Všeobecné obchodní podmínky

upravující používání ubytovacích služeb

(dále též jen „Podmínky“ nebo jen „VOP“)

obchodní společnosti

LEVI, spol. s r.o.

IČO: 15526119

sídlem Brno, Pisárky, Kalvodova 121/23, PSČ 602 00

zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 559

DIČ: CZ15526119

e-mail: info@hotelkamzik.cz

telefon: +420 554 721 170

I. Definice pojmů

Podmínky nebo VOP jsou tyto obchodní podmínky ve smyslu § 1751 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů (dále také „NOZ“).

Ubytovatelem se rozumí LEVI, spol. s r.o., IČO 15526119, DIČ CZ15526119, se sídlem Kalvodova 121/23, Pisárky, 602 00 Brno, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 559.

Ubytovacími zařízeními společnosti LEVI, spol. s r.o. se rozumějí: (i) Penzion Sykovec, Tři Studně 38, 592 04 Tři Studně; (ii) Penzion Eden, Malá Morávka 252, 793 36 Malá Morávka; (iii) Chata Moravice, Malá Morávka 251, 793 36 Malá Morávka; (iv) Chata Smrková, Malá Morávka 249, 793 36 Malá Morávka; (v) Chata Marion, Karlov pod Pradědem 29, 793 36 Malá Morávka; (vi) Chata Edison, Karlov pod Pradědem 91, 793 36 Malá Morávka; (vii) Chata Soliter, Malá Morávka, bez čísla popisného, s historickým označením 100, které není číslem popisným; a (viii) Vila Prag, Pod Habrovou 490/8, 152 00 Praha (každé jednotlivě dále jen „Ubytovací zařízení“). Konkrétní zařízení je určeno Nabídkou nebo potvrzením rezervace. Tyto VOP lze použít i pro další zařízení skutečně provozované LEVI, pokud jsou řádně zahrnuty do příslušné smlouvy.

Internetovými stránkami Ubytovatele se rozumějí internetové stránky https://www.sykovec.cz/, https://www.penzioneden.cz/, https://www.chatamoravice.cz/, https://www.chatasmrkova.cz/, https://www.chata-marion.cz/, https://www.chata-edison.cz/, https://www.chata-soliter.cz/, https://www.vilaprag.cz/ a společné internetové stránky chat https://www.chatymalamoravka.cz/ (dále jen „Internetové stránky“).

Hostem nebo Ubytovaným se rozumí fyzická nebo právnická osoba, se kterou Ubytovatel uzavře smlouvu o ubytování.

Spotřebitelem se rozumí člověk jednající mimo rámec podnikatelské činnosti nebo samostatného výkonu povolání.

Doprovázející osobou se rozumí fyzická osoba využívající ubytování v rámci rezervace Hosta.

Prostory vyhrazenými k ubytování se rozumějí pokoj, apartmán, chata, vila nebo jiná ubytovací jednotka či sjednaná část objektu poskytnutá Hostovi. Rezervace jednotky sama nezakládá výhradní užívání celého objektu.

Smluvními stranami se rozumějí Ubytovatel a Host.

Nabídkou se rozumí návrh na uzavření smlouvy specifikující zejména zařízení, termín, služby, cenu a platební a storno podmínky.

Potvrzením rezervace se rozumí potvrzení zachycující sjednané podmínky.

II. Úvodní ustanovení

1. Tyto Podmínky upravují poskytování a užívání ubytovacích služeb v Ubytovacích zařízeních a služeb souvisejících s ubytováním.

2. Speciální nebo individuální podmínky konkrétní rezervace, Ubytovacího zařízení nebo cenového tarifu podléhají samostatnému ujednání mezi Ubytovatelem a Hostem, případně třetí stranou. Jsou-li součástí nabídky, zvoleného tarifu nebo potvrzení rezervace, maj í v rozsahu případného rozporu přednost před těmito Podmínkami.

3. Ubytovací služby a související služby využívá Host a případně též Doprovázející osoba či osoby, vždy pouze v rozsahu sjednaném pro konkrétní rezervaci a příslušné Ubytovací zařízení.

III. Uzavření smlouvy o ubytování

1. Host je oprávněn poptat nebo rezervovat ubytovací či jiné služby poskytované Ubytovatelem osobně, telefonicky, prostřednictvím e-mailu, jinou ústní či písemnou formou nebo prostřednictvím on-line rezervačního systému dostupného z Internetových stránek Internetových stránek. V případě, že je při rezervaci v důsledku zjevné technické či systémové chyby uvedena zcela zjevně nepřiměřená Cena, která neodpovídá zvolenému tarifu, zveřejněné nabídce nebo zjevně zamýšlené ceně, Ubytovatel bez zbytečného odkladu Hosta informuje a navrhne opravu. Smlouva za takovou zjevně chybnou Cenu nevznikne, pokud Host musel s ohledem na okolnosti rozpoznat, že jde o chybu; tím nejsou dotčena práva Hosta podle kogentních právních předpisů.

Smlouva uzavřená prostřednictvím on-line rezervačního systému

Při rezervaci prostřednictvím on-line rezervačního systému postupuje Host podle jednotlivých kroků systému. Před odesláním rezervace má možnost zkontrolovat a opravit zadané údaje, seznámit se s hlavními vlastnostmi objednávaných služeb, konečnou Cenou, pl atebními a storno podmínkami zvoleného tarifu a s těmito Podmínkami. Je-li odesláním rezervace založena povinnost k zaplacení, musí použitý ovládací prvek tuto skutečnost jednoznačně vyjadřovat. Smlouva o ubytování je při rezervaci prostřednictvím on-line rezervačního systému uzavřena doručením potvrzení rezervace Hostovi, není-li v průběhu rezervace nebo v zaslaném sdělení výslovně uvedeno, že jde pouze o potvrzení přijetí nezávazného požadavku. Potvrzení rezervace je zasláno bez zbytečného odkladu na e-mailovou adresu uvedenou Hostem. Ubytovatel poskytne Hostovi potvrzení rezervace a znění těchto Podmínek v textové podobě umožňující jejich uchování a opakované zobrazení, zejména jejich zasláním v e-mailu nebo v příloze e-mailu. Údaje o rezervaci a smlouvě Ubytovatel uchovává v elektroni cké podobě po dobu odpovídající právním povinnostem a oprávněným potřebám Ubytovatele; Host obdrží jejich podstatný obsah v potvrzení rezervace. Rezervační proces a smlouva o ubytování se vedou v českém jazyce, není-li v on -line rezervačním systému, Nabídce nebo potvrzení rezervace umožněn a sjednán jiný jazyk. Náklady Hosta na použití prostředků komunikace na dálku se neliší od základní sazby účtované jeho poskytovatelem připojení nebo komunikačních služeb.

Smlouva uzavřená za přítomnosti smluvních stran

V případě, že je o uzavření smlouvy o ubytování jednáno osobně za účasti Hosta a osoby oprávněné zastupovat Ubytovatele, je smlouva o ubytování uzavřena bezodkladnou akceptací nabídky ze strany Hosta.

Smlouva uzavřená v nepřítomnosti smluvních stran

V návaznosti na požadavek Hosta učiněný zejména telefonicky, prostřednictvím e-mailu či v jiné písemné formě, zašle Ubytovatel Hostovi nabídku na ubytovací a jiné služby, která zohledňuje požadavek Hosta a aktuální možnosti Ubytovatele. Takové jednání ze s trany Ubytovatele je považováno za návrh na uzavření smlouvy o ubytování, ve smyslu ust. § 1731 a násl. NOZ (dále též jen "Nabídka"). Nabídka musí minimálně obsahovat závazek Ubytovatele poskytnout Hostovi ubytování v blíže specifikovaném pokoji, chatu nebo jiné ubytovací jednotce, dobu ubytování a výši úplaty za služby, které jsou předmětem Nabídky. V případě písemné Nabídky je její součástí také lhůta, ve které musí být Nabídka ze strany Hosta přijata. V případě neuvedení lhůty činí tato lhůta 3 pracovní dny. Za přijetí Nabídky Hostem bude považováno jakékoli jednání Hosta, v ústní či písemné formě, z jehož obsahu bude možné bez větších pochybností vyvodit, že Host Nabídku přijal. V případě, že Ubytovatel neobdrží ve lhůtě pro přijetí Nabídky souhlas ze strany Hosta, Nabídka bez dalšího zaniká s tím, že Ubytovatel není takovou Nabídkou nadále vázán. Smlouva o ubytování vznikne v okamžiku, kdy Ubytovatel prokazatelně obdrží souhlasný projev vůle Hosta s Nabídkou (dále též jen "Vznik smlouvy"). Smlouva o ubytování je uzavírána na dobu určitou, počínaje dnem, který byl smluvními stranami sjednán jako den příjezdu Hosta (dále též jen " Den příjezdu ") a končí dnem, který byl smluvními stranami ujednán jako den odjezdu Hosta.

Smlouva uzavřená prostřednictvím smluvních partnerů Ubytovatele

Při rezervaci přes smluvního partnera se vznik smlouvy, úhrady a změny řídí také podmínkami příslušného smluvního vztahu. Tyto VOP zavazují Hosta jen v rozsahu, v němž byly řádně začleněny do jeho smlouvy; nemění zákonnou odpovědnost pořadatele zájezdu ani jiné třetí osoby. Host předloží voucher nebo poukaz, je-li vyžadován, a dodržuje předaná provozní a bezpečnostní pravidla příslušného Ubytovacího zařízení.

IV. Úplata za ubytování

1. Aktuální výše úplaty (ceny) za ubytovací a další sjednané služby je uvedena zejména v on-line rezervačním systému, na Internetových stránkách, v Nabídce nebo v potvrzení rezervace. Ceny doplňkových služeb zveřejněné mimo konkrétní Nabídku nebo potvrzení rezervace mohou být orientační. Konečná Cena je stanovena v Nabídce, zvoleném cenovém tarifu a potvrzení rezervace.

2. Host má právo na poskytnutí sjednaných služeb za cenu obsaženou ve včas přijaté Nabídce nebo potvrzení rezervace (dále též jen „Úplata“ nebo „Cena“). Celková Cena zahrnuje cenu sjednaných služeb, daň z přidané hodnoty v zákonné výši a další povinné poplatky, pokud nejsou podle právních předpisů, Nabídky nebo potvrzení rezervace splatné samostatně.

3. Ubytovatel je oprávněn podle podmínek konkrétního cenového tarifu nebo potvrzení rezervace požadovat zálohu až do výše 100 % celkové Ceny. Konkrétní tarif může stanovit zejména úplnou nebo částečnou platbu při rezervaci, platbu v pozdějším termínu, platbu při příjezdu či na místě nebo jiný výslovně uvedený platební režim.

4. Konkrétní tarif může namísto okamžité platby nebo vedle ní vyžadovat garanci rezervace platební kartou. Poskytnutí údajů o platební kartě za účelem garance samo o sobě neznamená okamžité stržení Ceny, není-li ve zvoleném tarifu nebo potvrzení rezervace uvedeno jinak. Ubytovatel je oprávněn provést platbu, předautorizaci nebo jiné použití karty pouze v rozsahu a za podmínek, s nimiž byl Host seznámen při rezervaci nebo které vyplývají z potvrzení rezervace a použitelných právních předpisů.

5. Při rezervaci může Host uhradit Cenu nebo její část kartou nebo jinou metodou nabízenou pro konkrétní rezervaci. Rezervační proces může využívat D-EDGE; online platbu zpracovává zabezpečená platební brána identifikovaná před úhradou, například GP webpay, je-li pro danou rezervaci použita. Poskytovatel i platební metody se mohou podle zařízení lišit. Ubytovatel zpravidla nemá přístup k úplným údajům platební karty; nepožaduje jejich zasílání ani zasílání bezpečnostního kódu běžným e-mailem. Platba může podléhat bezpečnostnímu ověření.

6. Online platba je úspěšná po potvrzení transakce příslušným platebním systémem. Odmítnutá, přerušená nebo nedokončená platba zůstává neuhrazena. Další postup, včetně případného nedokončení nebo zrušení

rezervace, musí odpovídat předem sděleným podmínkám tarifu a právním předpisům. Refundace se řídí odstavci 9 až 12 tohoto článku.

7. Výše a splatnost zálohy nebo Ceny, způsob garance a platební a storno podmínky uvedené u konkrétního cenového tarifu, v Nabídce nebo v potvrzení rezervace představují individuální podmínky dané rezervace a mají v rozsahu případného rozporu přednost před těmito Podmínkami. Nesplní-li Host platební nebo garanční podmínku ve stanovené lhůtě, je Ubytovatel oprávněn rezervaci nedokončit nebo od smlouvy odstoupit, pokud to umožňuje příslušný tarif, potvrzení rezervace a právní předpisy.

8. Není-li pro konkrétní rezervaci stanoveno jinak, je neuhrazená část Ceny splatná nejpozději při příjezdu nebo na místě před ukončením pobytu. Cena se hradí v českých korunách, případně v eurech, pokud je tato možnost nabídnuta. Platba v jiné měně nebo použitý směnný kurz podléhají samostatné dohodě nebo pravidlům příslušného poskytovatele platebních služeb.

9. Vznikne-li Hostovi právo na vrácení platby, Ubytovatel vrátí odpovídající částku po odečtení oprávněných a vyúčtovaných nároků, zejména platně sjednaného storna a ceny již poskytnutých služeb. Vrací se rovněž přeplatek z duplicitní platby nebo neoprávněně vybrané částky.

10. Žádost lze zaslat na info@hotelkamzik.cz, u skupinových rezervací na rezervace@hotelkamzik.cz, u Vily Prag na manager@vilaprag.cz nebo písemně do sídla Ubytovatele. Host uvede identifikaci rezervace, plátce, datum a částku platby a důvod žádosti. Ubytovatel vrátí částku bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 kalendářních dnů od vzniku nároku na vrácení; stanoví-li právní předpis kratší lhůtu, použije se kratší lhůta. Nezbytné chybějící údaje si vyžádá bezodkladně. Tím nesmí obcházet zákonnou lhůtu ani oddalovat vrácení platby, k němuž již má potřebné údaje.

11. Karetní platba se vrací prostřednictvím příslušného poskytovatele na stejnou platební kartu nebo karetní účet, ze kterého byla uhrazena. Platba převodem se vrací na původní účet. Je-li původní postup technicky nemožný, lze po ověření plátce sjednat bezpečný náhradní způsob v souladu se zákonem a pravidly poskytovatele platebních služeb.

12. Ubytovatel zadá refundaci nebo platební příkaz včas. Připsání může záviset na zpracování bankou nebo poskytovatelem; tím nejsou omezena zákonná práva Hosta. Lhůta vrácení peněz není totožná s lhůtou pro vyřízení reklamace. Pokud Ubytovatel ví o neoprávněně přijaté částce, její vrácení nepodmiňuje opakovanou žádostí.

V. Storno podmínky

1. Storno podmínky se mohou lišit podle konkrétního cenového tarifu, Nabídky, potvrzení rezervace a Ubytovacího zařízení. Tyto individuální storno podmínky mají v rozsahu případného rozporu přednost před obecnou úpravou tohoto článku. Je-li pro konkrétní rezervaci nabízeno pojištění storna, řídí se jeho vznik, rozsah, výluky a způsob uplatnění podmínkami pojistitele a informacemi poskytnutými Hostovi při rezervaci; pojištění storna nevzniká automaticky samotným uzavřením smlouvy o ubytování. Je-li smlouva uzavřena s Hostem, který je spotřebitelem, nemá Host podle § 1837 písm. j) občanského zákoníku právo odstoupit od smlouvy ve lhůtě 14 dnů bez uvedení důvodu, jestliže mají být ubytovací, stravovací nebo související služby poskytnuty v určeném termínu nebo období. Možnost zrušení rezervace a jeho finanční důsledky se řídí storno podmínkami konkrétního cenového tarifu, Nabídky nebo potvrzení rezervace a použitelnými právními předpisy.

2. Zruší-li Host rezervaci nebo odstoupí -li od smlouvy o ubytování, je povinen uhradit storno poplatek pouze v rozsahu stanoveném individuálními storno podmínkami konkrétního tarifu, Nabídky nebo potvrzení rezervace a v souladu s právními předpisy. Ubytovatel je oprávněn započíst proti splatnému storno poplatku částku, kterou Host již uhradil, a případný zbytek vrátí podle příslušných podmínek.

3. Nedostaví-li se Host v Den příjezdu k čerpání ubytování a nedohodne- li se s Ubytovatelem jinak, použijí se podmínky pro nedostavení se (no-show) uvedené u konkrétního tarifu, v Nabídce nebo v potvrzení rezervace. Uhrazené částky lze započíst na splatný storno poplatek pouze v rozsahu těchto podmínek a právních předpisů.

4. Změna termínu, počtu osob nebo služeb vyžaduje potvrzení Ubytovatele a může vést ke změně ceny. Zrušení rezervace se oznamuje prokazatelně kontaktnímu místu podle jejího typu. Účinnost doručeného zrušení

se neodkládá jen proto, že Ubytovatel dosud neodeslal potvrzení. Nejsou-li zvláštní storno podmínky sjednány, postupuje se podle právních předpisů; samotné tyto VOP nezakládají automatické propadnutí celé ceny.

VI. Služby s ubytováním spojené

1. Rozsah služeb se liší podle konkrétního Ubytovacího zařízení, tarifu, Nabídky a potvrzení rezervace. Nárok vzniká pouze na výslovně sjednané služby.

2. Stravování, wellness, bazén, sportoviště, parkování a další doplňkové služby nejsou automaticky zahrnuty v každém pobytu. Jsou-li doplňkové služby sjednány, musí být zřejmý jejich rozsah, místo a případná cena.

3. Služby mohou být poskytovány v jiném místě než ubytování, pokud je tato skutečnost Hostovi předem sdělena. Rozsah, dostupnost, provozní doba a podmínky vyplývají z konkrétní Nabídky, potvrzení rezervace a provozních pravidel místa poskytování. Tato pravidla nemohou jednostranně omezit již sjednané plnění v rozporu se smlouvou nebo zákonem.

4. Výhradní užívání celého objektu, zahrady nebo společných prostor vzniká pouze výslovným sjednáním. Pořádání akcí, komerční využití či přítomnost návštěv nad sjednaný rozsah podléhají předchozí dohodě.

VII. Práva a povinnosti smluvních stran

1. Ubytovatel je povinen poskytnout Hostovi přechodně ubytování na ujednanou dobu, a to za Úplatu.

2. Ubytovatel odevzdá Hostu ubytovací prostor ve stavu způsobilém pro řádné užívání a zajistí mu nerušený výkon jeho práv spojených s ubytováním.

3. Host je povinen zaplatit Ubytovateli Cenu za poskytnuté ubytovací a další sjednané služby ve výši, lhůtě a způsobem stanoveným těmito Podmínkami a individuálními podmínkami konkrétní rezervace.

4. Host má právo užívat prostor vyhrazený k ubytování a společné prostory příslušného Ubytovacího zařízení určené Hostům a využívat pouze služby zahrnuté v rezervaci nebo samostatně sjednané.

5. Host je povinen oznámit příjezd a provést check -in způsobem uvedeným pro příslušné Ubytovací zařízení v Nabídce nebo potvrzení rezervace. Není -li stanoveno jinak, lze ubytování v Den příjezdu čerpat od 15:00 do 21:30 hod. Pozdější příjezd je nutné předem d ohodnout s kontaktním místem uvedeným v potvrzení rezervace; je-li pro konkrétní Ubytovací zařízení umožněn samoobslužný nebo on-line check-in, postupuje Host podle předaných instrukcí. Není -li stanoveno jinak, Host ubytovací prostor opustí a předá Ubytovateli nejpozději v den odjezdu do 10:00 hod.

6. Host je povinen užívat ubytovací prostory a prostory, v nichž jsou poskytovány související služby, obvyklým a šetrným způsobem. Host je povinen předcházet škodě na vybavení příslušného Ubytovacího zařízení a na dalších svěřených věcech.

7. Host je povinen respektovat práva ostatních hostů a chovat se důstojně vůči ostatním hostům, zaměstnancům Ubytovatele a dalším osobám přítomným v Ubytovacím zařízení.

8. Host je povinen dodržovat noční klid a učinit veškerá přiměřená opatření, aby nerušil ostatní hosty v Ubytovacím zařízení, zejména po 22:00 hod.

9. Je-li Doprovázející osobou nezletilý mladší 18 let, je povinností Hosta zajistit, aby se v Ubytovacím zařízení zdržoval pod jeho dozorem, případně pod dozorem jiné plně svéprávné osoby, kterou Host dozorem pověří.

10. Host odpovídá za škody, způsobené v příčinné souvislosti s jeho jednáním či v důsledku jednání osob, které jsou mu zákonem svěřeny do péče, a to jak Ubytovateli či třetím osobám.

11. Host může do Ubytovacího zařízení přivést domácí zvíře pouze tehdy, dovolují -li to podmínky příslušného Ubytovacího zařízení a konkrétní rezervace, a po úhradě případného poplatku uvedeného v Nabídce, ceníku nebo potvrzení rezervace.

12. Host se zavazuje dodržovat zákaz kouření ve vnitřních prostorách Ubytovacích zařízení a další pravidla kouření stanovená pro konkrétní objekt. V případě porušení je Host povinen uhradit Ubytovateli smluvní pokutu ve výši 10 000 Kč za každé jednotlivé porušení, pokud byla tato povinnost a výše pokuty s Hostem platně sjednána; tím není dotčeno právo na náhradu škody v rozsahu stanoveném právními předpisy.

13. Potřebuje-li Host uschovat cennost nebo jinou věc vyšší hodnoty, je povinen se předem informovat u kontaktního místa příslušného Ubytovacího zařízení, zda a za jakých podmínek je úschova poskytována. Tímto ustanovením nejsou omezena práva Hosta ani zákonná odpovědnost Ubytovatele za vnesené nebo převzaté věci.

14. Porušuje-li Host i přes výstrahu hrubě své povinnosti ze smlouvy, tyto Podmínky, provozní nebo bezpečnostní pravidla příslušného Ubytovacího zařízení anebo dobré mravy, může Ubytovatel smlouvu o ubytování vypovědět bez výpovědní doby v souladu s § 2331 obč anského zákoníku. Tím není dotčena povinnost Hosta zaplatit Cenu za již poskytnuté služby ani povinnost nahradit způsobenou újmu v rozsahu stanoveném právními předpisy.

15. Za hrubé porušení povinností lze s ohledem na povahu a závažnost konkrétního jednání považovat zejména situaci, kdy (i) Host užívá Ubytovací zařízení nebo ubytovací prostor k jinému účelu, než ke kterému je určen; (ii) Host narušuje bezpečnost nebo pořádek Ubytovacího zařízení, chová se hrubě vůči zaměstnancům Ubytovatele nebo jiným osobám, anebo je zřetelně pod vlivem alkoholu či omamných nebo psychotropních látek a jeho stav narušuje pokojné užívání Ubytovacího zařízení ostatními hosty; či (iii) zdravotní stav nebo jednání Hosta představují konkrétní a závažné nebezpečí pro zdraví ostatních osob a toto nebezpečí nelze přiměřeně odstranit jiným opatřením; Ubytovatel přitom postupuje nediskriminačně a v souladu s právními předpisy.

VIII. Bezpečnost a mimořádné okolnosti

1. Bezpečnost ubytování mohou ovlivnit zejména požár, povodeň, silný vítr, sněhová zátěž, poškození přístupových cest, závažná technická porucha nebo závazné opatření orgánu veřejné moci. Samotná nepřízeň počasí nebo zvýšení nákladů nezakládají automatické zproštění povinností.

2. Při konkrétním závažném riziku může Ubytovatel přijmout přiměřená opatření, dočasně odložit příjezd nebo pobyt přerušit či ukončit. Zohlední místní podmínky, výstrahy, pokyny příslušných orgánů a technický stav. Opatření musí odpovídat povaze a závažnosti rizika.

3. Ubytovatel informuje Hosta bez zbytečného odkladu. Host dodrží přiměřené bezpečnostní a evakuační pokyny. Bezprostřední opatření na ochranu života a zdraví nemusí čekat na předchozí výstrahu; tím se nemění zákonné podmínky ukončení smlouvy pro porušení povinností Hosta.

4. Nemůže-li Ubytovatel poskytnout sjednané plnění z důvodu, který nezpůsobil Host, nabídne podle dostupnosti náhradní termín, vhodné náhradní ubytování nebo vrácení ceny neposkytnuté části pobytu. Náhradní termín, ubytování nebo poukaz vyžadují souhlas Hosta. Nedojde-li k dohodě, vrátí se cena neposkytnutého plnění podle článku IV. Na tuto část se neuplatní storno ani nevratnost tarifu. Za řádně poskytnutou část náleží přiměřená část ceny.

5. Náhrada dalších nákladů a újmy se řídí právními předpisy. Tato pravidla nevylučují odpovědnost za porušení povinností Ubytovatele ani jinou odpovědnost, kterou nelze smluvně omezit.

IX. Reklamace ubytování anebo Služeb a nemožnost poskytnutí ubytování anebo Služeb

1. Host je oprávněn reklamovat kvalitu, rozsah nebo jiné podmínky poskytnutého ubytování či sjednaných služeb, neodpovídají -li konkrétní rezervaci nebo smlouvě. Reklamaci je vhodné uplatnit bez zbytečného odkladu po zjištění vady, aby mohla být pokud možno napravena ještě během pobytu, nejpozději však v zákonné lhůtě. Ubytovatel bez zbytečného odkladu zjistí okolnosti reklamace a v případě oprávněné reklamace zajistí přiměřenou nápravu. Reklamaci lze uplatnit zejména osobně u kontaktního místa určeného pro příslušné Ubytovací zařízení, e-mailem na adrese info@hotelkamzik.cz, u Vily Prag také manager@vilaprag.cz nebo písemně na adrese sídla Ubytovatele. Host v reklamaci uvede alespoň identifikaci rezervace, popis vytýkané vady a požadovaný způsob vyřízení a poskytne přiměřenou součinnost potřebnou k jejímu posouzení. Uplatní-li reklamaci Host, který je spotřebitelem, vydá mu Ubytovatel písemné potvrzení, ve kterém uvede datum uplatnění reklamace, její obsah, požadovaný způsob vyřízení a kontaktní údaje Hosta pro účely poskytnutí informace o vyřízení reklamace. Po vyříz ení reklamace vydá Ubytovatel potvrzení o datu a způsobu jejího vyřízení, případně písemné odůvodnění jejího zamítnutí. O reklamaci spotřebitele rozhodne Ubytovatel nebo jím pověřený pracovník ihned, ve složitých případech nejpozději do tří pracovních dnů; do této doby se nezapočítává doba přiměřená podle povahy služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamace včetně o dstranění vady musí být vyřízena a spotřebitel o tom musí být informován nejpozději do 30 dnů ode dne jejího uplatnění, nedohodnou-li se Ubytovatel se spotřebitelem na delší lhůtě. Po marném uplynutí této lhůty může spotřebitel za podmínek stanovených právními předpisy od smlouvy odstoupit nebo požadovat přiměřenou slevu. Tímto článkem nejsou omezena práva Hosta z vadného plnění ani jiná práva, která nelze podle právních předpisů smluvně omezit.

2. Není-li možné z důvodu vyšší moci, úředního opatření nebo nepředvídatelné technické závady poskytnout doplňkovou službu, která byla výslovně součástí konkrétní rezervace, Ubytovatel o tom Hosta bez zbytečného odkladu informuje a postupuje podle potvrzení rezervace, dohody s Hostem a příslušných právních předpisů. Toto ustanovení nezakládá nárok na službu, která nebyla součástí konkrétní rezervace.

3. Za vyšší moc se považují skutečnosti, okolnosti anebo události (zejména pak válečné události, výbuchy, požáry, nehody, poškození zařízení a instalací, epidemie, karantény, tzv. lockdowny, přírodní katastrofy, vichřice, povodně, kalamity, a jiné nepředpokládané klimatické anebo technické podmínky), které smluvní strany nemohly předvídat ani jim předejít přijetím preventivních opatření, které jsou mimo jejich kontrolu a nebyly způsobeny úmyslně či z nedbalosti, a které podstatně komplikují či znemožňují plnění povinností vyplývajících ze smlouvy o ubytování.

4. Pokud z výše uvedených důvodů nebude možné poskytnout sjednané ubytování v příslušném Ubytovacím zařízení, Ubytovatel nabídne Hostovi podle okolností náhradní plnění, změnu termínu, poukaz nebo vrácení odpovídající uhrazené částky. Konkrétní řešení musí odpovídat dohodě s Hostem a použitelným právním předpisům; přijetí poukazu Hostem je dobrovolné, nestanoví-li právní předpis jinak.

5. Práva a povinnosti smluvních stran při nemožnosti poskytnout ubytování nebo sjednané služby se posuzují podle konkrétní rezervace, dohody smluvních stran a použitelných právních předpisů. Pro bezpečnostní omezení ubytování se přednostně použije článek VIII těchto Podmínek.

X. Závěrečná ustanovení

1. Rozhodné právo. Smluvní vztahy mezi Ubytovatelem a Hostem se řídí smlouvou o ubytování, potvrzením rezervace, individuálními podmínkami zvoleného cenového tarifu a těmito VOP. Individuální ujednání obsažená ve smlouvě, Nabídce, zvoleném tarifu nebo potvrzení rezervace mají v rozsahu případného rozporu přednost před těmito VOP. VOP tvoří nedílnou součást smlouvy o ubytování, pokud s nimi měl Host možnost se seznámit před jejím uzavřením. Bude-li Nabídka přijata s dodatkem nebo odchylkou, vylučuje Ubytovatel v souladu s § 1740 odst. 3 občanského zákoníku přijetí takové Nabídky s dodatkem nebo odchylkou, včetně odchylky, která podstatně nemění její podmínky. Smlouva a právní vztahy z ní vyplývající se řídí českým právem; tím nejsou dotčena kogentní práva spotřebitele podle použitelných právních předpisů.

2. Řešení sporů. Ubytovatel tímto ve smyslu § 14 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, informuje Hosta, který je spotřebitelem, o jeho právu na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu ze smlouvy o ubytování. Příslušným subjektem je Česká obchodní inspekce, se sídlem Gorazdova 1969/24, 120 00 Praha 2; další informace a elektronický návrh jsou dostupné na https://coi.gov.cz/informace-o-adr/. Tím není dotčeno právo smluvních stran obrátit se na příslušný soud.

3. Forma písemností a doručování. Jakékoli oznámení, žádost či jiné sdělení, jež má být učiněno, dáno či doručeno druhé smluvní straně dle těchto Podmínek a s mlouvy o ubytování, musí být vyhotoveno v písemné formě a obsahovat podpis jednajícího (dále též jen " písemnost"). Písemnost může mít formu listiny nebo elektronické písemnosti. Písemná forma je zachována i učiněním zprávy prostřednictvím elektronické pošty ve formě běžné e-mailové zprávy, a to i bez zaručeného elektronického podpisu na emailovou adresu druhé smluvní strany. Má se za to, že došlá zásilka (obsahující písemnost) odeslaná na adresu druhé smluvní strany uvedená v procesu rezervace s využitím provozovatele poštovních služeb došla třetí (3) pracovní den po odeslání, byla- li však odeslána na adresu v jiném státu, pak patnáctý (15) pracovní den po odeslání.

4. Změny cen. Ubytovatel je oprávněn měnit ceny pro budoucí rezervace. Cena již potvrzené rezervace může být změněna pouze na základě dohody s Hostem, změny rozsahu objednaných služeb nebo v případech vyplývajících z právních předpisů; tím není dotčena oprava zjevné chyby podle článku III odst. 1 těchto Podmínek.

5. Změny Podmínek. Ubytovatel je oprávněn vydat nové znění těchto Podmínek. Nové znění bude zveřejněno na Internetových stránkách Internetových stránkách. Pro konkrétní rezervaci je rozhodné znění VOP, které bylo Hostovi poskytnuto nebo zpřístupněno před uzavřením smlouvy; pozdější změna se na již uzavřenou smlouvu nepoužije, nedohodnou-li se smluvní strany jinak nebo nevyplývá-li jinak z právního předpisu.

6. Oddělitelnost. V případě, že některé ustanovení smlouvy o ubytování nebo těchto Podmínek je nebo se stane neplatné, neúčinné nebo nevymahatelné, zůstávají ostatní ustanovení platná, účinná a vymahatelná. Smluvní strany se v takovém případě zavazují nahradit dotčené ustanovení takovým platným, účinným a vymahatelným ustanovením, které bude svým obsahem, smyslem a ekonomickým dopadem co nejvíce odpovídat původnímu ustanovení a úmyslu obou smluvních stran v den uzavření Smlouvy.

7. Ochrana spotřebitele. Žádné ustanovení těchto Podmínek nevylučuje ani neomezuje práva Hosta, který je spotřebitelem, jež nelze podle právních předpisů smluvně omezit. Nejasné ustanovení se vyloží způsobem stanoveným použitelnými právními předpisy.

8. Náhrada újmy. Povinnost smluvních stran k náhradě majetkové a nemajetkové újmy se řídí občanským zákoníkem a dalšími použitelnými právními předpisy. Těmito Podmínkami není omezena odpovědnost, kterou podle kogentních právních předpisů nelze vyloučit nebo omezit.

9. Ochrana osobních údajů. Správcem údajů v rozsahu poskytování služeb Ubytovatele je LEVI, spol. s r.o. Podrobnosti stanoví samostatné Zásady ochrany osobních údajů. Přijetí VOP není souhlasem s marketingem. Odvolání souhlasu a uplatnění práv k osobním údajům lze zaslat na reditel@hotelkamzik.cz. Odvolání nemá vliv na zákonnost předchozího zpracování ani na zpracování založené na jiném právním základě. Stejný kontakt slouží pro závažnější podněty; nezakládá povinnost znovu uplatnit již podanou reklamaci.

10. Platnost a účinnost. Tyto VOP vstupují v platnost a účinnost dne 1. 10. 2026. Pro každou smlouvu je rozhodující znění řádně zpřístupněné a zahrnuté do smlouvy při jejím uzavření.

V Brně, s účinností od 1. 10. 2026

LEVI, spol. s r.o. | Mgr. Milan Vitula, jednatel společnosti