

# Všeobecné obchodní podmínky

Všeobecné obchodní podmínky jsou platné od 1. 1. 2022.

## Smluvními stranami jsou:

Valichan Matakbajev, tel: +420 608 566 949  
Adresa: Antala Staška 2041/6, 50009 Hradec Králové  
info@apartman-croatia.com  
www.apartman-croatia.com

jako provozovatel **Apartman Alina** (dále jen provozovatel)  
a uživatel služeb provozovatele (dále jen **klient**).

Službami provozovatele jsou rekreační nebo služební pobyty (ubytování v apartmánu) a s tím spojené služby poskytované provozovatelem nebo smluvními partnery. Předmětem smlouvy je zajištění pobytu, pronájem a služby klientovi ve sjednaném rozsahu a podle grafického zobrazení na těchto stránkách nebo stránkách zprostředkovatele ubytování.

Klient nesmí při využívání služeb používat falešné jméno. Klient, který využívá služeb jménem třetí osoby, je zodpovědný za správnost zadaných údajů.

## Objednání pobytu

Klient si může objednat pobyt elektronicky na internetové stránce [www.apartman-croatia.com](http://www.apartman-croatia.com), e-mailem: [info@apartman-croatia.com](mailto:info@apartman-croatia.com) nebo telefonicky: +420 608 566 949

## Cena pobytu

Cena služeb je uvedena na vybraném webovém rozhraní prodávajícího [www.apartman-croatia.com](http://www.apartman-croatia.com). Výsledná cena pobytu vychází z klientových požadavků na pobyt a je sestavena na základě aktuálního ceníku služeb provozovatele. Provozovatel si vyhrazuje právo upravit ceny v případě, že v průběhu období od stanovení cen po zrealizování pobytu dojde ke změně legislativních a daňových předpisů a k dalším změnám z důvodů tzv. „vyšší moci“.

Apartmán pronajímáme jako celek pro maximálně 6 osob.

Minimální délka pobytu je 7 dnů/6 nocí.

## Platební podmínky a storno podmínky:

Nepřijímáme platby kartou.

Přijímáme platby v hotovosti nebo bankovním převodem. Potvrzení o provedené platbě obdržíte e-mailem.

Záloha na ubytování činí 30% z ceny pobytu, splatná při potvrzené rezervaci pobytu.

Záloha je vratná při zrušení pobytu 30 dnů před nástupem na ubytování.

Záloha je NEVRATNÁ při zrušení pobytu za méně než 30 dnů do zahájení pobytu.

## Časové vymezení

Smluvní vztah mezi provozovatelem a klientem vzniká potvrzením objednávky pobytu telefonicky, emailem nebo pomocí objednávkového formuláře, zejména dobou příjezdu uvedenou klientem a odsouhlasenou provozovatelem pokud je mimo obvyklou dobu **nástupu ubytování tj. od 15:00 hodin**, a současně zaplacením ceny pobytu, resp. zálohy, ve smyslu platebních podmínek. Smluvní vztah končí po **skončení doby pobytu do 10:00 hodin** dne odjezdu uplynutím doby nároku na uplatnění reklamací.

## Povinnosti klienta

Poskytnout provozovateli veškeré náležitosti potřebné k řádnému zajištění a poskytnutí služeb, zejména pravdivě a úplně vyplnit objednávku pobytu a poskytnout provozovateli doklady tj. občanský průkaz nebo cestovní pas.

Ve stanoveném termínu uhradit platbu za pobyt a to úhradou zálohy a doplatku za objednané služby při nástupu ubytování.

Klient je povinen řídit se **ubytovacím řádem** provozovatele v bodech níže uvedených:

- V apartmánu je zakázáno kouřit
- Parkování vozidel klientů v těsné blízkosti penzionu je možné zdarma.
- Užívání hotelového zařízení je dovoleno osobám, které nejsou postiženy infekčními chorobami.
- Host užívá apartmán po dobu, kterou sjednal při příchodu. Nebyla-li doba pobytu sjednána jinak, nástup na ubytování je od 15 hodin, poslední den pobytu host uvolní pokoj nejpozději do 10 hodin.
- V době od 22:00 hodin do 7:00 hodin je host povinen dodržovat noční klid.
- V pokoji nesmí host bez souhlasu majitele přemísťovat zařízení a vybavení, provádět opravy a jakékoliv zásahy do elektrické sítě nebo jiné instalace.
- Není dovoleno užívat vlastních elektrospotřebičů (např. varné konvice, vařiče, toustovače apod., ale pouze spotřebiče z výbavy apartmánu. Výjimkou jsou holicí a masážní strojky, vysoušeče vlasů, kulmy a nabíječky. Za použití povolených spotřebičů zodpovídá host a ručí za jakékoliv škody způsobené jejich provozem.
- Při odchodu z apartmánu je host povinen uzavřít vodovodní kohoutky, zhasnout světla, vypnout televizi, vypnout klimatizaci.
- Rodiče odpovídají za bezpečnost svých dětí ve všech prostorech apartmánu.
- Za škody způsobené na majetku apartmánu odpovídá host v plném rozsahu.
- Domácí zvířata mohou být umístěna v prostorách apartmánu jen se souhlasem majitele.
- Není dovoleno, aby zvířata byla ponechána v apartmánu bez dozoru svého majitele.
- Zvířata nesmí ležet na lůžku nebo ostatním zařízení pro hosty, musí mít svůj pelech.
- Nelze užívat sprchy nebo umyvadla ke koupání nebo mytí zvířat.
- Ke krmení zvířat nesmí být používán inventář, který slouží hostům.
- Majitel zvířete odpovídá za dodržování nočního klidu od 22:00 hod do 07:00 hod.
- Penzion neodpovídá za věci vnesené hostem do apartmánu, za škodu na odložených věcech.

## **Zrušení pobytu**

Zrušení pobytu (tzv. „storno pobytu“), resp. zrušení objednávky pobytu, je klient povinen uskutečnit písemnou formou. Pro stanovení stornovacího poplatku je rozhodující – u osobního – datum provedení storna u provozovatele, elektronicky – datum odeslání emailu a při odeslání v dopise datum přijetí dopisu.

Při zrušení pobytu ze strany klienta účtuje provozovatel stornovací poplatky. Pokud dojde ke stornování pobytu, záloha propadá ve prospěch apartmánu a tím zaniká nárok na její vrácení.

## **Vyloučení klienta z pobytu**

Klient, který v době pobytu poruší zákonné předpisy ČR, nerespektuje ubytovací řád, odmítá se řídit oprávněnými požadavky a pokyny provozovatele, slovně napadá zástupce provozovatele, poškozují majetek v ubytovacím zařízení a svým chováním omezuje práva provozovatele, může být vyloučen z pokračování pobytu, přičemž mu zaniká nárok na náhradu za nevyužité služby.

## **Změny dohodnutých služeb**

Jestliže nastanou mimořádné okolnosti a okolnosti v důsledku tzv. „vyšší moci“, může provozovatel pobyt zrušit, nebo po dohodě s klientem změnit (termín, cenu). Pokud pobyt klienta již začal, má provozovatel právo na úhradu doposud poskytnutých služeb.

Při zrušení pobytu ze strany provozovatele je provozovatel povinen tuto skutečnost oznámit zákazníkovi ihned, do 5 dnů mu vrátit zaplacenou sumu v plné výši a v případě, že o to zákazník požádá, jej přednostně zařadit na volné místo v jiném pobytu, který si vybere.

Při závažných změnách – změna termínu konání pobytu, zvýšení ceny pobytu o více než 10 % je provozovatel povinen vyžádat si souhlas klienta a stanovit mu přiměřenou lhůtu, v níž se má ke změně vyjádřit. V případě uvedených závažných změn programu má klient právo odstoupit od smlouvy bez stornovacího poplatku a bez finančních nároků vůči provozovateli. Pokud klient neoznámí odstoupení od smlouvy ve stanovené lhůtě, bude mít provozovatel za to, že se změnou souhlasí.

## **Ochrana osobních údajů**

Ochrana vašeho soukromí při zpracování osobních údajů je pro nás důležitou záležitostí, kterou při našich obchodních procesech bereme na zřetel. Osobní údaje, které jsou získávány během návštěvy našich webových stránek, zpracováváme v souladu se Zákonem č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů.

Prodávající plně respektuje důvěrný charakter vašich dat, která vyplňujete do objednávky. Data jsou zabezpečena a chráněna proti zneužití. Používáme je k realizaci celého obchodu, včetně nezbytných účetních operací, vystavení daňových dokladů, identifikaci vašich bezhotovostních plateb a pro komunikaci s vámi, tedy veškeré zákaznické administrativy. Tato data jsou ukládána v databázi s přísným zabezpečením proti zneužití a nejsou poskytována třetím stranám. Tato data nebudou využívána k marketingovým účelům.

Na požádání vám Valichan Matakbajev podle možnosti obratem a písemně oznámí, zda a jaké osobní údaje má o vás zaznamenané. Pokud by navzdory našim snahám o správnost údajů a aktuálnost byly zaznamenány nesprávné informace, na požádání je opravíme. Pokud máte otázky týkající se zpracování vašich osobních údajů, můžete je směřovat na [info@apartman-croatia.com](mailto:info@apartman-croatia.com), kde vám jsme k dispozici nejen v případě žádosti o informace, ale i v případě podnětů nebo stížností. Jsme vázáni mlčenlivostí.

**Získávání a zpracovávání osobních údajů:** Pokud navštívíte naše webové stránky, zaznamenají naše webové servery standardním způsobem IP adresu, která vám byla přidělena poskytovatelem internetových služeb, webovou stránku, z které nás navštívíte, webové stránky, které u nás navštívíte, a také datum a délku návštěvy. Osobní údaje se zaznamenají jen tehdy, když nám je poskytnete z vlastní vůle, například v rámci registrace nebo na realizaci smlouvy. Postoupení osobních údajů státním zařízením a úřadům následuje jen v rámci závazných právních předpisů.

**Souhlas se zpracováním osobních údajů:** Vyplněním rezervačního formuláře zákazník souhlasí se zařazením jím vyplněných osobních údajů do databáze.

**Cookies:** [www.apartman-croatia.com](http://www.apartman-croatia.com) používá cookies. Cookies jsou malé „soubory“, které se uloží na váš pevný disk. To vede k usnadnění navigace a zajištění vysoké míry uživatelského komfortu webové stránky. Cookies se mohou využívat ke zjištění, zda jste už ze svého počítače navštívili naše stránky. Identifikuje se pouze cookies na vašem počítači. Používání cookies můžete deaktivovat ve vašem internetovém prohlížeči.