VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

Ubytovaní klienti se řídí právním řádem České republiky na základě českého práva a ubytovacím řádem Penzionu Praděd. Ubytovaný host přijímá ubytovací řád jako smluvní podmínku ubytování a je povinen dodržovat jeho ustanovení.

Každý host je povinen se s tímto ubytovacím řádem seznámit, na jeho neznalost nebude brán zřetel. Ubytovací řád je zveřejněn na internetových stránkách Penzionu Praděd – https://penzionpraded.cz/

Všeobecné obchodní podmínky (dále jen „podmínky") SKI Karlov s.r.o., IČO: 18953026, DIČ: CZ18953026, se sídlem Mendlova 1342/12, Předměstí, 746 01 Opava, spisová značka C 1022/KSOS vedená u Krajského soudu v Ostravě, upravují vzájemný smluvní vztah mezi SKI Karlov s.r.o. a fyzickou nebo právnickou osobou, která pobyt objednává (dále jen „klient").

Provozovna: Penzion Praděd, Karlov pod Pradědem 72, 793 36 Malá Morávka

Článek I. - Předmět smluvního vztahu
Tyto Podmínky upravují práva a povinnosti smluvních stran při pronájmu pokojů penzionu pro ubytování a jiných služeb penzionu jako jednotlivé služby dle individuálního požadavku zákazníka.

Článek II. - Vznik smluvního vztahu
Smluvní vztah mezi klientem a penzionem vzniká potvrzením objednávky pobytu ze strany penzionu. Penzion se zavazuje poskytnout klientovi pobyt a zabezpečit ve sjednaném rozsahu a kvalitě sjednané služby (dále jen "pobyt") a klientovi vzniká závazek zaplatit penzionu smluvenou cenu.

Článek III. – Objednávka pobytu, cena a platba
3.1 Objednávka pobytu

- telefonicky: +420 602 389 640
- e-mailem: recepce@penzionpraded.cz
- prostřednictvím elektronického formuláře na webových stránkách: https://penzionpraded.cz/rezervace/
- prostřednictvím prodejních portálů, se kterými má penzion uzavřenou spolupráci

3.2 Host je povinen za ubytování a jím využité další služby zaplatit dohodnuté smluvní ceny penzionu na základě stanoveného ceníku penzionu.

Ceny poskytovaných služeb jsou uvedeny v rezervačním formuláři a na webových stránkách penzionu:https://penzionpraded.cz/rezervace/ . Cena za pokoj zahrnuje DPH ve výši 12 %.

3.3 Poplatek z pobytu činí 21 Kč za osobu za noc a je splatný v den příjezdu. Poplatek z pobytu se vztahuje na všechny ubytované osoby, které dovršily věku 18 let. Poplatek z pobytu není zahrnut v ceně ubytování a hradí se samostatně při příjezdu na recepci penzionu, a to hotově nebo platební kartou.

3.4 Úhradu klientem objednaných a penzionem potvrzených služeb provádí klient při příjezdu do penzionu u hotově či kreditní kartou. Penzion si vyžaduje právo na dočasné zadržení příslušné částky (tzv. předautorizaci kreditní karty) před příjezdem hosta jako garanci rezervace. V případě, že klient zkrátí dojednanou délku pobytu v penzionu, penzion má právo vyúčtovat klientovi plnou výši dojednané ceny za celou délku objednaného pobytu

3.5 Penzion si vyhrazuje právo provést předautorizaci kreditní karty hosta (dočasné blokování finančních prostředků) jako garanci rezervace, a to nejdříve 14 dní před datem příjezdu hosta (období 1. března – 22. prosince) a 45 dnů před datem příjezdu hosta (období 23. prosince – 28. února) . Výše předautorizované částky odpovídá celkové ceně objednaného pobytu.

Předautorizace není skutečným stržením platby – jedná se pouze o dočasné blokování příslušné částky na kartě hosta po dobu nezbytně nutnou, nejdéle však po dobu stanovenou vydávající bankou hosta a pravidly příslušné karetní sítě (zpravidla 7 až 14 dní).

Pokud host nesouhlasí s provedením předautorizace, je oprávněn kontaktovat penzion na e-mailové adrese recepce@penzionpraded.cz nebo telefonicky na čísle +420 602 389 640, a to před datem plánované předautorizace. V takovém případě může penzion rezervaci považovat za nezajištěnou a je oprávněn ji zrušit.

Předautorizace je prováděna v souladu s pravidly příslušné karetní sítě a host bere na vědomí, že po dobu blokace nemusí mít k předautorizované částce přístup. Penzion neodpovídá za případné poplatky účtované bankou hosta v souvislosti s předautorizací.

V případě, že host dorazí a pobyt proběhne standardně, bude předautorizace uvolněna a nahrazena standardní platbou při check-outu. V případě, že host rezervaci zruší nebo se nedostaví, má penzion právo předautorizovanou částku inkasovat v souladu se stornovacími podmínkami uvedenými v čl. VI těchto VOP.

V případě, že klient zkrátí dojednanou délku pobytu v penzionu, penzion má právo vyúčtovat klientovi plnou výši dojednané ceny za celou délku objednaného pobytu.

3.6 Penzion si vyhrazuje právo požadovat po klientovi předplatbu (zálohu) za objednaný pobyt. Výše předplatby může činit až 100 % ceny pobytu, není-li uvedeno jinak.

Termíny splatnosti předplatby:

Období příjezdu	Splatnost předplatby	
1. března – 30. června	nejpozději 16 dní před příjezdem	50 % z celkové ceny rezervace
1. září – 22. prosince	nejpozději 16 dní před příjezdem	50 % z celkové ceny rezervace
1. července – 31. srpna	nejpozději 16 dní před příjezdem	100 % z celkové ceny rezervace
23. prosince – 28. února	nejpozději 47 dní před příjezdem	100 % z celkové ceny rezervace

Předplatba je považována za uhrazenou okamžikem jejího připsání na účet penzionu nebo provedením online platby.

V případě, že klient neuhradí předplatbu ve stanoveném termínu, vyhrazuje si penzion právo rezervaci zrušit.

Uhrazená předplatba se dále řídí storno podmínkami dle Článku VI těchto VOP.

Článek IV. – Základní práva a povinnosti klienta

4.1 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 dle článku VI.,

d) právo na reklamaci vad poskytnutých služeb.

4.2 Povinnosti klienta:

a) poskytnout penzionu součinnost potřebnou k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, zejména pravdivě a úplně uvádět požadované údaje v objednávce včetně nahlášení jakýchkoliv změn,

b) bez zbytečného odkladu sdělovat penzionu své stanovisko k případným změnám v podmínkách a obsahu sjednaných služeb,

c) převzít od penzionu doklady potřebné pro čerpání služeb a dostavit se ve stanoveném čase na místo určení,

d) v případě odstoupení od smlouvy je klient povinen toto odstoupení penzionu oznámit výhradně písemnou formou a zaplatit odstupné dle stornovacích podmínek,

e) poskytnout penzionu osobní údaje nezbytné pro zákonnou evidenci ubytovaných hostů dle zákona o cestovním ruchu a systému eTurista.

Článek V. – Základní povinnosti penzionu

a) poskytnout klientovi veškeré informace k pobytu,

b) zabezpečit klientovi pobyt na základě potvrzené objednávky a v souladu s obecně závaznými právními předpisy,

c) v případě odstoupení od uzavřené smlouvy ze strany klienta vyplatit nejpozději do 14 dnů po písemném obdržení storna rozdíl ceny mezi již zaplaceným pobytem a příslušnými stornovacími poplatky, a to převodem na bankovní účet klienta nebo zpět na platební kartu, ze které byla platba provedena,

d) v případě, že klient uhradil zálohu nebo plnou cenu pobytu a výše stornovacího poplatku je nižší než uhrazená částka, penzion vrátí klientovi rozdíl nejpozději do 14 dnů od písemného obdržení storna.

Článek VI. - Odstoupení od smlouvy a stornovací podmínky

Klient je oprávněn pobyt zrušit výhradně písemnou formou – e-mailem zaslaným na adresu recepce@penzionpraded.cz. Smluvní vztah je zrušen ke dni, kdy penzion písemné oznámení o stornování prokazatelně obdrží. Penzion potvrdí přijetí storna klientovi e-mailem nejpozději do 2 pracovních dnů od jeho obdržení.

V případě odstoupení od smlouvy má penzion právo účtovat odstupné / storno poplatky (smluvní pokutu). Odstupné je splatné ihned. Po odečtení odstupného z celkové ceny pobytu obdrží klient zpět zbytek ze zaplacené částky. Pokud by výše odstupného byla vyšší než zaplacená záloha, je klient povinen uhradit částku rovnající se výši odstupného.

V případě zkrácení délky pobytu ze strany klienta má penzion právo účtovat plnou cenu původně sjednaného pobytu. Pokud klient uhradil zálohu nižší než celková cena pobytu, je povinen doplatit zbývající částku nejpozději při odjezdu z penzionu.

Stornovací poplatky

Storno podmínky:

V období od 1. března do 30. června a od 1. září do 22. prosince může klient rezervaci zrušit zdarma do 14 dnů před příjezdem. V případě zrušení rezervace méně než 14 dnů před příjezdem bude penzion účtovat storno poplatek ve výši 50 % z celkové ceny rezervace.
V období od 1. července do 31. srpna může klient rezervaci zrušit zdarma do 14 dnů před příjezdem. V případě zrušení rezervace méně než 14 dnů před příjezdem bude penzion účtovat storno poplatek ve výši 100 % z celkové ceny rezervace.
V období od 23. prosince do 28. února může klient rezervaci zrušit zdarma do 45 dnů před příjezdem. V případě zrušení rezervace méně než 45 dnů před příjezdem bude penzion účtovat storno poplatek ve výši 100 % z celkové ceny rezervace.
Storno podmínky pro skupinové rezervace (4 a více pokojů)
Pro rezervace zahrnující 4 a více pokojů platí individuální storno podmínky. Rezervaci lze bezplatně zrušit do 30 dnů před příjezdem. V případě zrušení rezervace méně než 30 dnů před příjezdem bude hotel účtovat storno poplatek ve výši 100 % z celkové ceny rezervace. V případě skupinových rezervací je hotel oprávněn vyžadovat zálohu dle individuální dohody.

Článek VII. - Využití osobních údajů

Viz samostatný dokument **Informace o zpracovávání osobních údajů**, dostupný na: https://penzionpraded.cz/

Penzion na svých webových stránkách používá soubory cookies v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, a platnými předpisy EU. Podrobné informace o používání cookies, jejich typech a možnostech jejich odmítnutí jsou k dispozici v Zásadách používání cookies, dostupných na: https://penzionpraded.cz/

Klient má právo kdykoli svůj souhlas s používáním cookies odvolat prostřednictvím nastavení svého prohlížeče nebo přímo na webových stránkách penzionu.

Článek VIII. – Závěrečná ustanovení

Všeobecné obchodní podmínky nabývají účinnosti dnem **1.1.2026.**

Ubytovaný host má právo podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je:

Česká obchodní inspekce

Ústřední inspektorát - oddělení ADR

Štěpánská 15

120 00 Praha 2

Email: adr@coi.cz

Web: https://adr.coi.cz

Česká obchodní inspekce je dozorovým orgánem vykonávajícím dohled nad ochranou spotřebitele, postupující podle zákona č. 64/1986 Sb., o České obchodní inspekci, ve znění pozdějších předpisů, a dalších právních předpisů. Internetová stránka České obchodní inspekce je www.coi.cz.

V souladu s ustanovením § 1837 písmeno j) zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník ubytovanému jako spotřebiteli nevzniká právo na odstoupení od smlouvy o ubytování, pokud ubytovací zařízení poskytuje plnění v určeném termínu.

Veškeré spory vzniklé z těchto VOP nebo v souvislosti s nimi budou řešeny příslušnými soudy České republiky. Pro spory mezi penzionem a spotřebitelem (fyzickou osobou – nepodnikatelem) je místně příslušným soudem soud určený dle obecných ustanovení zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů (zpravidla soud v místě bydliště spotřebitele). Pro spory mezi penzionem a podnikatelem (právnickou nebo fyzickou osobou – podnikatelem) jsou příslušné soudy v místě sídla společnosti SKI Karlov s.r.o., tj. soudy v Opavě, resp. Krajský soud v Ostravě pro věci jemu zákonem svěřené.

Článek IX. – Reklamační podmínky

Host je oprávněn uplatnit reklamaci vad poskytnutých služeb bez zbytečného odkladu, nejpozději do 24 hodin od zjištění vady, a to přímo na recepci penzionu. Vady je host povinen reklamovat přednostně na místě, aby mohly být neprodleně odstraněny. Penzion je povinen rozhodnout o reklamaci ihned, ve složitých případech nejpozději do 3 pracovních dnů.

Reklamaci lze uplatnit:

osobně na recepci penzionu: Karlov pod Pradědem 72, 793 36 Malá Morávka

e-mailem: recepce@penzionpraded.cz

telefonicky: +420 602 389 640 (pouze pro prvotní nahlášení – reklamaci je následně nutné potvrdit písemně)

O přijetí reklamace vydá penzion hostovi písemné potvrzení.

Penzion je povinen reklamaci vyřídit (tj. odstranit vadu nebo poskytnout náhradní plnění) nejpozději do 30 dnů od jejího uplatnění, pokud se penzion s hostem písemně nedohodne na lhůtě delší. Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy a host má právo od smlouvy odstoupit nebo požadovat přiměřenou slevu z ceny.