

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY UBYTOVACÍHO ZAŘÍZENÍ A SLUŽEB

Článek 1 | Úvodní ustanovení

1. Obchodní společnost ALFA RELAX s.r.o., IČ: 28430689, se sídlem V Tůních 13/1356, 12000 Praha 2, spisová značka: C 140945 vedená u Městského soudu v Praze (dále jen „Provozovatel“), je provozovatelem ubytovacího zařízení a poskytovatelem souvisejících služeb.
2. Provozovatel tímto vydává ve smyslu ust. § 1751 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění (dále jen „občanský zákoník“), tyto Všeobecné obchodní podmínky ubytovacích zařízení a služeb (dále jen „VOP“), které se vztahují na smlouvy, jejichž předmětem je ubytování v ubytovacím zařízení Provozovatele na adrese Masarykova 630, 289 22 Lysá nad Labem pod obchodním označením „Penzion Alfa“ (dále jen „ubytovací zařízení“) uzavřených mezi Provozovatelem jako ubytovatelem a fyzickou nebo právnickou osobou, která služby objednává (dále jen „Klient“).
3. Tyto VOP upravují práva a povinnosti smluvních stran (Provozovatele a Klienta) při pronájmu pokojů v ubytovacích zařízeních, včetně rekreačních a jiných doprovodných služeb dle individuálního požadavku Klienta (dále též společně jen „služby“ nebo též „pobyt“ či „ubytování“).

Článek 2 | Vznik smluvního vztahu

1. Smluvní vztah (smlouva) mezi Klientem a Provozovatelem vzniká potvrzením objednávky učiněné Klientem ze strany Provozovatele ubytovacího zařízení (tzn. potvrzením objednávky Klienta, např. formou zaslání ubytovacího voucheru), nebo úhradou ubytování dle instrukcí Provozovatele (úhrada prostřednictvím platební brány, úhradou zálohového listu, apod.).
2. Provozovatel se zavazuje poskytnout Klientovi pobyt a případné související služby ve sjednané kvalitě a rozsahu a Klientovi vzniká závazek zaplatit Provozovateli smlouvenou cenu.
3. Odesláním objednávky Klient potvrzuje, že se plně seznámil se zněním těchto VOP a uznává je jako podmínku a nedílnou součást smlouvy.

Článek 3 | Objednávka pobytu, cena a platba

1. Objednávku pobytu a služeb je možno učinit osobně, telefonicky, e-mailem či prostřednictvím elektronického formuláře umístěného na webových stránkách ubytovacího zařízení Provozovatele nebo na webových stránkách smluvních partnerů Provozovatele ubytovacích zařízení (např. Booking.com, Hotel.cz a dalších). Telefonní kontakt a e-mailový kontakt ubytovacího zařízení Provozovatele je uveden na webových stránkách na adrese www.penzionlysa.cz.

2. Orientační ceny ubytování a případných dalších služeb jsou uvedeny v prezentačních materiálech Provozovatele (internetové stránky, prospekty apod.). Pro Klienta je závazná cena uvedená v potvrzení rezervace / ubytovacím poukazu (voucheru), včetně specifikace rozsahu sjednaných služeb. Dojde-li v důsledku okolností vyšší moci, či změny legislativy k nemožnosti nebo podstatnému omezení poskytnutí sjednaných služeb, případně zvýšení ceny služeb, je Provozovatel oprávněn navrhnout přiměřenou změnu podmínek pobytu nebo smlouvu zrušit; tím nejsou dotčena práva Klienta vyplývající z právních předpisů.

3. Klient je povinen za pobyt a služby zaplatit Provozovateli dohodnutou smluvní cenu. Ceny pobytu a služeb poskytovaných ubytovacím zařízením jsou uvedeny na webových stránkách ubytovacího zařízení, případně sděleny Klientovi formou individuální nabídky, případně jsou uvedeny na webových portálech či aplikacích zprostředkovatelů ubytování (např. Booking.com, Hotel.cz či jiné), které pro Provozovatele zajišťují nabídku a zprostředkování ubytování a služeb. Cena pobytu a služeb je pro Klienta závazná v souladu s potvrzením rezervace / voucherem.

4. Úhradu Klientem objednaných a Provozovatelem potvrzených služeb provádí Klient zpravidla formou úhrady přes platební bránu, zálohové platby nebo formou úhrady objednaných služeb na základě zaslané proforma faktury (dokladu), a to do data uvedeného na dokladu jako datum splatnosti. Ubytování a služba je považována za uhrazenou dnem připsání platby na bankovní účet Provozovatele.

5. Při předčasném ukončení pobytu nevzniká nárok na vrácení ceny, ledaže k ukončení pobytu došlo z důvodů na straně Provozovatele.

6. Způsoby platby:

- platba bankovním převodem či složením hotovosti v CZK na příslušný bankovní účet ubytovacího zařízení uvedený na dokladu Provozovatele (zálohový list, faktura, apod.),
- platba on-line přes platební bránu Provozovatele či přes platební bránu zajišťovanou zprostředkovateli ubytování (např. Booking.com, Hotel.cz či jiné),
- platba v hotovosti či jiným způsobem je možná po předchozí dohodě s Provozovatelem.

7. Dostane-li se Klient do prodlení s úhradou platby za pobyt anebo služby, má Provozovatel (ubytovací zařízení) právo uplatnit po Klientovi a Klient je povinen Provozovateli zaplatit peněžitý úrok z prodlení dle nařízení vlády č. 351/2013 Sb., kterým se určuje výše úroků z prodlení a nákladů spojených s uplatněním pohledávky.

8. Veškeré platby budou uskutečněny v českých korunách (CZK).

9. V případě vzniku okolností, které brání Provozovateli poskytnout Klientovi službu dle objednávky (rezervace), a je-li možné vzhledem k vzniklé situaci poskytnout Klientovi jinou službu v rozsahu a kvalitě shodné, nebo se alespoň blížící původně objednané službě, nebo poskytnout stejnou službu v náhradním termínu, je Provozovatel oprávněn

a povinen provést odpovídající změny. Provozovatel je v takovém případě povinen bez zbytečného odkladu informovat Klienta o podmínkách této změny a navrhnout tuto změnu Klientovi. Klient je oprávněn v případě nesouhlasu s takto oznámenou změnou zrušit čerpání služby, a jedná-li se o změnu týkající se ubytovací služby, od Smlouvy odstoupit. Provozovatel je pak povinen bez zbytečného odkladu po tomto zrušení čerpání služby vrátit Klientovi plnění připadající na takto zrušenou službu a v případě odstoupení od Smlouvy Klientovi vrátit veškerá plnění uhrazená v souvislosti se Smlouvou.

Článek 4 | Základní práva a povinnosti Klienta

1. Práva Klienta:

- a) právo na řádné poskytnutí smluvně sjednaných a zaplacených služeb,
- b) právo být seznámen s případnými změnami ve smluvně sjednaných službách,
- c) právo kdykoliv před zahájením pobytu nebo čerpáním jednotlivých služeb odstoupit od smlouvy (potvrzené objednávky) dle těchto VOP,
- d) právo na reklamaci vad, za něž Provozovatel odpovídá.

2. Povinnosti Klienta:

- a) poskytnout Provozovateli (ubytovacímu zařízení) součinnost, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí ubytování a služeb, především pravdivě a úplně uvádět požadované údaje v objednávce, či ubytovacím formuláři, vč. nahlášení jakýchkoliv změn takových údajů,
- b) bez zbytečného odkladu sdělovat Provozovateli (ubytovacímu zařízení) své stanovisko k případným změnám v podmínkách a obsahu sjednaných služeb,
- c) vyplnit u Provozovatele (ubytovacího zařízení) doklady potřebné pro čerpání služeb (ubytovací kartu apod.) a dostavit se ve stanoveném čase na místo pobytu, tj. včas provést check-in a check-out (zahájení a ukončení ubytování),
- d) v případě odstoupení od smlouvy je Klient povinen takové odstoupení od smlouvy Provozovateli (ubytovacímu zařízení) písemně oznámit a uhradit storno poplatek dle uvedených storno podmínek dle článku 6 těchto VOP,
- e) Klient odpovídá za škody, které způsobil sám, či osoby s ním ubytované na ubytovacím zařízení, jeho vybavení, či na majetku dalších ubytovaných osob, Provozovatel je oprávněn požadovat náhradu škody v rozsahu stanoveném právními předpisy a požadovat přiměřenou kauci,
- f) ubytování zvířat (domácích mazlíčků) je možné pouze v případě, že s ním Provozovatel vyslovil písemný souhlas,
- g) vytknout vady poskytovaných služeb v průběhu pobytu a uplatnit případnou reklamaci bez zbytečného odkladu,
- h) dodržovat obecná pravidla klidného soužití a to zejména:
 - chovat se tak, aby Klient a s ním ubytované osoby svým chováním nenarušovali, či neomezovali čerpání ubytovacích a dalších služeb jiných klientů ubytovatele,
 - dodržování nočního klidu mezi 22. a 6. hodinou.

i) respektovat pokyny v požárním řádu a požární poplachové směrnici, které jsou vyvěšeny na chodbách ubytovacího zařízení a pokyny v evakuačním řádu, který je vyvěšen na pokoji a dodržovat obecná pravidla bezpečnosti a požární ochrany, jako je zejména zákaz kouření na pokojích a uvnitř všech objektů, zákaz manipulace s otevřeným ohněm ve všech vnitřních prostorech, zákaz vnášení hořlavin a jiných nebezpečných chemikálií do ubytovacího zařízení a dodržovat maximální rychlost na parkovišti 5 km/h.

Článek 5 | Základní práva a povinnosti Provozovatele

1. Práva Provozovatele (ubytovacího zařízení):

- a) požadovat vratnou přiměřenou kauci,
- b) odmítnout ubytování osobám pod vlivem alkoholu či návykových látek,
- c) ukončit pobyt bez náhrady při hrubém porušení ubytovacího řádu (zejména opakované porušování nočního klidu, kouření v objektu, poškozování vybavení, agresivní chování, apod.),
- d) vstoupit do pokoje z provozních, bezpečnostních či havarijních důvodů
- e) odmítnout rezervaci (objednávku) z jakéhokoli důvodu a to i bez jeho udání.

2. Povinnosti Provozovatele (ubytovacího zařízení):

- a) poskytnout Klientovi informace týkající se pobytu či služeb v rozsahu stanoveném Provozovatelem,
- b) zabezpečit Klientovi pobyt na základě potvrzené objednávky (smlouvy) a v souladu s obecně závaznými právními předpisy,
- c) v případě odstoupení od uzavřené smlouvy ze strany Klienta v souladu s těmito VOP nebo zákonem vyplatit nejpozději do 14 dnů po písemném obdržení storna rozdíl ceny mezi již zaplaceným pobytem a příslušnými stornovacími poplatky,
- d) Provozovatel odpovídá za vnesené věci v rozsahu stanoveném zákonem, dle § 2946 občanského zákoníku, žádná parkovací plocha není hlídaným parkovištěm a ubytovatel neposkytuje jakýkoliv dohled nad zaparkovanými vozidly Klienta.

Článek 6 | Odstoupení od smlouvy a stornovací podmínky

1. Klient bere na vědomí, že dle ustanovení § 1837, písm. j) zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, nelze odstoupit od smlouvy o ubytování, dopravě, stravování nebo využití volného času, pokud Poskytovatel tato plnění poskytuje v určeném čase.

2. Klient má právo kdykoliv pobyt zrušit, tj. odstoupit od smlouvy (potvrzené objednávky), a to za níže uvedených podmínek. Smluvní vztah je zrušen a pobyt (služby) stornován ke dni, kdy je písemnou formou odstoupení (storno pobytu) prokazatelně oznámeno Provozovateli (ubytovacímu zařízení). V případě odstoupení od smlouvy má provozovatel (ubytovací zařízení) právo účtovat odstupné / storno poplatek. Stornovací podmínky jsou nedílnou součástí smlouvy mezi Klientem a Provozovatelem (ubytovacím zařízením). Stornovací podmínky se vztahují na zrušení rezervace pobytu a ostatních služeb ze strany

Klienta. Odstupné / storno poplatek je splatné ihned k okamžiku doručení odstoupení od smlouvy. Po odečtení odstupného / storno poplatku z celkové ceny pobytu obdrží Klient zpět zbytek ze zaplacené ceny. Pokud by výše odstupného / storno poplatku byla vyšší než zaplacená cena (popř. záloha), je Klient povinen uhradit (doplatit plnou výši) Provozovateli (ubytovacímu zařízení) částku rovnající se výši odstupného / storno poplatku nejpozději do 14 kalendářních dní po odstoupení.

3. Zrušení pobytu (storno) musí být učiněno písemně, a to e-mailem na adresu rezervace@penzionlysa.cz, nebo jiným prokazatelným způsobem. Rozhodující pro určení doby zrušení pobytu je okamžik doručení oznámení Provozovateli.

4. Storno poplatek:

Při zrušení pobytu 20 a více dní před příjezdem činí storno poplatek	0%
Při zrušení pobytu 11-19 dní před příjezdem činí storno poplatek	50%
Při zrušení pobytu 5 –10 dní před příjezdem činí storno poplatek	75%
Při zrušení pobytu 4 a méně dní před příjezdem činí storno poplatek	100%
U větších skupin mohou být sjednány individuální storno poplatky.	

5. Provozovatel nebude účtovat Klientovi výše uvedené storno poplatky, pokud nemohl čerpat sjednané služby z těchto důvodů: úmrtí v rodině, hospitalizace Klienta nebo člena jeho rodiny, vážné onemocnění, povolávací rozkaz, živelná pohroma. Výše uvedené skutečnosti je Klient povinen doložit písemným dokladem Provozovateli bez zbytečného odkladu, nejpozději do 3 dnů od jejich nastání.

6. Není-li mezi Klientem a Provozovatelem stanovena přesná hodina příjezdu a zahájení pobytu, má se za to, že Klient se dostaví k zahájení ubytování v době mezi 14:00 a 18:00 hodinou. Je-li přesná hodina počátku ubytování stanovena a Klient se nedostaví do 2 hodin od sjednaného počátku ubytování, aniž by o tom předem informoval Provozovatele, nebo pokud Klient neprovede check-in dle instrukcí Provozovatele, je Provozovatel oprávněn rezervaci zrušit. Takové zrušení rezervace Provozovatelem se pro účely těchto VOP považuje za zrušení pobytu (storno) ze strany Klienta a není tím dotčeno právo Provozovatele na odstupné / storno poplatek dle tohoto článku VOP.

Článek 7 | Zpracování osobních údajů a obchodní sdělení

1. Předané osobní údaje Klienta použije Provozovatel (ubytovací zařízení) pouze pro uzavírání smluvní vztah mezi Provozovatelem (ubytovacím zařízením) a Klientem. Předané osobní údaje budou zpracovány v souladu s čl. 6 odst. 1 písm. b) a čl. 7 Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 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). Zpracování osobních údajů upravuje samostatný dokument Provozovatele – Zpracování osobních údajů.

2. Obchodní sdělení jsou zasílána pouze na základě samostatného a dobrovolného souhlasu Klienta. Tento souhlas není podmínkou uzavření smlouvy a lze jej kdykoliv odvolat.

Článek 8 | Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

1. Dle ust. § 1820 odst. 1 písm. s) zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů, a § 14 odst. 1 a § 20d a násl. zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, sděluje Provozovatel, že s návrhem na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu se Klient jako spotřebitel může obrátit na orgán mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce, a to na internetových stránkách www.coi.cz. Česká obchodní inspekce vyřizuje návrhy na mimosoudní řešení spotřebitelských sporů způsobem a za podmínek stanovených příslušnými právními předpisy. K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů ze smlouvy je příslušná Česká obchodní inspekce, se sídlem Gorazdova 1969/24, Nové Město, 12000 Praha 2, IČO: 000 20 869, internetová adresa: www.coi.cz. Platformu pro řešení sporů on-line nacházející se na internetové adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr> je možné využít při řešení sporů mezi Provozovatelem (ubytovacím zařízením) a Klientem, vyplývajících ze smlouvy (potvrzené objednávky).

2. Ustanovení odstavce 1. tohoto článku VOP nevylučuje možnost Klienta jako spotřebitele, aby se obrátil se svým nárokem na civilní soud.

Článek 9 | Závěrečná ustanovení

1. Tyto VOP nabývají platnosti a účinnosti dne 1.1.2026 a nahrazují v celém rozsahu dosavadní VOP, které byly platné a účinné do 31.12.2025.

2. Tyto obchodní a storno podmínky jsou nedílnou součástí objednávky ubytování a ubytovacího poukazu (voucheru).

3. Provozovatel si vyhrazuje právo provádět případné změny těchto VOP. Změnou VOP není dotčen smluvní vztah, který vznikl v době platnosti předchozí verze VOP.

4. Aktuální verze VOP Provozovatele je zveřejněna a zpřístupněna na webových stránkách Provozovatele.

V Praze, dne 1.1.2026

ALFA RELAX s.r.o.

Ing. Václav Houšteký, jednatel