

# Všeobecné obchodní podmínky

## Pension Country Relax

### 1. Smluvní vztah

Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) platí pro postup při uzavírání smlouvy o ubytování a upravují obecná práva a povinnosti mezi ubytovaným (dále jen „klient“) a provozovatelem **Pension Country Relax**, tj. společností Václav Vacík., IČO 45414785, se sídlem Roupov 28, 334 01 Přeštice (podnikající fyzická osoba tuzemská, fyzická osoba podnikající dle jiných zákonů než živnostenského a zákona o zemědělství) (dále jen „ubytovatel“). Smluvní vztah mezi ubytovatelem a klientem se řídí příslušnou smlouvou o ubytování, uzavřenou mezi ubytovatelem a klientem, ceníkem ubytovatele a těmito VOP. Není-li některé ustanovení výslovně upraveno, postupuje se dle příslušných ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku.

### 2. Postup při rezervaci a uzavření smlouvy o ubytování

2.1. Ubytovatel nabízí ubytování a další služby s tím související klientům prostřednictvím svých internetových stránek [www.galloway-farma.cz](http://www.galloway-farma.cz), prostřednictvím schválených zprostředkovatelů a pomocí reklamních materiálů ubytovatele (dále jen „nabídka“). Údaje obsažené v nabídce mají pouze informativní charakter. Tato indikativní nabídka není nabídkou ve smyslu § 1731 nebo § 1732 občanského zákoníku, ani se nejedná o veřejný příslib dle § 1733 občanského zákoníku. Z této indikativní nabídky nevzniká klientovi nárok na uzavření smlouvy o ubytování. Nabídka je platná po dobu a za podmínek v ní uvedené, přičemž ubytovatel si vyhrazuje právo jednostranně měnit či upřesňovat konkrétní podmínky dané nabídky před uzavřením smlouvy o ubytování.

„Rezervací“ se rozumí objednání zajištění souhrnu ubytovacích a dalších služeb, které si prostřednictvím objednávky Klient u ubytovatele objedná a zaplatí za ně, a jejichž poskytnutí je Klientovi garantováno Ubytovatelem v potvrzovacím e-mailu.

„Skupinovou rezervací“ se rozumí objednání zajištění souhrnu ubytovacích a dalších služeb, které si prostřednictvím objednávky Klient u ubytovatele objedná a zaplatí za ně, a to při rezervaci více jak šesti pokojů (tedy sedm a více pokojů). Skupinové rezervace se řídí samostatnými obchodními podmínkami uvedenými v „Obchodní podmínky pro skupinové rezervace, eventy a firemní akce“ a jsou sjednávány individuálně s obchodními odděleními Ubytovatele.

2.2. Klient postupuje při vytvoření rezervace těmito možnými způsoby:

2.2.1. provádí rezervaci ubytování a služeb prostřednictvím elektronického rezervačního formuláře umístěného na webových stránkách ubytovatele [www.galloway-farma.cz](http://www.galloway-farma.cz) (dále jen „Rezervace“). Klient je povinen vyplnit údaje v rezervačním formuláři úplně (včetně případného IČO a DIČ) a pravdivě, přičemž další či jiné změny po jejím odeslání prostřednictvím rezervačního formuláře nejsou možné. V rezervačním formuláři je nezbytným krokem k potvrzení Objednávky volba platební metody, a to buď provedení on-line platby přes platební bránu ubytovatele, a to vždy v plné výši objednaných ubytovacích a dalších služeb, anebo možnost platby platebním převodem do 7 kalendářních dnů od provedení Rezervace. **Potvrzením rezervace ubytovateli klient potvrzuje, že se plně seznámil s těmito VOP, přičemž s nimi souhlasí a uznává je jako podmínky a nedílnou součást smlouvy o ubytování.**

2.2.2. Klient kontaktuje s poptávkou ubytování a dalších služeb recepci ubytovatele osobně, telefonicky, e-mailem: v tomto případě ubytovatel na základě obdržení klientovy poptávky ověří kapacity a další podmínky a následně e-mailem klientovi zašle písemné potvrzení přijetí Rezervace s vymezenými konkrétními podmínkami závazné nabídky ubytovatele, kde uvede kalkulaci ceny ubytování a služeb, platební podmínky a pokyny k platbě s uvedením těchto údajů: identifikační a kontaktní údaje ubytovatele, identifikační a kontaktní údaje klienta, termín příjezdu, termín odjezdu, počet nocí, vybranou kategorii pokoje k ubytování, počet, jména i příjmení a věk osob, vyčíslení případných slev a pokyny k platbě celkové ceny, storno podmínky (dále jen „Rezervace“). Platbu v tomto případě provádí Klient do v e-mailu stanovené lhůty, po kterou mu ubytovatel rezervuje objednané ubytování jako „opční“. Pokud Klient platbu do stanovené lhůty neprovede, objednávka a rezervace ubytování se ruší. Na rezervaci se vztahují storno podmínky dle čl. 6 těchto VOP.

2.2.3. Klient využije k rezervaci ubytování některého z „OTAs“ (Online Travel Agencies - online cestovních kanceláří, zprostředkovatelé nabídky ubytování a služeb ubytovatele), například portál [www.booking.com](http://www.booking.com). V tom případě provádí objednávku služeb ubytovatele a rezervaci přes rezervační systém OTA a řídí se jeho platnými obchodními a platebními podmínkami. Momentem obdržení potvrzení závazné rezervace na Klientův e-mail je uzavřena smlouva o ubytování.

2.3. K uzavření **smlouvy o ubytování** dochází za kumulativního splnění dvou podmínek, a to doručením písemné objednávky nebo písemného potvrzení rezervace Klientovi a ubytovateli a okamžikem, kdy ubytovatel od klienta obdrží 100 % předplatbu, platbu, zálohovou platbu či garanci platební kartou plné výše ceny ubytování.

2.4. Platba před příjezdem za ubytování není vyžadována pouze v případě pobytů rezervovaných v den nástupu k ubytování. V takovém případě probíhá úhrada ceny ubytování v plné výši v okamžiku nástupu k ubytování.

### 3. Platební podmínky

3.1. Ubytovatel má právo požadovat po klientovi uhrazení celkové ceny ubytování a služeb uvedených v Rezervaci před jejich poskytnutím.

3.2. Platební podmínky a lhůta splatnosti celkové ceny se liší v závislosti na způsobu provedení objednávky a rezervace ubytování a služeb dle odst. 2.2 těchto VOP. V případě odst. 2.2.2 je splatnost celkové ceny ubytování a služeb, není-li v potvrzovacím e-mailu rezervace uvedeno jinak, 7 kalendářních dní.

3.3. Celková cena ubytování a služeb se hradí, není-li v těchto VOP nebo v Rezervaci uvedeno jinak:

3.3.1. Bezhotovostním převodem na účet ubytovatele uvedený v pokynech k platbě dle odst. 2.2.1. a 2.2.2. Uhrazením se rozumí připsání příslušné částky nejpozději v poslední den lhůty stanovené v odst. 3.2 na bankovní účet ubytovatele.

3.4. Nedodržení lhůty úhrady celkové ceny klientem zakládá oprávnění ubytovatele odstoupit od smlouvy a klient je povinen uhradit ubytovateli náklady s tím spojené (storno-poplatky), jejichž výpočet se řídí podmínkami uvedenými v článku 6. těchto VOP.

### 4. Cena

4.1. Cenou ubytování se rozumí cena uvedená v Rezervaci jako cena ubytování za příslušný pokoj pro počet osob uvedených v Rezervaci. Cenou za služby se rozumí cena uvedená v Rezervaci jako cena objednaných služeb. Celkovou cenou ubytování a služeb se rozumí cena uvedená v Rezervaci jako celková cena s případnými poskytnutými slevami včetně daní a místních poplatků.

Ceny poskytovaných služeb jsou uvedeny v aktuálně platných cenících, nabídkových listech, v rezervačním systému na [www.galloway-farma.cz](http://www.galloway-farma.cz) nebo dle rezervačního systému OTA.

4.2. Ubytovatel není oprávněn po dobu platnosti Rezervace jednostranně navýšit celkovou cenu, s výjimkou případů:

- dojde-li ke změně v Rezervaci (např. změně typu pokoje, počtu osob atp.),
- neprokáže-li nebo nedoloží-li klient splnění podmínek pro poskytnutí nárokované slevy,
- dojde-li ke změně právní úpravy či sazeb daně z přidané hodnoty

4.3. Ceny ubytování a služeb ubytovatele jsou stanoveny a jejich úhrada probíhá v zákonné měnové jednotce České republiky koruně české (Kč, CZK). Na základě dohody ubytovatele a klienta je možné stanovit a uhradit cenu ubytování a služeb v měně EUR. Pro přepočtení ceny ubytování a služeb v Kč na EUR se používá pevný kurz měny EUR stanovený ubytovatelem (informaci o jeho výši případně podá recepce). Používané měnové kurzy u OTA jsou věcí nastavení obchodních podmínek OTA a ubytovatel je nemá možnost ovlivnit. Pro klienta a ubytovatele v případě objednávky ubytování a služeb je závazná cena ubytování a služeb stanovená v CZK ve výši uvedené v kalkulaci v Rezervaci. V případě úhrady čerpané služby ubytovateli přímo na recepci ubytovatele je závazná cena uvedená v ceníku ubytovatele v CZK, případně na základě dohody ubytovatele a klienta je možné provést přepočtení pevným kurzem EUR stanoveným ubytovatelem pro den čerpání služby.

## 5. Změny v rezervaci

5.1. V případě vzniku okolností, které brání ubytovateli poskytnout klientovi ubytování a/nebo službu dle Rezervace, a je-li možné vzhledem k vzniklé situaci poskytnout klientovi jiné ubytování a/nebo náhradní službu v rozsahu a kvalitě shodných nebo se alespoň blízcích původně objednanému ubytování a/nebo službě nebo poskytnout stejné ubytování a/nebo službu v náhradním termínu, je ubytovatel oprávněn a povinen provést odpovídající změny. Ubytovatel 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 ubytování, od smlouvy odstoupit. Ubytovatel je pak povinen bez zbytečného odkladu po tomto zrušení čerpání služby vrátit klientovi plnění připadající na takto zrušenou službu a v případě odstoupení od celé smlouvy klientovi vrátit veškerá plnění uhrazená v souvislosti se smlouvou. Na plnění vrácená dle tohoto odstavce se nevztahují ustanovení těchto VOP o storno-poplatku.

Pokud klient neodstoupí od smlouvy ve lhůtě do 3 dnů od doručení oznámení o takovéto změně, platí, že s takovouto změnou souhlasí.

5.2. V případě nemožnosti poskytnout klientovi objednanou a zaplacenou službu v rozsahu a kvalitě odpovídající dohodnutým podmínkám, je ubytovatel povinen vrátit klientovi plnění uhrazené klientem na takovouto službu. V případě, že však ubytovatel poskytne klientovi s jeho souhlasem náhradní službu stejného nebo vyššího rozsahu a/nebo kvality, považuje se takové náhradní plnění ubytovatele za poskytnutí původně dohodnuté služby, a klient tak nemá jakékoli další nároky vůči ubytovateli z titulu neposkytnutí původně objednané a uhrazené služby.

5.3. Ubytovatel neodpovídá za změny 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.

5.4. Za nevyčerpané objednané služby a za změny objednaných služeb v průběhu pobytu Ubytovatel neposkytuje žádnou finanční náhradu.

5.5. V případě, kdy Klient má zájem provést změnu v Rezervaci (například změna termínu, počtu ubytovaných osob, přibydání služeb atp.), musí kontaktovat provozní pensionu a vznést požadavek na změnu Rezervace. Ubytovatel prověří kapacity a změnu může, avšak nemusí akceptovat. Tato změna Rezervace pak musí být písemně potvrzena oběma stranami.

## **6. Zrušení nebo nevyužití rezervace a storno-poplatek**

6.1. Klient je oprávněn odstoupit od smlouvy o ubytování před nástupem k ubytování, a to i bez udání důvodu. Klient je povinen doručit ubytovateli písemné oznámení o odstoupení od smlouvy.

6.2. Ubytovatel má právo storno poplatek inkasovat z ceny ubytování uhrazené klientem, a to takto:

6.2.1. V případě, že si Klient objednal ubytování "s možností vrácení peněz" (tzv. refundable), ubytovatel je v takovém případě oprávněn účtovat klientovi storno poplatek, jehož výše bude vypočtena z výše uhrazené platby, přičemž výše storno poplatku bude stanovena takto:

- více jak 2 dny před příjezdem se storno poplatek neúčtuje a Klientovi je vrácena celá výše uhrazené platby;
- 2 dny, 1 den před příjezdem a v den příjezdu činí storno-poplatek 100 % celkové ceny pobytu.

6.2.2. V případě, že si Klient objednal ubytování "bez možnosti vrácení peněz" (tzv. non-refundable), ubytovatel je v takovém případě oprávněn účtovat klientovi storno poplatek ve výši 100 % celkové ceny pobytu od okamžiku potvrzení rezervace.

6.3. V případě, že host nenastoupí k ubytování do dvaceti (20) hodin po sjednaném nástupu k ubytování (tzv. no-show), je ubytovatel oprávněn odstoupit od smlouvy o ubytování a současně je oprávněn účtovat hostovi storno poplatek ve výši 100 % výše uhrazené zálohy. Toto neplatí v případě, že host o pozdějším nástupu na pobyt ubytovatele s předstihem, ne však později než jeden (1) den před plánovaným nástupem k ubytování, telefonicky nebo písemně upozorní. Ubytovatel je však oprávněn požadovat uhrazení ceny ubytování i za den/noc, na kterou klient nenastoupí do dne následujícího po stanoveném dni příjezdu, a to do 11:00 hod (lhůta pro check-out). Stejně storno podmínky platí i v případě rezervace na základě voucheru. Při předčasném odjezdu je účtován storno poplatek ve výši 100 % ze zbývajících ceny ubytování / služeb, pokud se ubytovatel s Klientem nedohodne jinak. Zároveň je Ubytovatel oprávněn pokoj, který byl rezervován pro Klienta, jenž nenastoupil k ubytování ve stanovený den nástupu k ubytování, uvolnit do dalšího prodeje.

6.4. Ubytovatel je oprávněn odstoupit od smlouvy v případech, kdy klient podstatně poruší povinnosti stanovené smlouvou, těmito VOP a/nebo právními předpisy České republiky. Ubytovatel je oprávněn odstoupit také v případě, že klient a/nebo osoby jej provázející i přes výstrahu hrubě porušují své povinnosti vyplývající ze smlouvy, těchto VOP, ubytovacích či jiných provozních řádů ubytovatele nebo právních předpisů České republiky či dobré mravy. Dojde-li k takovému odstoupení ubytovatele, je klient povinen uhradit ubytovateli storno-poplatek ve 100 % výši.

6.5. Odstoupením od smlouvy není dotčeno právo ubytovatele na zaplacení celkové ceny uvedené v Rezervaci, eventuálně storno-poplatku, práva smluvních stran na náhradu škody vzniklé z porušení smluvní povinnosti ani ujednání, která vzhledem ke své povaze mají zavazovat strany i po zániku smlouvy.

## 7. Práva a povinnosti klienta

### 7.1. Základními právy klienta jsou především:

- právo na poskytnutí objednaného a zaplaceného ubytování a služeb v rozsahu a za podmínek dle Rezervace.
- právo na poskytnutí informací týkajících se ubytování a služeb nabízených a poskytovaných ubytovatelem.
- právo kdykoli vypovědět smlouvu bez výpovědní doby nebo od smlouvy odstoupit z důvodu podstatného porušení povinností ubytovatele nebo zrušit čerpání objednané služby za podmínek uvedených v těchto VOP, smlouvě nebo právních předpisech České republiky.
- právo písemně oznámit ubytovateli, že se namísto něj zúčastní ubytování a/nebo čerpání služeb uvedených v Rezervaci jiná osoba za podmínky, že v takovémto oznámení bude současně prohlášení této osoby (nového klienta), že souhlasí s ubytováním, službami a jejich cenou uvedenými v Rezervaci a že splňuje veškeré podmínky k účasti na ubytování a čerpání služeb, jsou-li vyžadovány. Původní a nový klient společně a nerozdílně odpovídají za uhrazení celkové ceny uvedené v Rezervaci a administrativních či jiných nákladů, které ubytovateli vzniknou v souvislosti se změnou klienta.
- právo na reklamaci chybně nebo nekvalitně poskytnutého ubytování či služeb a jejich vyřízení v souladu s těmito VOP.
- právo na ochranu osobních údajů a jiných dat týkajících se klienta a spolucestujících osob.

### 7.2. Základními povinnostmi klienta jsou zejména:

- povinnost úplně a pravdivě vyplnit Rezervaci, případné přiložené formuláře nutné k poskytnutí ubytování a služeb a předložit při nástupu na ubytování potřebné doklady k identifikaci klienta a spolucestujících osob (platný občanský průkaz, platný cestovní pas) a případně bez zbytečného odkladu oznámit změnu těchto údajů.
- povinnost nahlásit ubytovateli případnou účast cizích státních příslušníků.
- povinnost nahlásit ubytovateli změnu počtu osob užívajících pokoj a v případě souhlasu ubytovatele s touto změnou, zapsat je do knihy ubytovaných na recepci ubytovatele a uhradit za takto neuvedené osoby v Rezervaci cenu ubytování dle ceníku ubytovatele. V případě překročení maximálního povoleného počtu osob pro daný pokoj a/nebo porušení povinnosti nahlásit osoby užívající objekt neuvedené v Rezervaci, je ubytovatel oprávněn odstoupit od smlouvy pro její podstatné porušení a klienta, osoby ho provázející a další osoby z ubytování či čerpání služeb vykázat, přičemž tím se ztrácí nárok na poskytnutí v Rezervaci uvedeného ubytování a/nebo služeb, stejně jako nárok na náhradu uhrazeného a nevyčerpaného ubytování a/nebo služeb.
- povinnost uhradit ubytovateli celkovou cenu ubytování a služeb v souladu s platebními podmínkami uvedenými v Rezervaci a v souladu s těmito VOP a prokázat její zaplacení na základě výzvy ubytovatele. V případě neuhrazení částky je ubytovatel oprávněn účtovat (strhnout) odpovídající částku z udané platební karty hosta po jeho odjezdu.
- povinnost uhradit ubytovateli storno-poplatek v případech uvedených v těchto VOP.
- povinnost převzít od ubytovatele doklady nutné k čerpání ubytování a služeb.
- povinnost dostavit se ve stanoveném čase na místo čerpání ubytování a/nebo služeb.

- povinnost řídit se pokyny zaměstnanců ubytovatele, ubytovacími a jinými provozními řády ubytovatele vydanými pro čerpání a poskytování ubytování a čerpání služeb hotelu. Klient je povinen se s ubytovacími a jinými provozními řády ubytovatele seznámit. V případě, kdy klient nebo osoby ho provázející i přes výstrahu hrubě porušují povinnosti vyplývající ze smlouvy, těchto VOP nebo předpisů (řádů) ubytovatele, právních předpisů či dobré mravy nebo narušují program či čerpání ubytování a služeb jiných klientů ubytovatele, je ubytovatel oprávněn klienta a osoby ho provázející z ubytování či čerpání služeb vykázat (vypovědět smlouvu bez výpovědní doby), přičemž tento klient ztrácí nárok na poskytnutí v Rezervaci uvedeného ubytování a/nebo služeb, stejně jako nárok na náhradu uhrazeného a nevyčerpaného ubytování a/nebo služeb.
- povinnost klienta a osob ho provázejících chovat se tak, aby svým chováním nenarušovali či neomezovali čerpání ubytování a/nebo služeb jiných klientů ubytovatele.
- povinnost uhradit škodu na majetku ubytovatele, kterou mu způsobil sám a/nebo osoby ho provázející či jiné osoby, kterým zaviněně umožnil přístup k majetku ubytovatele. Výše úhrady bude určena Ubytovatelem.
- psi jsou povoleni, je nutné je nahlásit předem a zaplatit poplatek dle aktuálního ceníku. Při stornu pobytu nebude storno poplatku za psa aplikováno.
- povinnost klienta doplatit ubytovateli rozdíl ceny po slevě uvedené v Rezervaci v případě, že klient neprokáže ubytovateli při nástupu na ubytování a/nebo před nástupem na čerpání služeb splnění podmínek pro poskytnutí slevy z ceny ubytování a/nebo služeb.
- klient (ať už jako fyzická osoba nebo právnická osoba) odpovídá za dodržování povinností vyplývajících ze smlouvy, těchto VOP, ubytovacích a provozních řádů ubytovatele a právních předpisů České republiky ze strany fyzických osob uvedených v Rezervaci a/nebo ho provázejících.

## **8. Reklamáce a informace o mimosoudním řešení sporů**

8.1. Klient je oprávněn reklamovat u ubytovatele kvalitu poskytnutého ubytování a/nebo služeb, pokud jejich kvalita či rozsah nebo jiné podmínky neodpovídají rozsahu, kvalitě a podmínkám uvedeným v Rezervaci. Ubytovatel se zavazuje bez zbytečného odkladu zjistit okolnosti reklamáce a v případě oprávněné reklamáce zabezpečit nápravu vadného stavu či klientovi poskytnout slevu. Reklamací je klient povinen uplatnit u ubytovatele bez zbytečného odkladu po tom, co zjistí vadné poskytnutí. Na pozdější reklamáce nebude brán zřetel.

8.2. Informace o mimosoudním řešení sporů - Subjektem příslušným pro mimosoudní řešení sporů (ADR) mezi provozovatelem a klientem vyplývajících z poskytování ubytování a s tím souvisejících služeb (spotřebitelské spory) je dle § 20e písm. d) zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, IČ 00020869, internetová adresa: <http://www.coi.cz/> nebo jiný subjekt pověřený Ministerstvem průmyslu a obchodu.

## **9. Závěrečná ustanovení**

9.1. Tyto VOP ve smyslu § 1751 a násl. občanského zákoníku upravují postup při uzavírání, tvoří obsah a jsou nedílnou součástí smlouvy o ubytování, uzavřené mezi klientem a ubytovatelem. Před ustanoveními těchto VOP mají přednost individuální ujednání obsažená ve smlouvě o ubytování, respektive písemném potvrzení rezervace ubytovatele.

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

9.3. Tyto VOP může v plném a neomezeném rozsahu ubytovatel doplňovat a měnit elektronickou formou. V případě, že k takovéto změně dojde, bude nová verze VOP umístěna na internetových stránkách ubytovatele [www.galloway-farma.cz](http://www.galloway-farma.cz). Změna těchto VOP nabývá na účinnosti okamžikem zveřejnění nebo doručení jejího znění klientovi. V případě nesouhlasu klienta se zveřejněnou změnou VOP, je klient povinen tento nesouhlas ubytovateli písemně sdělit nejpozději do dvou dnů od doručení změny VOP.

9.4. Pokud jakékoli jednotlivé ustanovení těchto VOP bude shledáno jako neplatné, je plně oddělitelným od ostatních ustanovení těchto VOP a taková neplatnost nebude mít žádný vliv na platnost a vymahatelnost jakýchkoliv ostatních ustanovení těchto VOP.

9.5. V ostatních otázkách neupravených těmito VOP se klient a ubytovatel zavazují řídit právními předpisy České republiky, dobrými mravy a zvyklostmi v oblasti poskytování ubytovacích služeb a případné spory řešit přednostně smírnou cestou.

9.6. Ubytovatel si vyhrazuje právo uvést ve svých nabídkách a/nebo reklamních materiálech i jiné podmínky, které mají přednost před těmito VOP.

9.7. Tyto VOP nabývají účinnosti dne 01. 10. 2023.

Václav Vacík

Pension Country Relax