

## VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

**Provozovatel:** HROCH COMPANY s.r.o.  
IČ: 27828697  
DIČ: CZ27828697  
Jeremiášova 531/22  
779 00 Olomouc – Povel  
zastoupená Jiřím Hrochem, jednatelem  
zapsána v obchodním rejstříku u Krajského soudu v Ostravě v oddílu C, vložka 43062  
bankovní spojení: Česká spořitelna, a.s., číslo účtu: 1818108389/0800  
(dále také jen „**ubytovatel**“)

**Ubytovací zařízení:** PENZION CHARLIE  
Třebovská 315/27  
789 85 Mohelnice  
www.penzion-charlie.cz  
hroch@penzion-charlie.cz  
tel. kontakt recepcce: +420 731 456 280  
tel. manažer: +420 733 530 734

### Preambule

Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále také jen „**VOP**“) upravují postup při uzavření smlouvy o ubytování a upravují práva a povinnosti mezi ubytovanými/zájemci o ubytování a ubytovatelem.

### I. Smlouva o ubytování

- 1.1. Ubytovatel je provozovatelem ubytovacího zařízení specifikovaného v hlavičce těchto VOP.
- 1.2. Právní vztah mezi ubytovatelem a ubytovanými se řídí právní úpravou smlouvy o ubytování obsaženou v ust. § 2326 až v ust. § 2331 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, uzavřenou mezi ubytovatelem a ubytovaným, a těmito VOP. Před ustanoveními obsaženými v těchto VOP mají přednost individuální ujednání dojednaná mezi ubytovatelem a ubytovaným ve smlouvě o ubytování. Ubytovatel má dále rovněž právo formulovat ve svých nabídkách i jiné podmínky, které mají před těmito VOP přednost.
- 1.3. Nabídka ubytování: ubytovatel nezávazně nabízí ubytování a další služby s ubytováním spojené na svých internetových stránkách [www.penzion-charlie.cz](http://www.penzion-charlie.cz), na recepci Penzionu Charlie svými zaměstnanci, prostřednictvím zprostředkovatelů (např. Booking či HRS) či vlastními reklamními materiály s tím, že takto obsažené údaje jsou toliko informativního rázu a nejedná se o nabídky ve smyslu ust. §§ 1731 či 1732 občanského zákoníku; nejedná se ani o veřejný příslib ve smyslu ust. § 1733 občanského zákoníku. Z těchto nabídek ubytování nevzniká zájemci o ubytování právní nárok na uzavření smlouvy o ubytování.
- 1.4. Zájemci o ubytování kontaktují ubytovatele zejména on-line prostřednictvím rezervačního formuláře umístěného na internetových stránkách ubytovatele: [www.penzion-charlie.cz](http://www.penzion-charlie.cz) nebo jiným způsobem předají ubytovateli poptávku po ubytování = objednávku (např. e-mailem, telefonicky, osobně). Učiněním objednávky zájemce o ubytování stvrzuje, že je seznámen s těmito VOP, souhlasí s nimi a je si vědom, že tyto VOP tvoří nedílnou součást smlouvy o ubytování. V případě, že zájemce o ubytování odesílá objednávku prostřednictvím rezervačního formuláře umístěného na internetových stránkách ubytovatele: [www.penzion-charlie.cz](http://www.penzion-charlie.cz), je zájemce o ubytování povinen vyplnit všechny rezervačním systémem požadované údaje.
- 1.5. Zájemce o ubytování bere na vědomí, že ubytovatel má právo objednavce nevyhovět – tuto skutečnost ubytovatel zájemci o ubytování obratem, nejpozději do 3 pracovních dnů sdělí na e-mail uvedený v objednávce.
- 1.6. Vyhoví-li ubytovatel objednavce, sdělí tuto skutečnost zájemci o ubytování na e-mail uvedený v objednávce – v tomto potvrzujícím e-mailu bude obsaženo shrnutí objednávky se specifikací jednotlivých podmínek, a to zejména: jméno a příjmení zájemce o ubytování, adresa jeho bydliště, jeho e-mail a telefon, specifikace objednaného ubytování – konkrétního pokoje a dalších objednaných služeb vč. ceny, datum příjezdu a odjezdu. Potvrzením objednávky dochází k uzavření smlouvy o ubytování.
- 1.7. Cenu za ubytování uhradí zájemce o ubytování ubytovateli, není-li dohodnuto jinak, on-line prostřednictvím platební brány.
- 1.8. Ubytovatel má právo opravit chyby či jiné zjevné nesprávnosti, vyskytnou-li se v komunikaci mezi ním a zájemcem o ubytování.

## II. Další podmínky

- 2.1. Nebyla-li cena za ubytování uhrazena ubytovatelem on-line prostřednictvím platební brány, má ubytovatel právo požadovat po zájemci o ubytování uhrazení ceny za ubytování předem před poskytnutím ubytovacích služeb.
- 2.2. Cenou za ubytování se rozumí cena obsažená v potvrzení rezervace (cena za vlastní ubytování a příp. další objednané služby) včetně daní a místního poplatku z ubytování (dále také jen „cena za ubytování“). V případě, že by došlo ke změně daní či místního poplatku z ubytování, je ubytovatel oprávněn požadovat před poskytnutím ubytovacích služeb uhrazení takto vzniklého rozdílu v ceně za ubytování.
- 2.3. Cena za ubytování je uvedena a její úhrada probíhá v českých korunách, nebylo-li mezi ubytovatelem a zájemcem o ubytování výslovně dohodnuto uhrazení ceny za ubytování v eurech s tím, že zájemce o ubytování bere na vědomí, že pro přepočítání ceny za ubytování se používá kurz stanovený ubytovatelem.
- 2.4. Vzniknou-li okolnosti, které brání ubytovatelem poskytnout klientovi objednané ubytování nebo s ubytováním spojenou službu dle uzavřené smlouvy o ubytování, je ubytovatel oprávněn poskytnout zájemci o ubytování jiné ubytování či náhradní službu ve shodné kvalitě a ceně. Ubytovatel je v takovém případě povinen informovat zájemce o ubytování o takových změnách, a to bez zbytečného odkladu nejpozději do 3 pracovních dnů na e-mail uvedený v objednávce. Nebude-li zájemce o ubytování s takovou změnou souhlasit, je oprávněn od smlouvy o ubytování odstoupit s tím, že ubytovatel vrátí zájemci o ubytování zaplacenou cenu za ubytování v plné výši na jeho bankovní účet, a to nejpozději do 3 pracovních dnů od projevení nesouhlasu se změnou. Neodstoupí-li zájemce o ubytování od smlouvy o ubytování do 3 dnů od oznámení změny v ubytování, změně, platí, že se změnou v ubytování souhlasí.
- 2.5. Vzniknou-li okolnosti, které zcela znemožňují poskytnout zájemci o ubytování objednané ubytování nebo s ubytováním spojenou službu, je ubytovatel v takovém případě povinen informovat zájemce o ubytování o nastalých okolnostech, a to bez zbytečného odkladu nejpozději do 3 pracovních dnů, což se ubytovatel o těchto okolnostech dozví, na e-mail uvedený v objednávce. Současně ubytovatel vrátí zájemci o ubytování zaplacenou cenu za ubytování v plné výši na jeho bankovní účet.
- 2.6. Ubytovatel však neodpovídá za okolnosti vyvolané z důvodu zásahu vyšší moci, z důvodu rozhodnutí orgánů veřejné moci, vzniku mimořádných okolností nebo událostí, které nemohl ubytovatel předvídat, nebo kterým nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého rozumně požadovatelného úsilí.

## III. Storno podmínky

- 3.1. Zájemce o ubytování je oprávněn před nástupem na ubytování smlouvu o ubytování vypovědět, a to i bez uvedení důvodu a bez výpovědní doby s tím, že je však povinen ubytovatelem uhradit storno-poplatek ve výši 100% ceny za ubytování v případě, dojde-li k vypovězení smlouvy méně než 3 dny před termínem příjezdu). Výpověď smlouvy o ubytování je zájemce o ubytování povinen doručit písemně na e-mail ubytovatele: [hroch@penzion-charlie.cz](mailto:hroch@penzion-charlie.cz). Smlouva o ubytování je zrušena dnem, kdy písemná výpověď byla na e-mail ubytovatele doručena. Pro stanovení počtu dnů zbývajících do dne nástupu na ubytování pro účely výpočtu výše storno-poplatku se do počtu dnů započítává i den, kdy byla výpověď na e-mail ubytovatele doručena. Dojde-li k vypovězení smlouvy více než 3 dny před termínem příjezdu, vrátí ubytovatel zájemci o ubytování uhrazenou cenu za ubytování na bankovní účet zájemce o ubytování, a to do 3 pracovních dnů od doručení výpovědi na e-mail ubytovatele s tím, že ubytovatel vrátí zájemci ubytování cenu za ubytování poníženou o zaplacený poplatek za využití platební brány.
- 3.2. V případě, že dojde ke zkrácení ubytování z důvodů výlučně na straně ubytovaného, nemá ubytovaný právo na vrácení ceny za ubytování za dny, ve kterých ubytování nevyužil.
- 3.3. Nenastoupí-li zájemce o ubytování v den nástupu ubytování z důvodů výlučně na straně zájemce o ubytování, nemá právo na jakoukoli peněžitou ani na poskytnutí náhradního ubytování a současně je povinen ubytovatelem uhradit 100% ceny za ubytování.
- 3.4. Ubytovatel je oprávněn odstoupit od smlouvy o ubytování v případech, kdy zájemce o ubytování/ubytovaný podstatně poruší povinnosti stanovené smlouvou o ubytování, těmito VOP, právními předpisy, ubytovacím či jiným provozním řádem ubytovatele nebo se chová v rozporu s dobrými s tím, že v takovém případě je zájemce o ubytování/ubytovaný povinen uhradit celou cenu za ubytování a nemá právo na vrácení již uhrazené ceny za ubytování.

## IV. - Práva a povinnosti zájemce o ubytování/ubytovaného

- 4.1. Zájemce o ubytování/ubytovaný má právo zejména na:
- a) poskytnutí objednaného ubytování či dalších objednaných služeb,
  - b) vypovědět smlouvu za podmínek uvedených v těchto VOP,
  - c) reklamaci ubytování či dalších služeb a jejich vyřízení v souladu s těmito VOP.

4.2. Zájemce o ubytování/ ubytovaný je povinen zejména:

- a) zcela a pravdivě vyplnit objednávku či formuláře nutné k poskytnutí ubytování či dalších objednaných služeb,
- b) předložit při nástupu na ubytování potřebné doklady k jeho identifikaci i dalších spolucestujících osob (např. občanský průkaz či cestovní pas),
- c) poskytnout veškerou potřebnou součinnost k vyplnění formulářů potřebných před nástupem na ubytování,
- d) uhradit ubytovateli celkovou cenu za ubytování v souladu s uzavřenou smlouvou o ubytování a těmito VOP,
- e) uhradit ubytovateli storno-poplatek v případech uvedených v těchto VOP,
- f) řídit se pokyny zaměstnanců ubytovatele, ubytovacím či jiným provozním řádem ubytovatele,
- g) chovat se tak, aby svým chováním nenarušovali či neomezovali ubytování či jiné služby ostatních ubytovaných,
- h) uhradit škodu na majetku ubytovatele, kterou mu způsobil sám nebo kterou mu způsobil jeho doprovázející osoby či osoby, kterým umožnil přístup k majetku ubytovatele,
- i) vyžádat si předchozí souhlas ubytovatele k ubytování zvířete, a to za poplatek 200,- Kč za noc,
- j) dodržovat smlouvu o ubytování, tyto VOP, právní předpisy a dobré mravy.

## V. Reklamacce

5.1. Ubytovaný je oprávněn reklamovat u ubytovatele kvalitu poskytnutého ubytování či jiných služeb, neodpovídají-li kvalitativně či rozsahem potvrzené objednávce.

5.2. Ubytovatel se zavazuje bez zbytečného odkladu zjistit okolnosti reklamacce a v případě oprávněné reklamacce zabezpečit nápravu vadného stavu (např. poskytnutím jiného pokoje) či mu poskytnout slevu. Reklamacce je klient povinen uplatnit u ubytovatele bez zbytečného odkladu poté, co zjistí vadné poskytnutí ubytování či jiných služeb. Na pozdější reklamacce nelze brát zřetel.

## VI. Ostatní ustanovení

6.1. Ubytování je možné nastoupit (check-in) nejdříve od 14:00 hod. dne uvedeného v objednávce jako první den ubytování.

6.2. Ubytovaný je povinen předat vyklizené ubytování v poslední den ubytování uvedený v objednávce (check-out) nejpozději do 10:00 hod. V případě prodloužení s předáním vyklizeného ubytování je ubytovatel oprávněn požadovat po ubytovaném za každou započatou hodinu prodloužení smluvní pokutu ve výši 200,- Kč, která je splatná před odjezdem ubytovaného.

6.3. Bude-li mít ubytovatel důvodné podezření, že ubytovaný či jiné jeho doprovázející osoby nebo osoby, kterým umožnil do ubytování přístup, se chovají v rozporu s uzavřenou smlouvou o ubytování, těmito VOP, ubytovacím či jiným provozním řádem ubytovatele, právními předpisy nebo v rozporu s veřejným pořádkem či dobrými mravy, je ubytovatel oprávněn vstoupit do ubytování a vykonat kontrolu jeho užívání.

6.4. Ubytovatel neodpovídá za škody vzniklé na elektrických či elektronických zařízeních ubytovaného.

6.5. Parkoviště před penzionem ani garážové stání není hlídaným parkovištěm a ubytovatel neodpovídá za škody, které by případně vznikly ubytovanému v souvislosti s využitím parkoviště či garážového stání.

6.5. Odesláním objednávky zájemce o ubytování potvrzuje, že veškeré osobní údaje uvedené v rezervačním formuláři či jinak poskytnuté ubytovateli jsou pravdivé, úplné a správné, že byl poučen o svých právech souvisejících se správou a zpracováním jeho osobních údajů, zejména o tom, že má práva dle ust. §§ 11, 12, 21 zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a že se seznámil s obsahem informací ke zpracování osobních údajů a že uděluje na základě předchozího poučení svůj souhlas se zpracováním jeho osobních údajů ve smyslu zákona o ochraně osobních údajů ubytovatelem jako správcem, případně dalšími osobami, se kterými jako se zpracovateli ubytovatel uzavře příslušnou smlouvu dle ust. § 6 zákona o ochraně osobních údajů.

6.7. Odesláním objednávky zájemce o ubytování projevil vůli souhlasit s těmito VOP a potvrzuje, že se s nimi seznámil.

## VII. - Privátní wellness

7.1. V ubytovacím zařízení je pro klienty k dispozici za úhradu privátní wellness. Pro privátní wellness se aplikuje obdobně čl. I. a násl. těchto VOP, není-li dále stanoveno výslovně jinak.

7.2. Potvrzení objednávky privátního wellness ze strany provozovatele je možné až poté, co bude předem uhrazena cena privátního wellness.

7.3. Storno podmínky privátního wellness:

- a) dojde-li ke stornu objednávky privátního wellness méně než 24 hodin před objednaným termínem, není provozovatel povinen vrátit cenu za uhrazené wellness ani poskytnout náhradní termín,
- b) dojde-li ke stornu objednávky privátního wellness více než 24 hodin před objednaným termínem, umožní ubytovatel využití náhradního termínu, a to v době do tří měsíců od původně objednaného termínu,

c) dojde-li ke stornu objednávky privátního wellness více než 24 hodin před objednaným termínem z důvodů: úmrtí v rodině, hospitalizace klienta nebo člena jeho rodiny, vážného onemocnění, povolávacího rozkazu či živelné pohromy a doloží-li klient takovou skutečnost písemným dokladem provozovateli nejpozději do 3 dnů od jejich vzniku a současně klient nemá zájem o využití náhradního termínu, vrátí provozovatel cenu uhrazeného wellness na bankovní účet sdělený klientem, a to do 3 pracovních dnů od splnění těchto storno podmínek; byla-li úhrada privátního wellness provedena přes platební bránu na internetových stránkách provozovatele, vrátí provozovatel klientovi cenu za privátní wellness poníženou o poplatek za využití platební brány.

### VIII. - Závěrečná ustanovení

8.1. Tyto VOP ve smyslu ust. § 1751 a následujících občanského zákoníku upravují postup při uzavírání smlouvy o ubytování mezi zájemce o ubytování a ubytovatelem, tvoří její obsah a jsou její nedílnou součástí.

8.2. Je-li v těchto VOP požadována písemná forma právního jednání, považuje se za dodržení této formy, je-li právní jednání učiněno formou dopisu či e-mailu.

8.3. Tyto VOP může v plném a neomezeném rozsahu ubytovatel jednostranně doplňovat a měnit, a to elektronickou formou publikováním na internetových stránkách ubytovatele [www.penzion-charlie.cz](http://www.penzion-charlie.cz). Změna těchto VOP nabývá účinnosti okamžikem zveřejnění na internetových stránkách ubytovatele [www.penzion-charlie.cz](http://www.penzion-charlie.cz).

8.4. Bude-li jakékoli ustanovení těchto VOP shledáno jako neplatné, je plně oddělitelné od ostatních ustanovení těchto VOP a taková neplatnost nebude mít žádný vliv na platnost a vymahatelnost jakýchkoli ostatních ustanovení těchto VOP.

8.5. V ostatních otázkách neupravených těmito VOP jsou pro ubytovatele a zájemce o ubytování/ubytovaného závazné právní předpisy, dobrými mravy či jiné zvyklosti ustálené v oblasti poskytování ubytovacích služeb.

V Mohelnici dne 1. 1. 2025

Verze VOP: 02-01-01-2025