

Název společnosti, adresa:

Jan Adámek, Lovčičky 236, 683 54 Otnice, IČO 48857661

e-mail solaris@apartmansolaris.cz

tel. +420 602 164 861

č.ú. 229551767/0600, Moneta Money Bank

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

pro prodej zboží prostřednictvím online obchodu umístěného na internetové adrese
www.apartmansolaris.cz

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1. Tyto obchodní podmínky (dále jen „**obchodní podmínky**“) apartmánu SOLARIS provozovaného výše uvedenou OSVČ (dále jen „**prodávající**“) upravují v souladu s ustanovením § 1751 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“) vzájemná práva a povinnosti smluvních stran vzniklé v souvislosti nebo na základě kupní smlouvy (dále jen „**kupní smlouva**“) uzavírané mezi prodávajícím a jinou fyzickou osobou (dále jen „**kupující**“) prostřednictvím internetového obchodu prodávajícího. Internetový obchod je prodávajícím provozován na webové stránce umístěné na internetové adrese www.apartmansolaris.cz (dále jen „**webová stránka**“), a to prostřednictvím rozhraní webové stránky (dále jen „**webové rozhraní obchodu**“).

1.2. Obchodní podmínky se **nevztahují na případy**, kdy osoba, která má v úmyslu nakoupit zboží od prodávajícího, je právnickou osobou či osobou, jež jedná při objednávání zboží v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci svého samostatného výkonu povolání.

1.3. Ustanovení odchylná od obchodních podmínek je možné sjednat v kupní smlouvě. Odchylná ujednání v kupní smlouvě mají přednost před ustanoveními obchodních podmínek.

1.4. Ustanovení obchodních podmínek jsou nedílnou součástí kupní smlouvy. Kupní smlouva a obchodní podmínky jsou vyhotoveny v českém jazyce. Kupní smlouvu lze uzavřít v českém jazyce.

1.5. Znění obchodních podmínek může prodávající měnit či doplňovat. Tímto ustanovením nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklá po dobu účinnosti předchozího znění obchodních podmínek.

2. UŽIVATELSKÝ ÚČET

2.1. Na základě vstupu do příslušné sekce na webové stránce může kupující přistupovat do rezervačního systému. Z rezervačního systému může kupující provádět objednávání služby (dále jen „**rezervační systém**“).

2.2. Při objednávání zboží je kupující povinen uvádět správně a pravdivě všechny údaje. Údaje uvedené v rezervačním systému je kupující při jakékoli jejich změně povinen aktualizovat. Údaje

uvedené kupujícím v rezervačním systému a při objednávání zboží jsou prodávajícím považovány za správné.

3. UZAVŘENÍ KUPNÍ SMLOUVY

3.1. Veškerá prezentace služby umístěná ve webovém rozhraní obchodu je informativního charakteru a prodávající není povinen uzavřít kupní smlouvu ohledně této služby.

3.2. Webové rozhraní obchodu obsahuje informace o službě, a to včetně uvedení cen. Ceny služby jsou uvedeny včetně daně z přidané hodnoty a všech souvisejících poplatků. Ceny zůstávají v platnosti po dobu, kdy jsou zobrazovány ve webovém rozhraní obchodu. Tímto ustanovením není omezena možnost prodávajícího uzavřít kupní smlouvu za individuálně sjednaných podmínek.

3.3. Pro objednání služby vyplní kupující objednávkový formulář ve webovém rozhraní obchodu. Objednávkový formulář obsahuje zejména informace o:

3.4.1. objednávané službě (rezervace apartmánu na určený počet nocí),

3.4.2. způsobu úhrady kupní ceny služby (dále společně jen jako „**objednávka**“).

3.4. Objednávku odešle kupující prodávajícímu kliknutím na tlačítko „Rezervovat“. Údaje uvedené v objednávce jsou prodávajícím považovány za správné. Prodávající neprodleně po obdržení objednávky toto obdržení kupujícímu potvrdí elektronickou poštou, a to na adresu elektronické pošty kupujícího uvedenou v rezervačním systému či v objednávce (dále jen „**elektronická adresa kupujícího**“).

3.5. Prodávající je vždy oprávněn v závislosti na charakteru objednávky požádat kupujícího o dodatečné potvrzení objednávky (například písemně či telefonicky).

3.6. Smluvní vztah mezi prodávajícím a kupujícím vzniká doručením přijetí objednávky (akceptací), jež je prodávajícím zasláno kupujícímu elektronickou poštou, a to na adresu elektronické pošty kupujícího.

3.7. Kupující souhlasí s použitím komunikačních prostředků na dálku při uzavírání kupní smlouvy. Náklady vzniklé kupujícímu při použití komunikačních prostředků na dálku v souvislosti s uzavřením kupní smlouvy (náklady na internetové připojení, náklady na telefonní hovory) si hradí kupující sám, přičemž tyto náklady se neliší od základní sazby.

4. CENA ZBOŽÍ A PLATEBNÍ PODMÍNKY

4.1. Cenu zboží a případné náklady spojené s dodáním zboží dle kupní smlouvy může kupující uhradit prodávajícímu následujícími způsoby:

v hotovosti v provozovně prodávajícího na adrese Sokolská třída 86/107, 702 00 Ostrava
bezhotovostně převodem na účet prodávajícího č. **229551767/0600**, vedený u společnosti Moneta Money Bank (dále jen „**účet prodávajícího**“);
bezhotovostně prostřednictvím platebního systému Comgate.

4.2. Není-li uvedeno výslovně jinak, rozumí se dále kupní cenou i náklady spojené s dodáním zboží.

4.3. Prodávající si může od kupujícího vyžádat zálohu či jinou obdobnou platbu.

4.4. V případě platby v hotovosti či v případě platby na dobírku je kupní cena splatná při zahájení čerpání služby. V případě bezhotovostní platby je kupní cena splatná do dne určeného prodávajícím v elektronické či jiné komunikaci s kupujícím.

4.5. V případě bezhotovostní platby je kupující povinen uhrazovat kupní cenu zboží společně s uvedením variabilního symbolu platby. V případě bezhotovostní platby je závazek kupujícího uhradit kupní cenu splněn okamžikem připsání příslušné částky na účet prodávajícího.

4.6. Prodávající vystaví kupujícímu ohledně plateb prováděných na základě kupní smlouvy na vyžádání daňový doklad – fakturu. Prodávající není plátcem daně z přidané hodnoty. Daňový doklad – fakturu vystaví prodávající kupujícímu po uhrazení ceny zboží a zašle jej v elektronické podobě na elektronickou adresu kupujícího.

5. Odstoupení od kupní smlouvy

5.1. Kupující je oprávněn odstoupit od kupní smlouvy do dne stanoveného v potvrzení objednávky, kdy končí doba umožňující kupujícímu bezplatné storno nebo storno s částečnou úhradou zaplacené zálohy. Po tomto datu je nutné rezervaci využít nebo ji nevyužít bez vrácení zaplacené částky.

5.2. V případě odstoupení od kupní smlouvy dle čl. 5.1 obchodních podmínek se kupní smlouva od počátku ruší a kupujícímu jsou na jeho bankovní účet (nebo jiným způsobem po dohodě s kupujícím) vráceny peněžní prostředky uhrazené formou zálohy.

5.3. V případě odstoupení od kupní smlouvy dle čl. 5.1 obchodních podmínek vrátí prodávající peněžní prostředky přijaté od kupujícího do čtrnácti (14) dnů od odstoupení od kupní smlouvy kupujícím, a to na bankovní účet kupujícího (nebo jiným způsobem po dohodě s kupujícím).

6. Další práva a povinnosti smluvních stran

6.1. Kupující získává právo využít službu zaplacením celé kupní ceny služby.

6.2. Prodávající není ve vztahu ke kupujícímu vázán žádnými kodexy chování ve smyslu ustanovení § 1826 odst. 1 písm. e) občanského zákoníku.

6.3. Vyřizování stížností spotřebitelů zajišťuje prodávající prostřednictvím elektronické adresy solaris@apartmansolaris.cz. Informaci o vyřízení stížnosti kupujícího zašle prodávající na elektronickou adresu kupujícího.

6.4. K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů z kupní smlouvy je příslušná Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, IČO: 000 20 869, internetová adresa: <https://adr.coi.cz/cs>. Platformu pro řešení sporů online nacházející se na internetové adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr> je možné využít při řešení sporů mezi prodávajícím a kupujícím z kupní smlouvy.

6.5. Evropské spotřebitelské centrum Česká republika, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, internetová adresa: <http://www.evropskyspotrebitel.cz> je kontaktním místem podle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 ze dne 21. května 2013 o řešení spotřebitelských sporů online a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (nařízení o řešení spotřebitelských sporů online).

6.6. Prodávající je oprávněn k prodeji služby na základě živnostenského oprávnění. Živnostenskou kontrolu provádí v rámci své působnosti příslušný živnostenský úřad. Dozor nad oblastí ochrany osobních údajů vykonává Úřad pro ochranu osobních údajů. Česká obchodní inspekce vykonává ve vymezeném rozsahu mimo jiné dozor nad dodržováním zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

6.7. Kupující tímto přebírá na sebe nebezpečí změny okolností ve smyslu § 1765 odst. 2 občanského zákoníku.

7. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

9.1. Svou informační povinnost vůči kupujícímu ve smyslu čl. 13 Nařízení Evropského parlamentu a Rady 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) (dále jen „nařízení GDPR“) související se zpracováním osobních údajů kupujícího pro účely plnění kupní smlouvy, pro účely jednání o této smlouvě a pro účely plnění veřejnoprávních povinností prodávajícího plní prodávající prostřednictvím zvláštního dokumentu.

8. ZASÍLÁNÍ OBCHODNÍCH SDĚLENÍ A UKLÁDÁNÍ COOKIES

8.1. Kupující souhlasí se zasíláním informací souvisejících se zbožím, službami nebo podnikem prodávajícího na elektronickou adresu kupujícího a dále souhlasí se zasíláním obchodních sdělení prodávajícím na elektronickou adresu kupujícího. Svou informační povinnost vůči kupujícímu ve smyslu čl. 13 nařízení GDPR související se zpracováním osobních údajů kupujícího pro účely zasílání obchodních sdělení plní prodávající prostřednictvím zvláštního dokumentu.

8.2. Kupující souhlasí s ukládáním tzv. cookies na jeho počítač. V případě, že je nákup na webové stránce možné provést a závazky prodávajícího z kupní smlouvy plnit, aniž by docházelo k ukládání tzv. cookies na počítač kupujícího, může kupující souhlas podle předchozí věty kdykoli odvolat.

9. DORUČOVÁNÍ

9.1. Kupujícímu může být doručováno na elektronickou adresu kupujícího.

9.2. Za doručené se považuje i oznámení, jehož převzetí bylo adresátem odmítnuto, které nebylo vyzvednuto v úložní době, nebo které se vrátilo jako nedoručitelné.

9.3. Smluvní strany mohou běžnou korespondenci vzájemně doručovat prostřednictvím elektronické pošty, a to na adresu elektronické pošty uvedenou v uživatelském účtu kupujícího či uvedenou kupujícím v objednávce, resp. na adresu uvedenou na webové stránce prodávajícího.

10. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

12.1. Pokud vztah založený kupní smlouvou obsahuje mezinárodní (zahraniční) prvek, pak strany sjednávají, že vztah se řídí českým právem. Volbou práva podle předchozí věty není kupující, který je spotřebitelem, zbaven ochrany, kterou mu poskytují ustanovení právního řádu, od nichž se nelze smluvně odchýlit, a jež by se v případě neexistence volby práva jinak použila dle ustanovení čl. 6 odst. 1 Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 593/2008 ze dne 17. června 2008 o právu rozhodném pro smluvní závazkové vztahy (Řím I).

12.2. Je-li některé ustanovení obchodních podmínek neplatné nebo neúčinné, nebo se takovým stane, namísto neplatných ustanovení nastoupí ustanovení, jehož smysl se neplatnému ustanovení co nejvíce přibližuje. Neplatností nebo neúčinností jednoho ustanovení není dotčena platnost ostatních ustanovení.

12.3. Kupní smlouva včetně obchodních podmínek je archivována prodávajícím v elektronické podobě a není přístupná.

V Ostravě dne 7. 8. 2025

Název společnosti, adresa:

Jan Adámek, Lovčičky 236, 683 54 Otnice, IČO 48857661

e-mail solaris@apartmansolaris.cz

tel. +420 602 164 861

č.ú. 229551767/0600, Moneta Money Bank

REKLAMAČNÍ ŘÁD

1. Předmět úpravy

1.1. Tento reklamační řád upravuje způsob uplatňování nároků zákazníka vyplývajících z odpovědnosti výše uvedeného podnikatelského subjektu (dále jen „ubytovatel“) za vady poskytnuté služby (reklamace) vč. podmínek uplatnění rozporu se Smlouvou o zájezdu/ubytování a jejich vyřizování v souladu se zákonem č.89/2012 Sb., občanský zákoník a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele v platném znění.

1.2. Tento reklamační řád se vztahuje na služby poskytované ubytovatelem.

2. Uplatňování reklamací

2.1. Práva z odpovědnosti za vady služeb poskytovaných ubytovatelem zákazník uplatňuje v provozovně výše uvedeného ubytovatele nebo prostředky dálkového přístupu.

2.3. Zákazník je povinen uplatnit reklamaci včas bez zbytečného odkladu. Uplatnění reklamace na místě samém umožní odstranění vady okamžitě, zatímco s odstupem času se ztěžuje průkaznost i objektivnost posouzení a tím i možnost řádného vyřízení reklamace. Reklamaci může zákazník uplatnit jakoukoli formou s uvedením data, předmětu reklamace a formy, jakou požaduje reklamaci vyřídit.

2.4. Pokud zákazník vlastním zaviněním neuplatní práva z odpovědnosti za vady poskytnutých služeb na základě kupní smlouvy bez zbytečného odkladu, nejpozději však ve lhůtě 1 měsíce od skončení zájezdu, ubytovatel mu slevu z ceny nepřizná.

2.5. Práva z odpovědnosti za vady ubytování je třeba rovněž uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však ve lhůtě 6 měsíců. Práva z odpovědnosti za doplňkově prodávané zboží zaniknou, nebyla-li uplatněna do 24 měsíců ode dne převzetí.

2.6. Zákazník je při uplatňování reklamace povinen uvést jméno, příjmení, adresu, co je obsahem reklamace, svou reklamaci zdůvodnit a podle možnosti i předmět reklamace průkazně skutkově doložit; současně se doporučuje předložit doklad o poskytnuté službě, např. stejnopis objednávky, fakturu, potvrzení o platbě apod., čímž se usnadní vyřizování reklamace.

3. Vyřizování reklamací

3.1. Uplatní-li zákazník právo z odpovědnosti za vady služeb, které mu jsou poskytovány nebo které mu již byly poskytnuty, je zástupce ubytovatele povinen po potřebném prozkoumání skutkových a právních okolností rozhodnout o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této doby se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamace musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamace zákazníkem, pokud se zákazníkem nebude dohodnuta lhůta delší.

3.2. V případě ústního podání reklamace (např. v místě poskytované služby) je povinen zástupce ubytovatele sepsat se zákazníkem reklamační protokol, resp. potvrzení o přijetí reklamace. V protokolu uvede, kdy zákazník reklamaci uplatnil, osobní údaje zákazníka, co je obsahem reklamace (předmět reklamace), jaký způsob vyřízení reklamace zákazník požaduje a dále datum a způsob vyřízení reklamace. Jestliže zákazník předá zástupci ubytovatele kanceláře písemnosti, popř. jiné podklady týkající se reklamace, popř. reklamované zboží, musí být tato skutečnost v protokolu výslovně uvedena. Protokol, resp. potvrzení o přijetí reklamace podepíše sepisující zástupce ubytovatele. Zákazník obdrží jedno vyhotovení tohoto dokumentu a podpisem potvrdí souhlas s jeho obsahem a převzetí.

3.3. V případě písemných reklamačních podání platí pro jejich obsah přiměřeně ustanovení odstavce 3.2.

4. Součinnost zákazníka při vyřizování reklamací

4.1. Zákazník je povinen poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamace, zejména podat informace, předložit doklady prokazující skutkový stav, specifikovat své požadavky co do důvodu a výše apod.

Vyžaduje-li to povaha věci, musí zákazník umožnit zástupci ubytovatele přístup do prostoru, který mu byl poskytnut k ubytování, aby se mohli přesvědčit o oprávněnosti reklamace.

4.2. V případech, kdy zákazník čerpá služby bez přítomnosti zástupce ubytovatele a poskytnutá služba má vady, je zákazník povinen dbát též o včasné a řádné uplatnění nároků vůči dodavatelům služeb v tuzemsku či v zahraničí.

5. Způsoby vyřízení reklamace

5.1. V případech, kdy je reklamace posouzena jako zcela nebo z části důvodná, spočívá vyřízení reklamace v bezplatném odstranění vady nebo v případech, kdy je to možné, i v poskytnutí náhradní služby či výměny zboží. Jinak ubytovatel poskytne přiměřenou slevu z ceny vadně poskytnuté služby.

5.2. V případech, kdy je reklamace posouzena jako nedůvodná, je zákazník písemně informován o důvodech zamítnutí reklamace.

5.3. Nastanou-li okolnosti, jejichž vznik, průběh a příp. následek není závislý na vůli, činnosti a postupu ubytovatele (vis major) nebo okolnosti, které jsou na straně zákazníka, na jejichž základě zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené služby ubytovatele, nevzniká zákazníkovi nárok na vrácení zaplacené ceny nebo na slevu z ceny.

6. Ostatní ustanovení

V ostatním platí ustanovení obecně závazných právních předpisů, zejména občanského zákoníku a zákona o ochraně spotřebitele v platném znění. V případě, že dojde ke sporu, má zákazník právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu; věcně příslušným subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je Česká Obchodní Inspekce, www.coi.cz.

7. Závěrečná ustanovení

Tento Reklamační řád vstupuje v platnost a účinnost dnem 7. 8. 2025

V Ostravě dne 7. 8. 2025