

**VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY
UBYTOVACÍHO ZAŘÍZENÍ JASENKA REKREAČNÍ
STŘEDISKO ZUBŘÍ**

1 PŘEDMĚT VŠEOBECNÝCH OBCHODNÍCH PODMÍNEK

Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) ubytovacího zařízení s názvem Jasenka rekreační středisko Zubří, Zubří ev. č. 57, Nové Město na Moravě 592 31 (dále také jen „středisko“ nebo „ubytovací zařízení“) a spolu s rezervací nebo objednávkou upravují vzájemný smluvní vztah mezi společností STAREZ – SPORT, a.s. se sídlem Křížkovského 164, Brno, PSČ 603 00, IČO: 26932211, společnost je zapsána v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně pod sp. zn. B4174 (dále také jen „společnost“ nebo „poskytovatel“ nebo „ubytovatel“) na straně jedné a fyzickou nebo právnickou osobou, která pobyt v ubytovacím zařízení jako objednatel objednává (dále jen „zákazník“).

2 VZNIK SMLUVNÍHO VZTAHU

- 2.1 Smluvní vztah mezi společností a zákazníkem, který si objednává služby v ubytovacím zařízení prostřednictvím rezervací na webových stránkách ubytovacího zařízení <https://jasenka.cz/> prostřednictvím systému RESERVATION+ nebo booking.com vzniká potvrzením rezervace. Potvrzením rezervace se zákazník zavazuje k platbě dle podmínek uvedených v rezervaci. Rezervace jsou určeny pro individuální rekreaci (spotřebitele).
- 2.2 Při rezervaci dle bodu 2.1. se zákazník seznámí se všeobecnými obchodními podmínkami ubytovacího zařízení a všeobecnými obchodními podmínkami rezervačního systému dostupné v patičce rezervačního okna či zápatí v průběhu rezervace. Potvrzením rezervace je vysloven souhlas s těmito podmínkami.
- 2.3 Smluvní vztah mezi společností a zákazníkem, který nerealizuje rezervaci dle bodu 2.1. a 2.2. (např. skupinová rekreace, oslavy, svatby, pronájem celého areálu, školy, vzdělávací instituce, sportovní kluby apod.) vzniká oboustranným potvrzením písemné objednávky prostřednictvím elektronické pošty na adresu recepce-zubri@starezsport.cz nebo osobně či uzavřením smlouvy a uhrazením sjednané zálohy, není-li sjednáno jinak.
- 2.4 Veškeré dodatky, výhrady, omezení či jiné změny doplněné zákazníkem do poskytovatelem již potvrzené objednávky služeb jsou považovány za novou objednávku, která musí být společností následně vždy akceptována, jinak smlouva nevznikne.
- 2.5 Přijetí nabídky s dodatkem nebo odchylkou se vylučuje.
- 2.6 Smlouva se uzavírá v českém jazyce.
- 2.7 Postup při rezervaci a uzavření smlouvy o ubytování dle bodu 2.3

- a) Zákazník prostřednictvím recepce-zubri@starezsport.cz nebo osobně (poptávka ubytování) či jiným způsobem zasílá ubytovateli poptávku po ubytování a službách.
- b) Ubytovatel na základě obdržení zákaznickovy poptávky ověří kapacity a další podmínky a zašle zákazníkovi nabídku (uvede kalkulaci ceny poptávaného ubytování a služeb, platební podmínky a pokyny k platbě s uvedením min. těchto údajů: identifikační a kontaktní údaje ubytovatele, identifikační a kontaktní údaje zákazníka, termín příjezdu, termín odjezdu, počet nocí, typ objektu k ubytování, počet, kategorie dle věku (děti/dospělí), vyčíslení případných slev a pokyny k platbě celkové ceny, kalkulaci specifických požadavků zákazníka (dále jen „nabídka služeb“).
- c) Při potvrzení nabídky zákazníkem je ze strany ubytovacího zařízení zaslána zákazníkovi k potvrzení písemná objednávka služeb nebo smlouva.
- d) Zákazník je v případě potvrzení písemné objednávky služeb (smlouvy) povinen uhradit cenu způsobem a za platebních podmínek uvedených v objednávce (smlouvě), jinak potvrzená rezervace nevznikne.

3 CENA SLUŽEB

- 3.1 Ubytovací zařízení nezávazně nabízí ubytování a další služby s tím související zákazníkům prostřednictvím svých internetových stránek <https://jasenka.cz/>, prostřednictvím schválených zprostředkovatelů a pomocí reklamních materiálů ubytovacího zařízení, které mohou obsahovat i orientační ceny (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 zákazníkovi nárok na uzavření smlouvy o ubytování. Nabídka je platná po dobu a za podmínek v ní uvedených, přičemž ubytovatel si vyhrazuje právo jednostranně měnit či upřesňovat konkrétní podmínky dané nabídky před uzavřením smlouvy o ubytování (rezervace/objednávky).
- 3.2 Pro zákazníka je však závazná ta cena, která je uvedena v potvrzené rezervaci nebo objednávce (smlouvě).
- 3.3 Při pronajmutí celého areálu dle bodu 2.3. se poskytuje sleva 10%. Při pobytu méně jak 70 osob se účtuje doplatek ve výši 50% ceny polopenze z chybějících osob do 70 osob, není-li sjednáno jinak.
- 3.4 V ceně pobytu, není-li výslovně nabízeno nebo sjednáno jinak, není zahrnut rekreační poplatek, který se vybírá ve výši stanovené obecně závaznou vyhláškou příslušného obecního úřadu. O výši poplatku je zákazník předem informován při potvrzení rezervace/objednávce pobytu.

4 PLATEBNÍ PODMÍNKY A STORNO

- 4.1 Společnost je oprávněna požadovat po zákazníkovi zaplacení služeb ještě před jejich poskytnutím.
- 4.2 Společnost účtuje zálohu na služby ve výši 50 % z celkové ceny služeb, a to ještě před jejich poskytnutím, není-li v nabídce/rezervaci/objednávce/smlouvě uvedeno jinak. V případě 30 a méně dní před nástupem na pobyt společnost účtuje 100% z celkové ceny služeb, není-li v nabídce/rezervaci/objednávce uvedeno jinak.

a) Rezervace vratná (Refundable)

Zákazníci dle bodu 2.1 a 2.2 (spotřebitelé) jsou oprávněni zrušit rezervaci/objednávku kdykoliv před příjezdem. Zrušení pobytu vyžaduje písemnou elektronickou podobu (email s doručenkou) na adresu recepce-zubri@starezsport.cz (případně email zaslaný prostřednictvím elektronického rezervačního portálu). Rozhodující pro určení doby zrušení pobytu je datum a čas odeslání emailu.

V emailu s potvrzením rezervace nebo objednávky zákazník obdrží veškeré podrobnosti, jak správně provést storno rezervace.

Storno poplatky při zrušení pobytu včetně služeb:

- **Zrušení zdarma 30 dní před příjezdem;**
- **50 % z ceny rezervace** při zrušení pobytu méně než **30 dní před příjezdem;**
- **100 % z ceny rezervace** při zrušení pobytu méně než **15 dní před příjezdem a** v případě nedejedu/nenastoupení na pobyt.

U zákazníků dle bodu 2.3 nejsou-li sjednány individuální storno poplatky platí:

- **Zrušení zdarma 90 dní před příjezdem;**
- **100 % z ceny rezervace** při zrušení pobytu méně než **90 dní před příjezdem;**
- **100 % z ceny rezervace** v případě nedejedu/nenastoupení na pobyt.

b) Rezervace nevratná (non-Refundable)

Celková cena rezervace (příp. po odečtení zálohy placené v momentě rezervace) bude účtována ubytovacím zařízením v den rezervace a je nevratná. V případě zrušení této rezervace Vám bude ubytovací zařízení účtovat plnou částku.

- 4.3 Společnost umožňuje svým zákazníkům platit cenu služeb některým z níže uvedených způsobů. **Možný způsob platby, příp. splatnosti je vždy uveden v konkrétní nabídce/rezervaci/objednávce/smlouvě.**

Způsoby plateb:

- při objednání služby v ubytovacím zařízení prostřednictvím **rezervací** na webových stránkách ubytovacího zařízení <https://jasenka.cz/> prostřednictvím systému RESERVATION+ nebo [booking.com](https://www.booking.com) je platba realizována platební kartou (přes platební bránu, virtuální kartu) dle podmínek rezervačního systému;
- platba převodem či složením hotovosti v CZK na **účet číslo 123-1581180277/0100** vedený u Komerční banky, a.s., IBAN: CZ2701000001231581180277;
 - Platba je přijata dnem připsání na účet.
 - V případě platby převodem až před příjezdem je nezbytné předložit při příjezdu v recepci potvrzení o úhradě pobytu bankovním převodem.
- platba v hotovosti na recepci ubytovacího zařízení;
- platba platební kartou, kterou ubytovací zařízení akceptuje na recepci ubytovacího zařízení (akceptované karty jsou uvedeny na recepci a webových stránkách);
- pobyt zákazníka může být plně nebo částečně uhrazen jeho zaměstnavatelem, příp. jinou organizací. V tomto případě zákazník uvede tuto skutečnost již při poptávce pobytu, přičemž pobyt je následně na základě objednávky fakturován zcela nebo zčásti zaměstnavateli zákazníka;
- veškeré platby se uskutečňují v českých korunách (CZK).
- Splatnost faktury nebo zálohové faktury je 14 dnů, nejde-li o pobyty s nástupem kratším než 14 dní či nevratné rezervace nebo rezervace se zvláštními podmínkami.

5 PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

- 5.1 Ubytovací zařízení se zavazuje poskytnout zákazníkovi služby v potvrzeném rozsahu a kvalitě a zákazník zaplatit ubytovacímu zařízení smlouvenou cenu. Podmínky smluvního vztahu platí pro všechny osoby uvedené v rezervaci nebo objednávce.
- 5.2 K základním právům zákazníka patří:
- a) právo na řádné poskytnutí smluvně sjednaných služeb a zaplacených služeb;
 - b) právo být seznámen s případnými změnami ve smluvně sjednaných službách;
 - c) právo na reklamaci vad z vadného plnění ze strany poskytovatele;
 - d) právo na ochranu osobních údajů.

5.3 K základním povinnostem zákazníka patří:

- a) poskytnout poskytovateli veškerou součinnost potřebnou k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, především pravdivě a úplně uvádět požadované údaje v rezervaci/objednávce vč. včasného nahlášení jakýchkoliv změn takových údajů;
- b) bez zbytečného odkladu sdělovat poskytovateli své stanovisko k případným změnám v podmínkách a obsahu sjednaných služeb;
- c) převzít od poskytovatele doklady potřebné pro čerpání služeb a dostavit se ve stanoveném čase na místo určení;
- d) při pobytu v ubytovacím zařízení si počínat tak, aby nedošlo k nedůvodné újmě na svobodě, životě, zdraví nebo na vlastnictví jiné osoby;
- e) u osob mladších 15 let zajistit doprovod a dohled zletilé plně svéprávné osoby, a to v průběhu celého pobytu v ubytovacím zařízení, resp. po celou dobu poskytování služeb;
- f) řádně a včas zaplatit za objednané služby cenu, a to ve výši a způsobem uvedeným v závazné rezervaci/objednávce a těchto VOP, nejpozději však při počátku jejich poskytování při příjezdu/check-in a při poskytnutí dodatečných služeb při jejich poskytnutí, nejpozději však při odjezdu/check-out;
- g) při samotném pobytu, resp. při užívání služeb, v ubytovacím zařízení dodržovat Ubytovací řád, přičemž v případě porušování Ubytovacího řádu má právo okamžitě vypovědět poskytovatel poskytování služeb, a to bez náhrady;
- h) uhradit případnou škodu způsobenou na ubytovacím zařízení vlastní vinou;
- i) při nástupu se v recepci ubytovacího zařízení prokázat občanským průkazem, pasem nebo jiným průkazem totožnosti a provést check-in (na recepci, kiosku či v aplikaci přes zasláný odkaz).

5.4 K základním povinnostem poskytovatele patří:

- a) poskytnout zákazníkovi veškeré informace k pobytu a nabízeným službám;
- b) poskytnout zákazníkovi pobyt v souladu s uzavřenou smlouvou a v souladu s obecně závaznými právními předpisy;
- c) v případě storna dle čl. 4. 2. vrátit zákazníkovi do 30-ti dnů případný rozdíl (pokud vznikne) mezi již uhrazenou zálohou a storno poplatkem.

5.5 Potvrzení pobytu

K čerpání zaplacených služeb opravňuje zákazníka potvrzení vystavené ubytovacím zařízením (potvrzená rezervace, potvrzení emailem, oboustranně potvrzenou objednávkou, voucherem, smlouva). Zákazník je povinen překontrolovat správnost údajů uvedených na potvrzení. Při zjištění jakékoliv

nesrovnalosti kontaktuje zákazník neprodleně ubytovací zařízení emailem na adresu: recepce-zubri@starezsport.cz.

6 VÝPOVĚĚD SMLOUVY

- 6.1 Zákazník má právo písemně vypovědět smluvní vztah se společností, odpovídá však za škodu takto způsobenou. Výpověď ze strany zákazníka (dále jen storno) musí být provedena formou dle bodu 4.2 a) těchto VOP a společnost má právo účtovat stornopoplatky.
- 6.2 V případě předčasného ukončení nebo přerušení pobytu bez zavinění poskytovatele nevzniká poskytovateli povinnost vrátit zákazníkovi zaplacenou cenu pobytu ani její poměrnou část.

7 ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY

- 7.1 Zákazník má dále právo odstoupit od smlouvy nebo její části uzavřené s poskytovatelem v případě, že poskytovatel bezdůvodně odmítne poskytnout plnění, k němuž se smlouvou zavázal nebo poskytnutí plnění na straně poskytovatele brání mimořádné okolnosti a okolnosti v důsledku tzv. „vyšší moci“.
- 7.2 Poskytovatel je oprávněn od smlouvy uzavřené se zákazníkem odstoupit v případě, že:
- zákazník nezaplatí řádně a včas poskytovatelem požadovanou zálohu na cenu za služby či doplatek ceny služeb;
 - zákazník zvláště závazným způsobem poruší pravidla chování a užívání ubytovacího zařízení stanovená ve smlouvě, Ubytovacím řádu nebo závaznými platnými právními předpisy, takovém případě nemá zákazník nárok na vrácení ceny služeb.
 - poskytnutí plnění na straně poskytovatele brání mimořádné okolnosti a okolnosti v důsledku tzv. „vyšší moci“ může provozovatel pobyt zrušit, nebo po dohodě se zákazníkem změnit (termín, cenu). Pokud pobyt zákazníka již začal, má provozovatel právo na úhradu doposud poskytnutých služeb a zákazník na jejich vyúčtování.
- 7.3 Odstoupení od smlouvy je účinné dnem doručení písemného odstoupení druhé smluvní straně.

8 REKLAMACE A ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU

- 8.1 V případě, že rozsah nebo kvalita služeb poskytnutých ze strany poskytovatele neodpovídá službám dohodnutým ve smlouvě, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci.
- 8.2 Zákazník je povinen nároky z reklamace uplatnit u poskytovatele písemně bez zbytečného odkladu poté, co se o této skutečnosti dozví, nejpozději však do 30 dnů od skončení poskytnutých služeb. Na opožděné a nedoložené reklamace nebude brán zřetel.

8.3 Poskytovatel neodpovídá zákazníkovi za škodu, pokud byla způsobena:

- zákazníkem;
- třetí osobou odlišnou od zaměstnance poskytovatele;
- neodvratitelnou událostí, které nemohlo být z objektivních důvodů poskytovatelem zabráněno.

9 OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Poskytovatel se, jakožto správce osobních údajů, které mu budou zákazníkem v souvislosti s uzavřením smlouvy nebo ad hoc pro účely plnění jeho právních povinností poskytnuty, zavazuje, že bude tyto osobní údaje zpracovávat v souladu s právními předpisy, především s Nařízením 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. Další informace pro zákazníky související se zpracováním osobních údajů jsou obsaženy v dokumentu s názvem Podmínky zpracování osobních údajů dostupné v patičce rezervačního okna či zápatí v průběhu rezervace.

10 PRÁVO SPOTŘEBITELE NA MIMOSOUDNÍ ŘEŠENÍ SPORU

Subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů vzniklých ze smluv mezi společnostmi STAREZ – SPORT, a.s. na straně jedné a fyzickou osobou – spotřebitelem na straně druhé je Česká obchodní inspekce se sídlem Štěpánská 567/15, Praha 2 PSČ 120 00, web: <https://www.coi.cz> nebo jiný subjekt pověřená Ministerstvem průmyslu a obchodu.

11 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 11.1 Zákazník na sebe přebírá nebezpečí změny okolností dle § 1765 odst. 2 občanského zákoníku.
- 11.2 Smluvní vztahy vzniklé před nabytím účinnosti těchto podmínek zůstávají v platnosti a řídí se VOP platnými v době jejich vzniku, s výjimkou těch ustanovení VOP, která by případně byla v rozporu s platnými a účinnými právními předpisy – v takovém případě platí úprava obsažená v právním předpise.
- 11.3 V případě odlišného ujednání ve VOP a smlouvou platí ujednání uvedené ve smlouvě.
- 11.4 Smluvní strany jsou povinny zachovávat mlčenlivost a zavazují se, že obchodní, osobní a další údaje, s nimiž se při plnění závazků ze smlouvy seznámily, nezpřístupní třetím osobám bez písemného souhlasu druhé smluvní strany s výjimkou údajů a informací, u nichž povinnost zveřejnění či zpřístupnění vyplývá z příslušných právních předpisů.
- 11.5 Smluvní strany berou na vědomí, že společnost STAREZ – SPORT, a. s. je osobou povinnou uveřejňovat smlouvy v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (dále jen „zákon o registru

smluv"). Smlouvy o ubytování a poskytování dalších služeb ubytovacího zařízení (formou rezervace/objednávky) jsou zpravidla smlouvami uzavíranými s fyzickými osobami a tyto zveřejnění nepodléhají. Smlouvy uzavírané s právnickými osobami a jejich zveřejňování je řešeno vždy individuálně. Tato ustanovení však nebrání druhé smluvní straně, je-li taktéž osobou povinnou podle zákona o registru smluv, smlouvu/objednávku uveřejnit.

11.6 Tyto VOP jsou platné a účinné dnem **1.10.2025**.