



# Obchodní podmínky

Tyto podmínky jsou platné pro všechny druhy pobytu v objektech Resortu Sepetná (dále jen Resort).

## ČI. I. ÚČASTNÍCI SMLUVNÍHO VZTAHU

Účastníci smluvního vztahu při poskytování služeb Resortu jsou:

- 1) JAKA21 s.r.o. (Resort), Lesní 693, 664 01 Bílovice nad Svitavou, IČ: 14261791
- 2) Host Resortu Sepetná - fyzická nebo právnická osoba, která využívá na základě smluvního vztahu služby Resort (dále jen zákazník).

## ČI. II. PŘEDMĚT SMLUVNÍHO VZTAHU

Předmětem smluvního vztahu jsou ubytovací, stravovací, dopravní a jiné služby, které poskytuje Resort zákazníkům přímým dodáním.

## ČI. III. VZNIK SMLUVNÍHO VZTAHU

- 1) Smluvní vztah mezi Resortem a zákazníkem vzniká na základě online rezervace, vystavení písemného potvrzení nebo závazné objednávky zákazníka, poštou nebo elektronickou formou na adresu, kterou zákazník uvede pracovníkům Resortu.
- 2) Zaplacením zálohy či vystavením závazné objednávky zákazník stvrzuje, že se seznámil s Obchodními podmínkami platnými pro pobyt a poskytování služeb v Resortu Sepetná a s těmito souhlasí.
- 3) V případě zaplacení zálohy do stanoveného termínu se Resort zavazuje zákazníkovi zabezpečit služby v dohodnutém rozsahu a kvalitě.
- 4) V případě, že záloha nebude ve stanovené lhůtě uhrazena, smlouva se od počátku ruší (rozvazovací podmínka dle ust. § 548 89/2012 Sb. OZ).
- 5) V případě, že zákazníkovi bude vystavena faktura, musí být tato uhrazena před příjezdem do termínu splatnosti.

## ČI. IV. CENA

- 1) Resort je oprávněn při vzniku smluvního vztahu a pobytu požadovat zálohu až 100% z celkové ceny, doplatek celkové ceny je zákazník povinen zaplatit při nástupu na pobyt v hotovosti, platební kartou nebo ve lhůtě splatnosti faktury.
- 2) **Resort má právo v případě zvýšení cen energií, potravin apod. o více než 10% oproti cenám v době vystavení Poukazu k pobytu či potvrzení objednávky, zvýšit ceny poskytovaných služeb. Tato zvýšení je povinen neprodleně oznámit zákazníkovi.** V případě, že zákazník nesouhlasí s výše uvedenou úpravou cen, má právo odstoupit od smluvního vztahu, nejpozději však do 14 dnů od obdržení oznámení o zvýšení cen. Stornopoplatky v tomto případě nebudou účtovány.

## ČI. V. PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

- 1) K základním právům zákazníka patří: právo na řádné poskytnutí potvrzených služeb, právo zrušit svou objednávku kdykoliv před zahájením pobytu dle ČI. IV., ČI. VII. a ČI. VIII. těchto podmínek.



# Obchodní podmínky

2) K základním povinnostem zákazníka patří: zaplatit cenu poskytnutých služeb v souladu s Čl. IV. těchto Podmínek, dodržovat hotelový řád a počínat si tak, aby nedocházelo ke škodám na zdraví nebo majetku.

3) Zákazníku může být po předchozí dohodě za služby čerpané v Resort vystavena faktura. Pokud není písemně sjednáno jinak, je termín splatnosti do 14 dnů od data vystavení faktury. V případě neuhrazení této faktury ve stanoveném termínu, sjednává se penále ve výši 0,05% z dlužné částky za každý den prodlení.

## Čl. VI. PRÁVA A POVINNOSTI RESORTU SEPETNÁ

1) Právům a povinnostem zákazníka dle Čl. V. odpovídají vzájemné povinnosti a práva Resortu.

2) Resort je odpovědný za pravdivost svých informací a za kvalitu svých služeb.

## Čl. VII. STORNOVACÍ PODMÍNKY

1) Host má právo před zahájením pobytu odstoupit od uzavřené smlouvy o ubytování. Pokud zákazník neodstoupí od smlouvy ve lhůtě do 24 hodin od učiněné objednávky nebo ve lhůtě stanovené Resortem při oznámení změny dohodnutých služeb či jejich cen, má Resort právo účtovat stornovací poplatky dle Čl. VIII. Smluvní vztah je zrušen ke dni, ve kterém Resort obdrží písemné zrušení pobytu.

2) V případě snížení počtu osob bude hostu účtován storno poplatek dle Čl. VIII. v poměru ceny na osobu a pobyt.

## Čl. VIII. STORNOVACÍ POPLATKY

Při zrušení přihlášky k pobytu je zákazník povinen uhradit Resortu následující storno poplatky:

1) Při zrušení přihlášky před nástupem na pobyt:

- do 31 dnů - paušálně 50 Kč/objednaná noc
- 30-14 dnů 20% z ceny objednaného ubytování a služeb
- 13-7 dnů 50% z ceny objednaného ubytování a služeb
- 6-1 dnů 85% z ceny objednaného ubytování a služeb
- storno v den příjezdu nebo nedejezd - 100% z ceny objednaného ubytování a služeb

2) Při dřívějším odjezdu stornovací poplatek činí 100% z ceny ubytování a služeb.

Resort má právo odečíst storno poplatek od zaplacené zálohy na pobyt. Pokud vyčíslené stornopoplatky budou vyšší než úhrada zálohy hostem, je host povinen uhradit tento rozdíl do 7 dnů od provedení doúčtování. Od storno poplatku je osvobozeno zrušení objednávky na základě úmrtí účastníka pobytu či jejich přímého příbuzného. Tuto skutečnost je zákazník povinen doložit písemně.

3) Určité pobytové balíčky, firemní akce, zvýhodněné cenové nabídky a některé termíny podléhají zvláštním storno-podmínkám, tyto naleznete vždy v podmínkách rezervace.

4) Přeplatky uhrazené zálohy mohou být vráceny převodem pouze na účet plátce.

5) Zálohy hrazené z benefitních programů a benefitními poukázkami jsou nevratné.

6) Upravené podmínky v době covidové - z hlediska případného zrušení rezervace mohou nastat tyto situace:



## Obchodní podmínky

Pokud nebude vládními nařízeními zakázáno ubytování:

- zdarma přesun rezervace nejpozději 14 dnů před příjezdem (s novým termínem se může lišit nabídka služeb a cena pobytu, na novou rezervaci se vztahují storno podmínky původní rezervace)

Pokud zákaz bude stále trvat nebo nově vyhlášen:

- zaplacenou zálohu vám vrátíme do 14 dnů od plánovaného příjezdu; rozhodnete-li se však pro přesun rezervace a nebudete vyžadovat vratku, navýšíme zálohu o 10 %, které můžete čerpat na služby Resortu Sepetná v novém termínu.

### ČI. IX. REKLAMACE

Jakékoliv reklamace musí zákazník uplatnit **neprodleně po zjištění nedostatků** v průběhu pobytu a poskytnout Resortu možnost nápravy a Resort je povinen tyto reklamace řešit bezprostředně po jejich vznesení, nejpozději ve lhůtě do 10 dnů od jejich uplatnění.

### ČI. X. MIMOSOUDNÍ ŘEŠENÍ SPOTŘEBITELSKÝM SPORŮ dle § 14 zákona č. 634/1992 Sb.

1) Subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je Česká obchodní inspekce, Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2.

2) Pravidla pro postup při Mimosoudním řešení spotřebitelských sporů (ADR) ke stažení **ZDE** (ve formátu PDF).

3. Zákazník, který má bydliště v jiném členském státě EU, Norsku nebo na Islandu, je oprávněn podat návrh k mimosoudnímu řešení svého sporu s prodávajícím prostřednictvím Evropského spotřebitelského centra v zemi jejich bydliště; seznam příslušných spotřebitelských center je dostupný na stránkách Evropské Komise pod:

[http://ec.europa.eu/consumers/solving\\_consumer\\_disputes/non-judicial\\_redress/ecc-net/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/solving_consumer_disputes/non-judicial_redress/ecc-net/index_en.htm)

### ČI. XI. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1) Zákazník zaplacením zálohy potvrzuje, že se seznámil s Obchodními podmínkami platnými pro pobyt a poskytování služeb v Resortu Sepetná a s těmito souhlasí.

2) Zákazník se zároveň zavazuje k dodržování Hotelového řádu, Provozního řádu RelaxCentra Sepetná a Provozního řádu koupaliště Sluníčko.

3) Archivace a zpracování osobních údajů hostů se řídí Interním předpisem pro ochranu osobních údajů podle Nařízení 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 § 101 zákona č. 326/1999 Sb. o pobytu cizinců na území ČR a podle zákona č. 565/1990 Sb., O místních poplatcích

4) Tyto podmínky vstoupily v platnost dne 1.4.2022.