

# VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY LEŠNÁ PENZION, SPOL. S R.O.

Obchodní společnost Lešná Penzion, spol. s r.o., IČO: 29212499, se sídlem Zámecká 506, Štípa, 763 14 Zlín, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Brně pod sp. zn. C 66098 (dále jen „provozovatel“), je provozovatelem ubytovacího zařízení „Lešná penzion“ s restaurací, nacházejícího se na adrese Zámecká 506, Štípa, 763 14 Zlín (dále jen „Lešná penzion“).

## **Kontaktní údaje:**

Telefon: +420 577 914 052 (rezervace ubytování a restaurace),  
+420 739 015 781 (manažer Lešná penzionu),  
+420 739 017 651 (recepce).  
Email: [reception@lesnapenzion.cz](mailto:reception@lesnapenzion.cz) (recepce),  
[manager@lesnapenzion.cz](mailto:manager@lesnapenzion.cz) (manažer).

Tyto obchodní podmínky se vztahují na všechny smlouvy uzavírané provozovatelem s třetími osobami (dále jen „zákazník“) v souvislosti s poskytováním ubytování a s tím spojených doprovodných služeb v Lešná penzionu a upravují práva a povinnosti smluvních stran.

## **I. Předmět smlouvy**

1. Smlouvou o ubytování (o přechodném nájmu) se provozovatel zavazuje poskytnout zákazníkovi přechodně ubytování na ujednanou dobu nebo na dobu vyplývající z účelu ubytování v Lešná penzionu a zákazník se zavazuje zaplatit provozovateli cenu za ubytování a za služby spojené s ubytováním.
2. Nedílnou součástí smlouvy je ubytovací řád, který zákazník přijímá a je povinen se jím řídit. Ubytovací řád je k dispozici na recepci Lešná penzionu a zákazník má povinnost se s ním při příjezdu seznámit. Na neznalost ubytovacího řádu nebude brán zřetel.

## **II. Rezervace ubytování a uzavření smlouvy**

1. Objednat ubytování v Lešná penzionu může zákazník:
  - telefonicky na čísle: + 420 577 914 052 nebo + 420 739 017 651,
  - emailem na adrese: [reception@lesnapenzion.cz](mailto:reception@lesnapenzion.cz),
  - prostřednictvím rezervačního systému na webové stránce: [www.lesnapenzion.cz](http://www.lesnapenzion.cz),
  - osobně v Lešná penzionu.
2. Smluvní vztah mezi provozovatelem a zákazníkem vzniká potvrzením objednávky ubytování ze strany provozovatele. Provozovatel se zavazuje poskytnout zákazníkovi ubytování a zabezpečit ve sjednaném rozsahu a kvalitě dohodnuté služby a zákazníkovi vzniká závazek zaplatit provozovateli smlouvenou cenu.

## **III. Cena a platba**

1. Ceny ubytování a doprovodných služeb jsou uvedeny v ceníku zveřejněném na webové stránce Lešná penzionu. Provozovatel si vyhrazuje právo na změnu cen v ceníku.

2. Zákazník se zavazuje zaplatit provozovateli dohodnutou smluvní cenu dle cen stanovených v ceníku, uvedených v rezervačním systému nebo na daňovém dokladu vystaveném provozovatelem.
3. Zákazník se zavazuje uhradit provozovateli dále místní poplatek z pobytu, jehož výše je stanovena Obecně závaznou vyhláškou č. 1/2024 o místním poplatku z pobytu vydanou Statutárním městem Zlín. Osoby uvedené v § 3b zákona č. 565/1990 Sb., o místních poplatcích, jsou od tohoto poplatku osvobozeny.
4. Cenu za objednané služby hradí zákazník:
  - předem po provedení rezervace,
  - nebo při svém příjezdu na recepci Lešná penzionu.Platbu je možné uhradit bezhotovostním převodem na bankovní účet provozovatele nebo na recepci Lešná penzionu platební kartou či v hotovosti.
5. V případě, že se zákazník dostane do prodlení s platbou dohodnuté ceny, je povinen zaplatit provozovateli zákonný úrok z prodlení z dlužné částky dle Nařízení vlády č. 351/2013 Sb.
6. Neuhradí-li zákazník cenu ve sjednané lhůtě, je provozovatel oprávněn rezervaci zrušit.

#### **IV. Práva a povinnosti zákazníka**

1. Zákazník má právo především:
  - na řádné poskytnutí ubytování a případně dalších sjednaných služeb,
  - na nerušený výkon jeho práv spojených s ubytováním,
  - užívat prostor vyhrazený mu k ubytování a společné prostory Lešná penzionu,
  - vypovědět smlouvu kdykoli před zahájením pobytu nebo čerpáním sjednaných služeb dle čl. V níže.
2. Zákazník je zejména povinen:
  - dodržovat podmínky stanovené v ubytovacím řádu a v těchto obchodních podmínkách,
  - řádně užívat ubytovací prostor a služby spojené s ubytováním,
  - poskytnout provozovateli veškerou součinnost potřebnou k řádnému zajištění a poskytnutí ubytování a sjednaných služeb, zejména provozovateli pravdivě a úplně sdělit jím požadované údaje, a nahlásit jakoukoli změnu takových údajů,
  - v případě vypovědi smlouvy uhradit provozovateli storno poplatek dle čl. V níže.

#### **V. Zrušení rezervace a storno poplatky**

1. Zákazník je oprávněn kdykoli před zahájením pobytu v Lešná penzionu zrušit rezervaci, a vypovědět tak smlouvu s provozovatelem. Zrušit rezervaci lze telefonicky, emailem nebo osobně, kontaktní údaje jsou uvedené v čl. II těchto obchodních podmínek.
2. V případě zrušení rezervace je zákazník povinen zaplatit provozovateli storno poplatek ve výši:
  - 50 % ze sjednané ceny, dojde-li ke zrušení 4 až 5 dnů před sjednaným datem příjezdu,
  - 100 % ze sjednané ceny, dojde-li ke zrušení do 3 dnů před sjednaným datem příjezdu.V případě zrušení rezervace 6 a více dnů před sjednaným datem příjezdu se storno poplatek neúčtuje.
3. Storno poplatek je splatný okamžikem zrušení rezervace. Provozovatel je oprávněn odečíst částku odpovídající storno poplatku od ceny uhrazené zákazníkem, kdy zákazník obdrží zpět případnou zbývající část z jím zaplacené ceny. V případě, že dosud cena uhrazena nebyla, je provozovatel oprávněn vystavit zákazníkovi k úhradě storno poplatku daňový doklad.

## **VI. Smlouvy uzavírané prostředky komunikace na dálku**

1. Provozovatel informuje zákazníka, že je-li smlouva uzavírána distančním způsobem prostředky komunikace na dálku (tj. emailem, telefonicky či prostřednictvím rezervačního systému), zákazník v souladu s ustanovením § 1837 písm. j) zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále jen „občanský zákoník“), není oprávněn od takové smlouvy odstoupit postupem dle § 1829 občanského zákoníku.

## **VII. Práva z vadného plnění**

1. V případě vadného plnění provozovatele je zákazník oprávněn uplatnit u provozovatele svá práva z vadného plnění ve smyslu § 1914 až 1925 občanského zákoníku. Tento postup je zákazník oprávněn uplatnit zejména tehdy, poskytl-li provozovatel sjednanou službu vadně (v rozporu se smlouvou), nebo ji neposkytl vůbec, ačkoliv byla objednána a potvrzena.
2. Zákazník je povinen vytknout vadu ubytování či souvisejících poskytnutých služeb u provozovatele bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 24 hodin poté, kdy měl možnost vadu zjistit. Vadu zákazník vytkne provozovateli buď jejím označením nebo oznámením, jak se projevuje.
3. Práva z vadného plnění se uplatňují reklamací na recepci Lešná penzionu, popřípadě telefonicky či emailem, kontaktní údaje jsou uvedeny v úvodu těchto obchodních podmínek.
4. Pokud je vada vytknutá zákazníkem odstranitelná, má zákazník právo na její bezplatnou opravu nebo doplnění toho, co chybí nebo na přiměřenou slevu z ceny. V případě vady neodstranitelné, kdy pro ni nelze ubytování nebo jinou službu řádně užívat, má zákazník právo na odstoupení od smlouvy nebo přiměřenou slevu z ceny.
5. Zákazník nemůže u provozovatele uplatnit práva z vadného plnění, pokud vadu nevytknul včas, nebo pokud ji sám způsobil, zejména porušením těchto obchodních podmínek, ubytovacího řádu či právních předpisů.
6. Je-li zákazníkem spotřebitel,
  - a) provozovatel je povinen vydat zákazníkovi při uplatnění reklamace písemné potvrzení, ve kterém uvede datum uplatnění reklamace, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace zákazník požaduje a kontaktní údaje zákazníka pro účely poskytnutí informace o vyřízení reklamace,
  - b) reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena a zákazník o tom musí být informován nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace,
  - c) může po marném uplynutí lhůty dle písm. b) tohoto odstavce zákazník od smlouvy odstoupit nebo požadovat přiměřenou slevu z ceny,
  - d) provozovatel je povinen vydat mu potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy, a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

## **VIII. Osobní údaje zákazníka**

1. Nedílnou součástí těchto obchodních podmínek jsou zásady ochrany osobních údajů. Informace o zpracování a ochraně osobních údajů najdete v samostatném dokumentu.

## **IX. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů**

1. Provozovatel tímto ve smyslu ustanovení § 1820 odst. 1) písm. s) občanského zákoníku ve spojení s § 14 odst. 1 a § 20d a násl. zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, informuje, že pokud mezi ním a zákazníkem – spotřebitelem dojde ke vzniku spotřebitelského sporu z uzavřené smlouvy, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může zákazník – spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je:

**Česká obchodní inspekce**

Ústřední inspektorát – oddělení ADR

Gorazdova 1969/24

120 00 Praha 2

Email: [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz) Web: [adr.coi.cz](http://adr.coi.cz)

**X. Závěrečná ustanovení**

1. Tyto všeobecné obchodní podmínky nabývají účinnosti dnem 3.5.2024.
2. Smluvní vztahy vzniklé přede dnem účinnosti těchto obchodních podmínek zůstávají v platnosti a řídí se podmínkami účinnými v době svého vzniku.

Lešná Penzion, spol. s r.o.  
zastoupena Miroslavou Holíkovou, jednatelkou