli před nástupem do apartmánu od smlouvy o ubytování písemně odstoupit, a to z důvodu podstatného porušení povinností ubytovatele, a tedy i bez povinnosti platit storno poplatek.
2. V případě odstoupení hosta od smlouvy z jiných důvodů a rovněž v případě, kdy od smlouvy odstoupí ubytovatel z důvodů stanovených zákonem nebo těmito VOP, je host povinen uhradit ubytovateli storno poplatek dle tohoto článku VOP.
3. Výše storno poplatku je sjednána vždy v Objednávce. Není-li stanoveno jinak, je stanovena výše storno poplatku následovně:
  - je-li Objednávka sjednána bez možnosti jejího storna, platí, že v případě jejího zrušení, vyjma případu odstoupení hosta od smlouvy o ubytování z důvodu podstatného porušení povinností ubytovatele, bude hostovi účtován storno poplatek 100 % z celkové ceny ubytování,
  - je-li Objednávka sjednána s možností jejího storna, platí, že v případě jejího zrušení v době nejpozději do 336 hodin před okamžikem možného nástupu do apartmánu (tj. nejpozději do 336 hodin před 15:00 hodin prvního dne termínu ubytování stanoveného v Rezervaci), nebude hostovi účtován storno poplatek,
  - je-li Objednávka sjednána s možností jejího storna, platí, že v případě jejího zrušení v době 336 hodin do okamžiku možného nástupu do apartmánu (tj. v době 336 hodin zbývajících do 15:00 hod. prvního dne termínu ubytování stanoveného v Rezervaci), bude hostovi účtován storno poplatek ve výši 100 % z celkové ceny ubytování.
4. Pokud host nenastoupí do apartmánu nejpozději do 22:00 hod. prvního dne termínu ubytování stanoveného v Rezervaci a nebude ani informovat ubytovatele o pozdním příjezdu, pak hostovi nárok na ubytování propadá bez náhrady. V těchto případech je host povinen zaplatit 100% celkové ceny ubytování určené v Rezervaci.
5. Odstoupení od smlouvy postačí zaslat elektronicky na e-mail druhé smluvní strany nebo na sdělené telefonní číslo formou SMS. V takovém případě se má za to, že odstoupení je doručeno druhé smluvní straně v čase jeho odeslání.
6. Ubytovatel je oprávněn vypovědět smlouvu o ubytování bez výpovědní doby před uplynutím ujednané doby v případě, že host a/nebo osoby jej provázející i přes výstrahu hrubě porušují své povinnosti vyplývající ze smlouvy, těchto VOP, ubytovacího řádu Apartmánů Velké náměstí, jakož i z právních předpisů České republiky. Dojde-li k takové výpovědi ubytovatelem, je host povinen uhradit 100% celkové ceny určené v Rezervaci včetně ceny dalších služeb za předpokladu, že tyto byly hostem objednány a čerpány.

## ČL. VI.

### REKLAMACE A INFORMACE O MIMOSOUDNÍM ŘEŠENÍ SPORŮ

1. Host je oprávněn reklamovat u ubytovatele kvalitu poskytnutého ubytování, pokud neodpovídá kvalitě a rozsahu uvedeným v Rezervaci. Ubytovatel se zavazuje bez zbytečného

odkladu zjistit okolnosti reklamace a v případě oprávněné reklamace zabezpečit nápravu vadného stavu. Reklamaci je host povinen uplatnit u ubytovatele bez zbytečného odkladu po tom, co zjistí vadné poskytnutí. Na pozdější reklamace nebude brán zřetel.

2. Subjektem příslušným pro mimosoudní řešení sporů mezi ubytovatelem a hostem vzniklých na základě smlouvy o ubytování (spotřebitelské spory) je dle § 20e písm. d) zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, IČ 00020869, internetová adresa: <http://www.coi.cz/> nebo jiný subjekt pověřený Ministerstvem průmyslu a obchodu.
3. Reklamace může být podána písemně na adresu Apartmány KROMREAL s.r.o. IČ: 08703434, Velké náměstí 105/47, 76701 Kroměříž, nebo elektronicky do datové schránky Apartmány KROMREAL s.r.o. ID DS: pcghv7p. V reklamaci prosím uveďte:
  - Jméno a příjmení hosta
  - Číslo rezervace
  - Datum pobytu
  - Popis závady
  - Kontaktní údaje (telefon, e-mail)

Ubytovatel se zavazuje vyřídit reklamaci do 30 dnů od jejího doručení.

## ČL. VII.

### OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Ochrana a zpracování osobních údajů hosta ze strany ubytovatele se řídí podmínkami o ochraně soukromí a informací o zpracování osobních údajů (GDPR), které jsou dostupné na webové adrese ubytovatele [www.apartmanykromeriz.cz](http://www.apartmanykromeriz.cz).

## ČLÁNEK VIII.

### ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Tyto VOP ve smyslu § 1751 a násl. občanského zákoníku upravují postup při uzavírání, tvoří obsah a jsou nedílnou součástí smlouvy o ubytování, uzavřené mezi hostem a ubytovatelem.
2. Je-li v těchto VOP požadována písemná forma právního jednání, považuje se za dodržení této formy, je-li právní jednání učiněno formou dopisu, faxem, SMS nebo e-mailem.
3. Tyto VOP může v plném a neomezeném rozsahu ubytovatel doplňovat a měnit elektronickou formou.
4. Nová verze VOP bude vždy umístěna na webové adrese ubytovatele [www.apartmanykromeriz.cz](http://www.apartmanykromeriz.cz) s tím, že účinnosti nabývá okamžikem zveřejnění.
5. V ostatních otázkách neupravených těmito VOP se host a ubytovatel zavazují řídit právními předpisy České republiky a případné spory řešit přednostně smírnou cestou.

Tyto VOP nabývají účinnosti dne 1.1.2025.