

# UBYTOVACÍ ŘÁD

## I.

### ZÁKLADNÍ INFORMACE A POKYNY PRO UBYTOVANÉ

1. Tento ubytovací řád upravuje v souladu s ustanovením § 1751 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „občanský zákoník“), vzájemná práva a povinnosti smluvních stran vzniklé v souvislosti se smlouvou o ubytování v **Penzionu Poděbradova na adrese Poděbradova 289/113, 612 00 Brno – Ponava**, uzavřené mezi provozovatelem penzionu Petrou Handlarovou, IČO 75959810, se sídlem tamtéž (dále jen „**ubytovatel**“ nebo „**provozovatel**“) na straně jedné a fyzickou nebo právnickou osobou jako ubytovaným na straně druhé (dále také jako „**host**“ nebo „**ubytovaný**“). **Kontakty na provozovatele: mob. 774886434, email [penzion.podebradova@centrum.cz](mailto:penzion.podebradova@centrum.cz)**. **Není-li uvedeno jinak, výraz penzion použitý v tomto ubytovacím řádu znamená jednotlivé pokoje i společné prostory.**
2. Tento ubytovací řád je závazný pro všechny, kteří pobývají v Penzionu Poděbradova. Každý host je povinen seznámit se s tímto ubytovacím řádem. Ubytovaný je povinen dodržovat pravidla stanovená ubytovacím řádem a pokyny provozovatele.
3. Nebyla-li doba ubytování sjednána jinak, je ubytování zajišťováno od 14.00 hod, přihlášení na recepci je možné učinit dle předchozí dohody kdykoli. V den skončení pobytu jsou hosté povinni opustit pokoj nejpozději do 11.00 hod, nebo po předchozí dohodě kdykoli během dne. Nedodrží-li host tento termín a je v pokoji přítomen, smlouva o ubytování se prodlužuje a host je povinen uhradit ubytování i na tento den, nepožádá-li provozovatel hosta o opuštění pokoje. Hosté, kteří se ubytují před 7.00 hodinou ranní, jsou povinni uhradit cenu ubytování za celou noc, pokud se předem nedohodli jinak. Přenocování rodinných příslušníků a jiných osob, řádně nepřihlášených k pobytu, je zakázáno.
4. Při ukončení ubytování je host povinen vrátit klíče a odhlásit svůj pobyt na recepci penzionu, nebo po předchozí domluvě může host nechat klíče na pokoji, popřípadě ve schránce, která je k tomu určena.
5. V době od 22.00 hod do 7.00 hod je nutno dodržovat noční klid. V případě rušení nočního klidu a neuposlechnutí výzvy provozovatele, může být hostovi ukončen pobyt, a to bez náhrady.
6. Pobyt v penzionu je povolen pouze hostům, kteří nejsou bacilonosiči nebo postiženi infekční nebo jinou parazitární nemocí a nebyla jim nařízena karanténa. Hosté jsou povinni chovat se ukázněně a ohleduplně k ostatním hostům. Hosté jsou povinni dbát o čistotu a pořádek.
7. V penzionu je zakázáno kouření. V penzionu není dovoleno manipulovat s otevřeným ohněm. V případě vzniku požáru je nutné postupovat podle poplachových požárních instrukcí.
8. Z bezpečnostních důvodů není dovoleno v penzionu zanechávat děti do 15 let bez dozoru dospělých.
9. Ve veškerých prostorách penzionu je zakázáno nosit nebo uchovávat zbraně.
10. Ubytování zvířat v penzionu je povoleno pouze za předem sjednaných podmínek.
11. V penzionu nesmí být bez souhlasu provozovatele přemístován nábytek a jiná zařízení a nesmí být prováděny zásahy do rozvodů plynu a elektrické instalace. V penzionu není dovoleno používat vlastní elektronické spotřebiče mimo drobných spotřebičů (zejm. sloužících k hygieně, či spotřebičů s malým příkonem) a topidla.
12. Za škody způsobené na majetku provozovatele odpovídá host podle obecně závazných předpisů. V případě způsobení škody uhradí host zejména náklady nutné pro uvedení do původního stavu.
13. Provozovatel neodpovídá za věci ponechané bez dozoru v objektu penzionu.
14. Provozovatel neodpovídá za zaparkovaná vozidla.
15. Při jakémkoli porušení ubytovacího řádu je provozovatel oprávněn uložit hostu pokutu za porušení ubytovacího řádu ve výši 1000,-Kč, při hrubém porušení ubytovacího řádu neprodleně po předchozí výstraze vypovědět smlouvu o ubytování a vykázat hosta z penzionu, a v obou případech též využít asistence Policie ČR.

## II.

### VZNIK A PŘEDMĚT SMLUVNÍHO VZTAHU

1. Na základě smlouvy o ubytování poskytne ubytovatel ubytovanému přechodně ubytování (právo užívat prostor vyhrazený mu k ubytování – pokoj v penzionu, jakož i další společné prostory penzionu, dále též také jen „**ubytovací služby**“) na ujednanou dobu za sjednanou cenu ubytování. Je-li smluvní stranou na straně ubytovaného spotřebitel, vztahy neupravené těmito obchodními podmínkami se řídí občanským zákoníkem zejména v rozsahu jeho ustanovení § 1810 a násl. o závazcích ze smluv uzavíraných se spotřebitelem a též zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů. Ustanovení tohoto ubytovacího řádu platí, pokud smluvní strany nesjednají ve smlouvě o ubytování jinak.
2. Předmětem ubytovacích služeb je ubytování v pokojích, jejichž bližší popis uveden na webových stránkách Penzionu Poděbradova [www.penzion-podebradova.cz](http://www.penzion-podebradova.cz). **Pokoj je pronajímán jako celek.** Cena ubytování je stanovena pro jednotlivé typy pokojů, bez ohledu na obsazenost lůžek, není-li dohodnuto jinak. V ceně je uveden místní poplatek z pobytu. Ve výjimečných případech je provozovatel oprávněn nabídnout hostovi jinou ubytovací jednotku, než kterou si objednal. Toto náhradní ubytování se ovšem nesmí podstatně lišit od objednaného.
3. **Zvláštní ustanovení pro uzavírání smluvního vztahu za užití prostředků komunikace na dálku**

Prezentace ubytování na internetových stránkách Penzionu Poděbradova [www.penzion-podebradova.cz](http://www.penzion-podebradova.cz) a na portálech poskytujících zprostředkování ubytování (jako je například [www.megaubytko.cz](http://www.megaubytko.cz)) není nabídkou ubytovatele k uzavření smlouvy ve smyslu ustanovení § 1732 občanského zákoníku.

**Rezervace:** Host si objednáva ubytovací služby za užití prostředků komunikace na dálku – vyplněním a odesláním elektronického rezervačního či kontaktního formuláře na internetových stránkách [www.penzion-podebradova.cz](http://www.penzion-podebradova.cz), prostřednictvím emailu či telefonu. Podstatné náležitosti zakládající řádně vystavenou objednávku jsou: jméno a příjmení hosta, datum narození, adresa místa trvalého pobytu a kontakt (telefon, emailová adresa); v případě právnických osob či fyzických osob podnikajících také obchodní firma, IČO, DIČ, sídlo; a dále zvolená ubytovací jednotka, počet dospělých osob a dětí a požadovaný počátek a konec poskytování ubytovacích služeb. Smlouva o ubytování je uzavřena doručením oznámení o přijetí objednávky na emailovou adresu hosta. Údaje uvedené v objednávce jsou provozovatelem považovány za správné. Podmínkou platnosti objednávky je vyplnění / sdělení všech uvedených údajů a potvrzení hosta o tom, že se seznámil s tímto Ubytovacím řádem a Zásadami ochrany osobních údajů

**Předběžná rezervace:** Na základě prezentace ubytování na internetových stránkách Penzionu Poděbradova [www.penzion-podebradova.cz](http://www.penzion-podebradova.cz) a na portálech poskytujících zprostředkování ubytování, jako je například [www.megaubytko.cz](http://www.megaubytko.cz), je host oprávněn požádat provozovatele o učinění nabídky na poskytnutí ubytovací služby telefonicky či emailem na kontaktní adresy a telefonní čísla; nejedná se o objednávku ani návrh na uzavření smlouvy o ubytování. Podstatné náležitosti zakládající řádně vystavenou žádost jsou stejné jako v případě rezervace. Provozovatel emailem zasláným na emailovou adresu hosta zašle hostovi návrh na uzavření smlouvy o ubytování, včetně odkazu na tento Ubytovací řád a Zásady ochrany osobních údajů. Host nabídku přijímá zejména uhrazením ceny za sjednané ubytovací služby, potvrzením o přijetí hostem na emailovou adresu provozovatele, případně též jinými způsoby.

### III.

#### CENA ZA UBYTOVÁNÍ A PLATEBNÍ PODMÍNKY, ŠKODY A SANKCE

1. Za ubytování a další poskytnuté služby je host povinen platit ceny v souladu s platným ceníkem, vždy při nástupu na pobyt, není-li předem sjednáno jinak. **Ceník** ubytování a jednotlivých služeb je vystaven na recepci a taktéž na webových stránkách penzionu [www.penzion-podebradova.cz](http://www.penzion-podebradova.cz).
2. Provozovatel si vyhrazuje právo neubytovat osoby, které odmítnou splnit své povinnosti a předložit doklad k prokázání totožnosti, zejména pro splnění povinností provozovatele vyplývajících z příslušných ustanovení zák. č. 326/1999 Sb., o pobytu cizinců na území České republiky či zákona č. 565/1990 Sb. o místních poplatcích. V takovém případě má provozovatel právo vypovědět případně již uzavřenou smlouvu o ubytování z důvodu pro nenastoupení hosta k poskytování ubytovací služby a hrubého porušení ubytovacího řádu. Host nemá v takovém případě nárok na žádnou finanční ani jinou kompenzaci či nárok na vrácení ceny ubytovacích služeb či její části.
3. Host je povinen se ihned po příchodu do pokoje přesvědčit o úplnosti vybavení a jejího stavu a případně zjevně chybějící či poškozené vybavení bezodkladně ohlásit na recepci. V případě jakékoliv škody na vybavení zjištěné během ubytování je host rovněž povinen ohlásit ji provozovateli. Reklamaci vybavení je možno uplatnit nejpozději do ukončení pobytu.
4. V případě ztráty klíče je host povinen neprodleně ztrátu nahlásit provozovateli. V případě, že tak neučiní, provozovatel nenese odpovědnost za vzniklou škodu související se ztrátou klíče. Za ztracený klíč je hostu účtován poplatek ve výši 200,- Kč. Tento poplatek je host povinen uhradit ihned.
5. V případě, že host v den skončení poskytování ubytovacích služeb ve stanovenou dobu ubytovací jednotku nepředá a provozovatel jej vyzve k jejímu opuštění, nebo není-li host přítomen v ubytovací jednotce, vyhrazuje si provozovatel právo věci hosta vyklidit a tyto hostu uschovat.

### IV.

#### UKONČENÍ SMLOUVY, STORNO POPLATKY

1. Mimo dohodu stran a způsoby ukončení trvání smlouvy o ubytování daná zákonem zejména v § 2201 a násl. a § 2001 a násl. občanského zákoníku, má host právo uzavřenou smlouvu o ubytování kdykoliv vypovědět bez výpovědní doby. Za výpověď smlouvy se považuje rovněž skutečnost, že se host nedostaví k poskytování ubytovací služby na základě uzavřené smlouvy o ubytování ve sjednaném termínu. Host je v případě nedostavení se k poskytování ubytovací služby nebo je-li smlouva vypovězena později než 48 hodin před sjednaným termínem započítí jejího poskytování povinen uhradit provozovateli storno poplatek ve výši odpovídající ceně sjednané ubytovací služby za první noc sjednaného pobytu. Host je v případě výpovědi smlouvy o ubytování po zahájení poskytování ubytovací služby povinen uhradit provozovateli storno poplatek ve výši odpovídající rozsahu sjednané a dosud nevyčerpané ubytovací služby.
2. Není-li cena za ubytování uhrazena ve sjednaném termínu dle čl. III. tohoto ubytovacího řádu, účinnost uzavřené smlouvy o ubytování zaniká dnem následujícím po uplynutí sjednaného termínu. Pro případ, že k zániku účinků smlouvy o ubytování dojde později než 48 hodin před sjednaným termínem započítí poskytování ubytovacích služeb, host je povinen uhradit provozovateli storno poplatek ve výši odpovídající ceně sjednané ubytovací služby za první noc sjednaného pobytu.

3. V souladu s ustanovením § 1837 odst. 1 písm. j) občanského zákoníku hostu jako spotřebiteli nevzniká právo na odstoupení od smlouvy o ubytování uzavřené distančním způsobem nebo mimo obchodní prostory provozovatele, jelikož provozovatel poskytuje plnění dle smlouvy o ubytování v konkrétním hostem zvoleném termínu.
4. Provozovatel je oprávněn vypovědět smlouvu bez výpovědní doby z důvodu hrubého porušování tohoto ubytovacího řádu nebo právních předpisů i přes předchozí výstrahu provozovatele. Host nemá v takovém případě nárok na žádnou finanční ani jinou kompenzaci či nárok na vrácení ceny ubytovacích služeb či její části.

## V.

### REKLAMACE A INFORMACE O MIMOSOUDNÍM ŘEŠENÍ SPORŮ

1. Práva a povinnosti smluvních stran ohledně práv z vadného plnění se řídí příslušnými obecně závaznými předpisy (zejména ustanoveními § 1914 až 1925 občanského zákoníku a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů). Nemá-li poskytovaná ubytovací služba sjednané nebo alespoň obvyklé vlastnosti příp. vlastnosti dle účelu uzavírané smlouvy o ubytování, je host oprávněn u provozovatele uplatnit práva z vadného plnění ubytovací služby, a to bez zbytečného odkladu po jejich zjištění. Host je povinen poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamace, zejména podat informace, předložit doklady prokazující skutkový stav, či specifikovat své požadavky co do důvodu a výše.
2. Provozovatel je povinen hostu, jenž je spotřebitel, vydat písemné potvrzení o tom, kdy právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace host požaduje, a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace, není-li reklamace vyřízena ihned na místě v souladu s požadavky hosta nápravou pochybení provozovatele či poskytnutím náhradní služby případně pokud to není možné i poskytnutím přiměřené slevy. Provozovatel nebo jím pověřený pracovník rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se provozovatel s hostem nedohodne na delší lhůtě. Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy. Reklamace bude vyřízena nejpozději do 30 dnů od jejího obdržení ve smyslu § 19 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.
3. K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů ze smlouvy o ubytování je příslušná Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, IČ: 000 20 869, internetová adresa: <https://adr.coi.cz/cs>, e-mailová adresa: [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz), telefon: +420 296 366 360). Provozovatel je oprávněn k poskytování ubytovacích služeb na základě živnostenského oprávnění. Živnostenskou kontrolu provádí v rámci své působnosti příslušný živnostenský úřad. Česká obchodní inspekce vykonává ve vymezeném rozsahu mimo jiné dozor nad dodržováním zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

## VI.

### OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

1. Podmínky a informace ohledně zpracování osobních údajů dle Nařízení Evropského parlamentu a Rady č. 2016/679 ze dne 27. 4. 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES („GDPR“), jsou uvedeny v Zásadách ochrany osobních údajů dostupných na internetových stránkách penzionu [www.penzion-podebradova.cz](http://www.penzion-podebradova.cz) a též v listinné podobě v recepci, se kterými má host možnost se kdykoli seznámit.

## VII.

### ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. V ostatních otázkách neupravených těmito obchodními podmínkami se host a ubytovatel zavazují řídit právními předpisy České republiky a případné spory řešit přednostně smírnou cestou. Pokud vztah založený smlouvou o ubytování obsahuje mezinárodní prvek, pak strany sjednávají, že vztah se řídí českým právem. Tímto nejsou dotčena práva spotřebitele vyplývající z obecně závazných právních předpisů. Znění obchodních podmínek může prodávající měnit či doplňovat. Tímto ustanovením nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklá po dobu účinnosti předchozího znění obchodních podmínek.
2. Jsou-li ve smlouvě o ubytování či tomto ubytovacím řádu stanoveny pro případy porušení smluvních či zákonných povinností hosta smluvní pokuty, nezaniká zaplacením těchto smluvních pokut právo provozovatele na náhradu škody způsobené porušením takové povinnosti.
3. Tento ubytovací řád nabývá účinnosti dne 1. 1. 2020.