VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

pro poskytování ubytovacích služeb v Apartmánech U Kostela

1. Úvodní ustanovení

1. Tyto Všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) upravují práva a povinnosti mezi provozovatelem ubytovacího zařízení Apartmány U Kostela (dále jen „ubytovatel“) a osobou, která si objedná ubytovací služby (dále jen „ubytovaný“ nebo „host“).
2. Ubytovací služby jsou poskytovány v objektu Apartmány U Kostela, na adrese Kostelní náměstí 193/8 Cheb.
3. Ubytovatelem je:

Dopega s. r. o. (Petr Bubanec)

IČ: 17116287

DIČ: CZ17116287

Sídlo / místo podnikání: Na Vyhlídce 2517/33 Cheb 350 02

E-mail: apartmanycheb@seznam.cz

Telefon: 604 74 24 83, 603 53 19 19

Webové stránky: apartmanyukostela.eu

(dále jen „ubytovatel“).

4. Ubytovatel poskytuje ubytovací služby v souladu s platnými právními předpisy České republiky, zejména občanským zákoníkem.
5. Tyto VOP jsou nedílnou součástí smlouvy o ubytování. Rezervací ubytování host potvrzuje, že se s těmito VOP seznámil a souhlasí s nimi.

2. Předmět smlouvy

1. Předmětem smlouvy je závazek ubytovatele poskytnout hostovi přechodné ubytování v konkrétním pokoji nebo apartmánu v Apartmánech U Kostela v termínu uvedeném v rezervaci a závazek hosta uhradit sjednanou cenu.
2. Konkrétní pokoj nebo apartmán, počet ubytovaných osob, termín pobytu, cena a případné další objednané služby jsou uvedeny v potvrzení rezervace.
3. Ubytovací služby mohou být objednány prostřednictvím:
   – webových stránek Apartmánů U Kostela,
   – rezervačního systému ubytovatele,
   – telefonicky nebo e-mailem,
   – rezervačních portálů, zejména Booking.com, Airbnb nebo jiného zprostředkovatele.
4. V případě rezervace prostřednictvím třetí strany se mohou na rezervaci vztahovat také obchodní podmínky daného rezervačního portálu. V případě rozporu mezi těmito VOP a podmínkami konkrétního rezervačního portálu se pro danou rezervaci použijí podmínky uvedené při její rezervaci, pokud jsou pro hosta závazné.

3. Rezervace a uzavření smlouvy

1. Rezervace může být provedena prostřednictvím online rezervačního systému, e-mailem nebo telefonicky, případně prostřednictvím rezervačního portálu.
2. Při vytváření rezervace je host povinen uvést pravdivé a úplné údaje potřebné pro řádné vyřízení rezervace a poskytnutí ubytování.
3. Po provedení online rezervace obdrží host na zadanou e-mailovou adresu potvrzení rezervace.

4. Smlouva o ubytování je uzavřena okamžikem potvrzení rezervace ubytovatelem, případně okamžikem, kdy rezervační systém nebo zprostředkovatel potvrdí rezervaci hostovi, podle způsobu provedení rezervace.
5. Ubytovatel si vyhrazuje právo odmítnout rezervaci v případě, že požadovaný termín není dostupný nebo pokud host uvede nepravdivé či neúplné údaje.

4. Cena ubytování a platební podmínky

1. Cena ubytování je uvedena u konkrétní nabídky nebo v průběhu rezervačního procesu.
2. Cena je uvedena v českých korunách, případně v jiné měně, kterou umožňuje příslušný rezervační systém.
3. Cena může zahrnovat pouze ubytování, nebo také další služby, například snídani. Rozsah služeb a jejich cena jsou vždy uvedeny před dokončením rezervace.
4. Snídaně je poskytována formou bufetu a je-li nabízena jako doplňková služba, její cena není součástí ceny ubytování, není-li u konkrétní rezervace uvedeno jinak.
5. Platbu lze provést způsobem uvedeným v rezervačním systému nebo v potvrzení rezervace.
6. Pokud je požadována platba předem, je host povinen uhradit cenu ve lhůtě a způsobem uvedeným v rezervaci.
7. V případě neuhrazení požadované částky ve stanovené lhůtě může být rezervace zrušena, pokud není s hostem dohodnuto jinak.
8. Případné místní poplatky, jsou-li vybírány, jsou hostovi účtovány v souladu s platnými právními předpisy a příslušnou obecní vyhláškou.

5. Příjezd a odjezd

1. Standardní čas příjezdu (check-in) a odjezdu (check-out) je uveden v potvrzení rezervace nebo v informacích zaslaných hostovi před příjezdem.
2. Ubytování v Apartmánech U Kostela může probíhat formou samoobslužného check-inu.
3. Po splnění podmínek rezervace a úhradě požadované ceny obdrží host prostřednictvím ubytovatele nebo virtuální recepce Alfred informace potřebné k příjezdu a přístupové kódy.
4. Host je povinen používat přístupové kódy pouze pro sebe a osoby uvedené v rezervaci a nesmí je poskytovat neoprávněným třetím osobám.
5. Pokud host požaduje dřívější příjezd nebo pozdější odjezd, je možné mu vyhovět pouze po předchozí dohodě a podle aktuální dostupnosti.
6. Ubytovatel si vyhrazuje právo účtovat poplatek za pozdní odjezd, pokud host opustí ubytování po sjednaném čase bez předchozí dohody.

6. Storno podmínky a zrušení rezervace

1. Host může svou rezervaci zrušit způsobem uvedeným v potvrzení rezervace nebo prostřednictvím rezervačního systému, případně kontaktováním ubytovatele.
2. Podmínky bezplatného zrušení rezervace, případně výše storno poplatku, jsou vždy uvedeny u konkrétní nabídky před dokončením rezervace a v potvrzení rezervace.
3. Pokud je u konkrétní rezervace sjednána možnost bezplatného zrušení, může host rezervaci zrušit bez storno poplatku do lhůty uvedené v potvrzení rezervace.
4. Při zrušení rezervace po uplynutí lhůty pro bezplatné zrušení může být hostovi účtován storno poplatek ve výši uvedené v podmínkách konkrétní rezervace.
5. Pokud host bez předchozího zrušení rezervace nepřijede („no-show“), postupuje ubytovatel podle storno podmínek uvedených u konkrétní rezervace.
6. Pokud host rezervaci provedenou prostřednictvím Booking.com, Airbnb nebo jiného zprostředkovatele zruší prostřednictvím tohoto portálu, použijí se rovněž podmínky zrušení uvedené u dané rezervace.

7. Na smlouvu o ubytování na konkrétní termín se nevztahuje obecné právo spotřebitele odstoupit od smlouvy do 14 dnů bez uvedení důvodu. Jedná se o zákonnou výjimku pro ubytovací služby poskytované v určeném termínu.

7. Podmínky vrácení peněz (refundace)

1. Pokud má host podle sjednaných podmínek nebo právních předpisů nárok na vrácení peněz, ubytovatel vrátí příslušnou částku bez zbytečného odkladu, zpravidla stejným způsobem, jakým byla platba přijata, nedohodnou-li se strany jinak. Host může být požádán o poskytnutí údajů nezbytných k provedení refundace.
2. Případná refundace se řídí storno podmínkami konkrétní rezervace, podmínkami uvedenými při objednání doplňkových služeb a platnými právními předpisy. Samotné zrušení rezervace nezakládá automaticky nárok na vrácení celé uhrazené částky; rozhodující jsou podmínky sjednané pro danou rezervaci.
3. Pokud ubytovatel zruší potvrzenou rezervaci a neposkytne sjednané ubytování ani náhradní řešení, s nímž host souhlasí, vrátí hostovi přijaté platby za neposkytnuté služby. Tím nejsou dotčena případná další práva hosta podle právních předpisů.
4. U rezervací uskutečněných prostřednictvím Booking.com, Airbnb nebo jiného zprostředkovatele se refundace provádí v souladu s podmínkami daného portálu a jeho platebním postupem, pokud se na danou rezervaci vztahují.
5. Refundace se nevztahuje na částky, které je ubytovatel oprávněn ponechat nebo účtovat podle platných storno podmínek, například sjednaný storno poplatek, aniž jsou dotčena zákonná práva hosta.

8. Práva z vadného plnění a reklamace ubytovacích služeb

1. Ubytovatel je povinen poskytnout ubytovací služby v souladu se sjednanými podmínkami a v odpovídající kvalitě.
2. Pokud host zjistí závadu nebo nedostatek týkající se ubytování, je povinen jej oznámit ubytovateli bez zbytečného odkladu, ideálně během pobytu, aby mohl být problém pokud možno okamžitě odstraněn.
3. Reklamaci může host uplatnit:
   – e-mailem na apartmanycheb@seznam.cz,
   – telefonicky na 604 74 24 83
   – osobně u ubytovatele nebo prostřednictvím kontaktní osoby.
4. Ubytovatel se bude reklamací zabývat bez zbytečného odkladu a podle charakteru vady navrhne její odstranění nebo jiné odpovídající řešení.
5. Pokud není možné vadu odstranit na místě, může host v případě oprávněné reklamace požadovat přiměřenou slevu z ceny nebo jiné řešení odpovídající povaze vady a platným právním předpisům.
6. Host je povinen poskytnout ubytovateli přiměřenou součinnost potřebnou k posouzení a odstranění reklamované vady.

9. Povinnosti hosta a pravidla pobytu

1. Host je povinen:
   – užívat pokoj nebo apartmán řádně a pouze k účelu, ke kterému je určen,
   – dodržovat pravidla ubytovacího zařízení,
   – respektovat noční klid a práva ostatních hostů a sousedů,
   – chránit vybavení a zařízení objektu před poškozením,
   – dodržovat bezpečnostní pokyny,
   – bez zbytečného odkladu oznámit ubytovateli vzniklou škodu nebo závadu.

2. Host nesmí bez předchozího souhlasu ubytovatele umožnit ubytování osobám, které nejsou uvedeny v rezervaci.
3. Host odpovídá za škodu způsobenou na majetku ubytovatele jím nebo osobami, za které odpovídá.
4. Ubytovatel může požadovat náhradu škody způsobené hostem v souladu s platnými právními předpisy.
5. Kouření v prostorách, kde je kouření zakázáno, je nepřípustné.
6. Pokud jsou v konkrétním pokoji nebo apartmánu povolena domácí zvířata, musí být jejich pobyt předem uveden v rezervaci a případný poplatek je účtován podle aktuálního ceníku.

10. Odpovědnost za věci hostů

1. Ubytovatel odpovídá za věci vnesené hostem do ubytovacího zařízení v rozsahu stanoveném občanským zákoníkem.
2. Host je povinen své osobní věci řádně zabezpečit a při opuštění pokoje nebo apartmánu jej řádně uzamknout.
3. Cenné věci doporučuje ubytovatel nenechávat volně v pokoji.
4. Host je povinen bez zbytečného odkladu oznámit ubytovateli případnou ztrátu nebo poškození svých věcí.

11. Ochrana osobních údajů

1. Ubytovatel zpracovává osobní údaje hostů v souladu s platnými právními předpisy, zejména s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 (GDPR) a souvisejícími právními předpisy České republiky.
2. Osobní údaje jsou zpracovávány zejména za účelem:
   – vyřízení rezervace,
   – uzavření a plnění smlouvy o ubytování,
   – komunikace s hostem,
   – plnění zákonných povinností ubytovatele,
   – vedení účetních a daňových dokladů,
   – případně plnění povinností souvisejících s evidencí ubytovaných osob.
3. Podrobné informace o zpracování osobních údajů jsou uvedeny v samostatném dokumentu Zásady ochrany osobních údajů, který je zveřejněn na webových stránkách Apartmánů U Kostela.

12. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

1. V případě, že mezi ubytovatelem a hostem – spotřebitelem vznikne spotřebitelský spor, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení sporu.
2. Subjektem příslušným k mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů je:

Česká obchodní inspekce – oddělení ADR

Štěpánská 567/15

120 00 Praha 2

Web: https://adr.coi.cz/

3. Podrobné informace o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů poskytuje Česká obchodní inspekce.
4. Ubytovatel není ve vztahu ke spotřebiteli vázán žádným kodexem chování, pokud není na webových stránkách uvedeno jinak.

13. Kontaktní údaje a komunikace

Veškerá komunikace mezi ubytovatelem a hostem může probíhat elektronicky, zejména prostřednictvím e-mailu.

Kontaktní údaje ubytovatele:

Apartmány U Kostela

Dopega s. r. o. / Petr Bubanec

IČ: 17116287

Adresa: Na Vyhlídce 2517/33 Cheb 350 02

E-mail: apartmanycheb@seznam.cz

Telefon: 604 74 24 83, 603 53 19 19

3. Host je povinen udržovat své kontaktní údaje uvedené v rezervaci aktuální tak, aby jej bylo možné v případě potřeby kontaktovat.

14. Závěrečná ustanovení

Právní vztahy mezi ubytovatelem a hostem se řídí právním řádem České republiky.

Pokud je host spotřebitelem, nejsou tímto ustanovením dotčena jeho práva, která mu poskytují kogentní ustanovení právních předpisů.

Ubytovatel je oprávněn tyto VOP měnit nebo doplňovat. Pro konkrétní rezervaci je rozhodné znění VOP účinné v době jejího uzavření, pokud právní předpis nestanoví jinak.

Aktuální znění VOP je zveřejněno na webových stránkách Apartmánů U Kostela.

Tyto VOP nabývají účinnosti dne 1. 10. 2026.

Apartmány U Kostela

Dopega s. r. o.

IČ: 17116287