

# VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY

## 1. Smluvní vztah

Všeobecnými podmínkami provozovatele Penzionu Vyskeř vydanými pro provoz a poskytování ubytovacích, stravovacích a dalších dohodnutých, objednaných doplňkových služeb, se upravuje vzájemný smluvní vztah mezi provozovatelem Penzionu Vyskeř jako poskytovatelem služeb a jednotlivými objednateli, fyzickými nebo právníckými osobami, jako uživateli těchto služeb. Podmínky jsou pro zúčastněné strany závazné.

## 2. Přihláška a potvrzení pobytu

- Pobyty a další služby se objednávají na [www.penzionvysker.com](http://www.penzionvysker.com), e-mailem na [recepce@penzionvysker.com](mailto:recepce@penzionvysker.com), telefonem na čísle +420 774 709 588.
- Po předběžné objednávce rozsahu služeb, termínu, ceny a předání dalších informací, obdrží klient potvrzení rezervace služeb podle objednávky.
- Závazné potvrzení objednávky (**smlouva o ubytování – ubytovací smlouva**) vzniká vzájemným potvrzením rozsahu služeb, termínu, ceny a zasláním zálohy ve výši dohodnuté úhrady, dohodnutým způsobem (bankovním převodem, poštovní poukázkou, v hotovosti apod.)
- Není-li pobyt (záloha, úhrada pobytu, doplatek) uhrazen v dohodnutém termínu splatnosti, je rezervace pobytu bez náhrady zrušena.
- Při rezervaci se hradí záloha ve výši 100% z ceny ubytování převodem z účtu.

## 3. Práva a povinnosti klienta

- Využívat veškerých jím objednaných a zaplacených služeb.
- Odstoupit od smlouvy, pokud služby, které využívá, neodpovídají svou kvalitou nebo rozsahem nabídky, na základě které byly klientem objednány.
- Kdykoliv před realizací služeb odstoupit od smlouvy při dodržení těchto všeobecných smluvních podmínek (viz část 5 a 6 - Stornovací podmínky).
- Zaplatit v požadovaném dohodnutém termínu a výši všechny objednané služby.
- Dodržovat platné předpisy pro provoz areálu (Ubytovací a Provozní řád), při pobytu se řídit pokyny pracovníků penzionu.

## 4. Povinnosti a práva provozovatele Penzionu Vyskeř

- Jsou určeny zejména právy a povinnostmi klienta
- V případech, které nebylo možno předvídat nebo ovlivnit nebo v případech, které jinak brání poskytovat služby podle předem stanovených podmínek, je provozovatel oprávněn změnit termín, ceny, místo poskytovaných služeb, zrušit smlouvu o ubytování. Pokud klient se změnami podle tohoto bodu nesouhlasí, je oprávněn od smlouvy do 48 hodin po vyznění odstoupit.
- Pokud klient již objednané služby uhradil, je provozovatel povinen vrátit částku za nečerpané služby do 21 dnů po předpokládaném ukončení služeb.

## 5. Obecné stornovací podmínky

- Při úplném nebo částečném stornu objednaných služeb z jiného důvodu než z důvodu vyšší moci, bude objednateli – klientovi vyúčtován stornovací poplatek ve výši:

a) 10% z celkové ceny, pokud dojde ke zrušení objednaných služeb v době od rezervace pobytu do 61 dnů před jejich počátkem

b) 30% z celkové ceny, pokud dojde ke zrušení objednaných služeb v době od 60 do 22 dnů před jejich počátkem

c) 50% z celkové ceny, pokud dojde ke zrušení objednaných služeb v době od 21 do 8 dnů před jejich počátkem

d) 75% z celkové ceny, pokud dojde ke zrušení objednaných služeb od 7 do 1 dne před jejich počátkem

e) 90% z ceny objednaných služeb, pokud zákazník objednané služby nevyužije z vlastní vůle, ať již zcela nebo částečně

- V případě stornované objednávky je provedeno vyúčtování do 21 dnů a vrácení úhrady služeb po odečtení stornopoplatků.
- Provozovatel nepožaduje mimo jednorázový stornovací poplatek 300 Kč jiné stornovací poplatky v případě obecně uznávaných důvodů k odstoupení od smlouvy, jako jsou např. úmrtí v rodině, hospitalizace, živelné katastrofy, havárie, apod.
- Všechny tyto skutečnosti musí klient doložit písemně příslušnými doklady nejpozději do 7 dnů od výskytu objektivního důvodu na adresu provozovatele: Penzion Vyskeř, Vyskeř 71, 512 64 Vyskeř.
- Pokud si klient objedná služby v době kratší než 35 dní před začátkem poskytování služeb, platí stejné stornovací podmínky (viz výše).

## 6. Stornovací podmínky pro skupinové rezervace (pronájem více pokojů)

- Při úplném nebo částečném stornu objednaných služeb bude objednateli – klientovi vyúčtován stornovací poplatek ve výši:

a) 25% z celkové ceny, pokud dojde ke zrušení objednaných služeb v době od závazné rezervace a uhrazení zálohy do 91 dnů před jejich počátkem

b) 35% z celkové ceny, pokud dojde ke zrušení objednaných služeb v době od 90 do 60 dnů před jejich počátkem

c) 60% z celkové ceny, pokud dojde ke zrušení objednaných služeb v době od 59 do 22 dnů před jejich počátkem

d) 75% z celkové ceny, pokud dojde ke zrušení objednaných služeb od 21 dnů do 8 dnů před jejich počátkem

e) 90% z celkové ceny, pokud dojde ke zrušení objednaných služeb méně než 7 dnů a pokud zákazník objednané služby nevyužije z vlastní vůle, ať již zcela nebo částečně

- V případě stornované objednávky je provedeno vyúčtování do 21 dnů a vrácení úhrady služeb po odečtení stornopoplatků.

## 7. Reklamační řízení

- V případě, že služby obsažené v ceně pobytu nebyly poskytnuty v dohodnutém rozsahu nebo kvalitě, má klient právo na reklamaci. Při reklamaci se postupuje podle

Reklamačního řádu Penzionu Vyskeř, který je vyvěšen v apartmánu, případně k nahlédnutí u provozovatele.

- Klient je povinen případnou reklamaci uplatnit ihned a bez zbytečného odkladu u provozovatele nebo jiného pověřeného pracovníka, tak aby mohla být včas uskutečněna náprava. V zásadě platí, že pokud má reklamační žaloba splnit účel, musí být uplatněna ihned, jakmile zákazník zjistí skutečnosti, které mohou být předmětem reklamací. Jedině tak může být závadný stav v případě oprávněné reklamací odstraněn, služba doplněna nebo poskytnuta znovu.
- V případě oprávněné reklamací (po zjištění a posouzení) má klient nárok na přiměřenou slevu z ceny. Podrobnosti postupu při reklamaci jsou uvedeny v Reklamačním řádu Penzionu Vyskeř.

## **8. Pojištění**

- V cenách služeb není obsaženo pojištění. Doporučuje se sjednat si u pojišťovny úrazové pojištění pro cesty a pobyt v tuzemsku, včetně pojištění nákladů souvisejících se zrušením pobytu (cesty).

## **9. Přechodná a závěrečná ustanovení**

- Tyto všeobecné smluvní podmínky nabývají účinnosti 1. 1. 2024. Platnost těchto podmínek může být mezi klientem a provozovatelem Penzionu Vyskeř individuálně upravena výlučně písemnou formou.

Dne 01. 01. 2024

Penzion Vyskeř, Vyskeř 71, 512 64 Vyskeř, IČO 674 87 831, DIČ CZ 7303133200

Tel: 00420 774 709 588, e-mail: [recepce@penzionvysker.com](mailto:recepce@penzionvysker.com), [www.penzionvysker.com](http://www.penzionvysker.com)