Dutris, s.r.o.
www.apartman-destne-oh.cz
info@partman-destne-oh.cz

Všeobecné smluvní podmínky

1 Úvodní ustanovení

Všeobecné smluvní podmínky společnosti Dutris, s.r.o. (dále jen "Podmínky") jsou platné pro všechny pobyty společnosti Dutris, s.r.o. se sídlem K Rokli E11, 53312 Chvaletice, Česká republika.

1.1 Podmínky tvoří nedílnou součást smlouvy o ubytování.

2 Účastníci smluvního vztahu

a) Provozovatel společnosti Dutris, s.r.o. se sídlem K Rokli E11, 53312 Chvaletice, Česká republika, IČ: 242 11 761, který do smluvního vztahu vstupuje prostřednictvím prodejního místa společnosti (webu: www.apartman-destne-oh.cz), dále jen "společnost" a

b) zákazník, kterým může být jak fyzická, tak právnická osoba (dále jen "zákazník").

3 Předmět smluvního vztahu

Tyto Podmínky upravují práva a povinnosti smluvních stran při pronájmu bytové jednotky či při poskytování ubytovacích služeb, které zajišťuje společnost zákazníkům přímým dodáním vlastních služeb nebo jejich zprostředkováním u jiných dodavatelů v Deštném v Orlických horách jako službu z nabídky ubytovacích služeb společnosti prezentovaných na webové stránce www.apartman-destne-oh.cz.

4 Vznik smluvního vztahu

4.1 Smluvní vztah mezi zákazníkem a společností s předmětem dle článku 3 vzniká uzavřením smlouvy o ubytování, tj. potvrzením nabídky společnosti zákazníkem (v případě právnické osoby způsobem a osobou v souladu s právními předpisy), případě jeho zákonným zástupcem, nebo zástupcem na základě předložené plné moci a připsáním aspoň poloviny ceny za ubytování, která je specifikována v nabídce, na účet společnosti do 5 pracovních dní. Obsah smlouvy o ubytování je určen nabídkou ubytování prezentovanou na webové stránce www.apartman-destne-oh.cz , těmito podmínkami, nabídkou zaslanou na email zákazníka, reklamačním řádem a ubytovacím řádem.

4.2 Potvrzením nabídky a zasláním první části ceny za ubytování na účet ubytovatele dle odst. 4.1 zákazník stvrzuje, že je mu znám plný obsah smlouvy a souhlasí s ním, že obdržel všechny přílohy tvořící nedílnou součást smlouvy (tyto podmínky, ubytovací řád a reklamační řád) a že všechny smluvní podmínky a podmínky prezentované v nabídce ubytování na webové stránce www.apartman-destne-oh.cz uznává a souhlasí s nimi.

4.3 Potvrzením smlouvy o ubytování zákazníka, tj. připsáním ceny za ubytování na účet společnosti, dle odst. 4.1 se společnost zavazuje zákazníkovi zabezpečit služby v dohodnutém rozsahu a kvalitě a v souladu se sjednanými podmínkami.

5 Cenové a platební podmínky

5.1 Společnost má právo na zaplacení ceny služeb před jejich poskytnutím a zákazník je povinen uhradit cenu služeb před jejich poskytnutím.

Forma úhrady ceny služeb společnosti probíhá tak, že zákazník objednává a nakupuje služby společnosti a je povinen zaplatit cenu služeb (zálohu i 100% ceny) ve výši a lhůtách stanovených těmito Podmínkami na účet společnosti.

Za zaplacení ceny služeb se považuje podle formy úhrady den převzetí hotovosti nebo den připsání platby na účet společnosti do výše 100% stanovené ceny služeb. Při porušení tohoto závazku zákazníkem má společnost právo od smlouvy odstoupit, čímž není dotčeno jeho právo na náhradu škody.

5.2 Výše záloh a časový rozvrh plateb je sjednán, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak tak, že v případě poskytování ubytovacích služeb dle článku 3 je zákazník povinen při vzniku smluvního vztahu uhradit první část ceny za ubytování ve výši minimálně 50% stanovené ceny služeb, doplatek celkové ceny je zákazník povinen uhradit nejpozději 14 dnů před realizací ubytovací služeb. V případě vzniku smluvního vztahu ve lhůtě kratší než 14 dnů před realizací služeb je zákazník povinen uhradit 100% stanovené ceny služeb.

5.3 Společnost má právo před zahájením čerpání služeb, které jsou předmětem smluvního vztahu dle článku 3 v případě zvýšení cen služeb dodavateli, upravit příslušným způsobem cenu služeb a vyhlásit nové ceníky. Takto upravené ceny ubytovacích služeb jsou platné ode dne vyhlášení úpravy cen společností a vztahují se na ubytování, které nebylo do tohoto dne zahájeno, tj. nebylo započato čerpání služeb. Společnost i zákazník v takových případech postupují způsobem uvedeným v ustanovení článku 8 odst. 2.

6 Práva a povinnosti zákazníka

6.1 K základním právům zákazníka patří zejména:

a) právo na řádné poskytnutí smluvně sjednaných a zaplacených služeb,

b) právo vyžadovat od společnosti informace o všech skutečnostech, které jsou mu známy a které se dotýkají smluvně sjednaných a zaplacených služeb,

c) právo být seznámen s případnými změnami ve smluvně sjednaných službách,

d) právo kdykoliv před zahájením čerpání služeb odstoupit od smlouvy dle článku 8,

e) právo na reklamaci vad a její vyřízení v souladu s Reklamačním řádem společnosti

f) právo na ochranu osobních dat, které jsou obsahem smlouvy příp. v dalších dokumentech, před nepovolanými osobami.

6.2 K základním povinnostem zákazníka patří zejména:

a) poskytnout společnosti součinnost, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, především pravdivě a úplně uvádět společností požadované údaje ve smlouvě o ubytování nebo v rezervačním formuláři, vč. jakýchkoliv změn takových údajů a předložit další doklady (průkaz totožnosti apod.) podle požadavků společnosti,

b) zajistit u osob mladších l5ti let doprovod a dohled dospělého účastníka, obdobně zajistit doprovod a dohled osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje,

c) předložit souhlas zákonného zástupce v případě, že zákazník starší 15ti let a mladší l8ti let čerpá služby bez jeho doprovodu a dohledu,

d) nahlásit účast cizích státních příslušníků,

e) zaplatit cenu ubytovacích služeb v souladu s článkem 4.,

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

g) předat seznam ubytovaných osob zákazníka a převzít od společnosti doklady potřebné pro čerpání služeb a dostavit se ve stanoveném čase na místo určení (srazu, odjezdu apod.) se všemi požadovanými doklady s tím, že nástup k pobytu je zpravidla od 16.00 hod v zahajovací den ubytování a apartmán je nutno opustit poslední den pobytu nejdéle do 10:00 hod,

h) mít u sebe doklad o zdravotním pojištění, cizí státní příslušníci jsou povinni se informovat o vízové povinnosti u zastupitelských úřadů zemí, kam cestují a potřebná víza si obstarat,

i) řídit se pokyny ubytovatele a ubytovacím řádem nebo pokyny jiné společností určené osoby,

j) počínat si tak, aby nedocházelo ke škodám na zdraví nebo majetku na úkor ostatních zákazníků, dodavatelů služeb (např. vlastníci bytových jednotek) nebo společnosti a uhradit případnou škodu, kterou způsobil,

k) v případě odstoupení od smlouvy je zákazník povinen takové odstoupení od smlouvy společnosti oznámit a zaplatit odstupné dle článku 8 a 9,

l) v případě změny v osobě účastníka pobytu původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a úhradu nákladů, pokud společnosti v souvislosti se změnou zákazníka vzniknou.

6.3 K povinnostem zákazníků-právnických osob, které jsou účastníky smluvního vztahu s předmětem dle článku 3, dále patří:

a) seznámit své účastníky s těmito podmínkami společnosti jakož i s dalšími informacemi, které od společnosti obdrží, zejména je pak informovat o rozsahu a kvalitě služeb,

b) zabezpečit, aby všichni účastníci plnili základní povinnosti zákazníků, které vyžadují jejich osobní součinnost a jejichž nositelem může být jen jednotlivý účastník,

c) určit vedoucího skupiny účastníků pobytu zákazníka-právnické osoby a jeho jméno nahlásit společnosti. Tento vedoucí organizačně zabezpečuje řádné poskytnutí služeb od dodavatelů, dbá na plnění programu služeb, které konzultuje se společností,

d) odevzdat spolu se smlouvou na předepsaném formuláři společnosti předem jmenný seznam všech ubytovaných zákazníka, u dětí do l5ti let uvést plné datum narození a uvést osoby odpovědné za dohled a doprovod dle čl. 6.2, písm. b).

7 Povinnosti a práva společnosti

a) K právům a povinnostem zákazníků uvedeným v článku 6 se vztahují odpovídající povinnosti a práva společnosti.

b) Společnost je povinna pravdivě a řádně informovat zákazníka o všech skutečnostech, týkajících se sjednaných služeb, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou společnosti známy.

8 Zrušení a změny dohodnutých služeb

8.1 Zrušení dohodnutých služeb

a) Společnost je oprávněna zrušit ubytovací služby před zahájením jejich čerpání, jestliže z jakýchkoliv důvodů nemůže dodržet podmínky smlouvy (např. havárie v objektu).

b) Jestliže společnost služby podle písm. a) tohoto odstavce zruší, má zákazník právo požadovat, aby společnost bez zbytečného odkladu vrátila zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny služeb podle zrušené smlouvy, aniž by byl zákazník povinen platit společnosti odstupné. Jestliže dojde k uzavření nové smlouvy, platby uskutečněné na základě původní smlouvy se považují za platby podle nové smlouvy. Je-li cena nového pobytu nižší než již uskutečněné platby, je společnost povinna takto vzniklý rozdíl zákazníkovi bez zbytečného odkladu vrátit.

c) Společnost má dále právo zrušit ubytování, které je předmětem smluvního vztahu dle článku 3 v důsledku neodvratitelné události, které nemohl zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze na něm rozumně požadovat (např. sněhová kalamita).

8.2 Změny dohodnutých ubytovacích služeb a čerpání ubytovacích služeb

Nastanou-li okolnosti, které společnosti brání poskytnout ubytovací služby dle stanovených a smluvně dohodnutých podmínek a je-li tak nucena z objektivních důvodů před zahájením čerpání služeb změnit podmínky smlouvy, je společnost povinna takové změny oznámit zákazníkovi bez zbytečného odkladu a navrhnout mu změnu smlouvy. Pokud navrhovaná změna smlouvy vede i ke změně ceny ubytování,

je povinen v návrhu změny smlouvy novou cenu uvést. Zákazník má právo se rozhodnout, zda se změnou smlouvy bude souhlasit či zda od smlouvy odstoupí.

a) Pokud zákazník ve lhůtě do 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy od smlouvy neodstoupí, má se za to, že s její změnou souhlasí. Jestliže změna smlouvy vede i ke zvýšení ceny ubytovacích služeb, je zákazník povinen uhradit společnosti rozdíl v ceně ubytovacích služeb do 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy. Při porušení tohoto závazku zákazníka uhradit společnosti rozdíl v ceně ubytovacích služeb má společnost právo od smlouvy odstoupit, čímž není dotčeno právo společnosti na náhradu škody. Jestliže změna smlouvy vede i ke snížení ceny pobytu, je společnost povinna buď snížit doplatek celkové ceny ubytovacích služeb, pokud nebyl zákazníkem dosud uhrazen, nebo vrátit rozdíl v ceně ubytovacích služeb v případě, že zákazník již uhradil částku K ÚHRADĚ předepsanou na zálohové faktuře.

b) Jestliže zákazník nesouhlasí se změnou smlouvy a ve lhůtě do 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy od smlouvy odstoupí, má právo požadovat, aby mu společnost na základě nové smlouvy poskytla jiný termín ubytování, může-li společnost takové ubytování nabídnout. Nedojde-li v takovém případě k uzavření nové smlouvy, je společnost povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny ubytovacích služeb podle zrušené smlouvy, aniž by byl zákazník povinen platit společnosti odstupné. Jestliže dojde k uzavření nové smlouvy, platby uskutečněné na základě původní smlouvy se považují za platby podle nové smlouvy. Je-li cena nových ubytovacích služeb nižší než již uskutečněné platby, je společnost povinna takto vzniklý rozdíl zákazníkovi bez zbytečného odkladu vrátit.

8.3 Změny dohodnutých ubytovacích služeb v průběhu ubytování a čerpání ubytovacích služeb

a) Jestliže po zahájení ubytování, které je předmětem smluvního vztahu se zákazníkem, nebo v jeho průběhu, společnost neposkytne ubytovací služby nebo jejich podstatnou část řádně a včas nebo zjistí, že mu ubytování nebo jeho podstatnou část nebude moci řádně a včas poskytnout, třebaže se k tomu smlouvou zavázala, je společnost povinna bez zbytečného odkladu a bezplatně provést taková opatření, aby zákazník mohl ubytovací služby čerpat, zejména je povinna zabezpečit náhradní ubytování v rozsahu a kvalitě shodné nebo se přibližující původně dohodnutým podmínkám.

b) Pokud nelze čerpání ubytovacích služeb zajistit jinak než prostřednictvím ubytovacích služeb nižší kvality než uvedené ve smlouvě, je společnost povinna vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně.

c) Pokud nelze čerpání ubytovacích služeb zajistit ani prostřednictvím ubytovacích služeb nižší kvality než uvedené ve smlouvě nebo zákazník toto náhradní řešení nepřijme, je společnost povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně.

9 Odstoupení od smlouvy

9.1 Společnost je oprávněna před zahájením čerpání ubytovacích služeb, které jsou předmětem smluvního vztahu dle článku 3, od smlouvy odstoupit z důvodu:

a) porušení povinností zákazníkem, nebo

b) z důvodu zrušení ubytování

Písemné oznámení o odstoupení od smlouvy s uvedením důvodů zasílá společnost zákazníkovi na emailovou adresu uvedenou ve smlouvě a účinky odstoupení od smlouvy nastávají dnem doručení oznámení.

9.2 Zákazník má právo odstoupit od smlouvy kdykoli před zahájením čerpání ubytovacích služeb

a) bez udání důvodu,

b) jestliže nedojde k uzavření nové smlouvy dle ustanovení článku 8.1, písm. b) nebo ustanovení článku 8.2, písm. b),

c) z důvodů porušení povinností společnosti vyplývajících ze smlouvy

Oznámení o odstoupení od smlouvy a v případě odstoupení od smlouvy dle písm. b) tohoto odstavce s uvedením důvodů zákazník zasílá doporučenou poštou do sídla společnosti, příp. jiným prokazatelným způsobem. V oznámení zákazník uvede základní údaje důležité k identifikaci smlouvy, tj. číslo smlouvy, od které odstupuje (osobní údaje zákazníka, č. objednávky). Účinky odstoupení od smlouvy nastávají dnem sepsání záznamu, příp. dnem doručení oznámení do sídla společnosti.

9.3 Není-li důvodem odstoupení zákazníka od smlouvy porušení povinnosti společnosti stanovené smlouvou nebo odstoupí-li společnost od smlouvy před zahájením čerpání služeb z důvodu porušení povinnosti zákazníkem, je zákazník povinen zaplatit společnosti odstupné ve výši stanovené v článku 10 a společnost vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržel na úhradu ceny služeb podle zrušené smlouvy.

9.4 Je-li důvodem odstoupení zákazníka od smlouvy porušení povinností společnosti stanovené smlouvou, nebo nedojde-li k uzavření nové smlouvy dle 9.2 písm. b) tohoto článku, je společnost povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny služeb podle zrušené smlouvy, aniž by byl zákazník povinen platit společnosti odstupné.

10 Odstupné

10.1 Odstoupí-li společnost od smlouvy uzavřené se zákazníkem dle odstavce 4.1 nebo 4.2 před zahájením čerpání ubytovacích služeb z důvodu porušení povinností zákazníkem, je společnost oprávněna požadovat a zákazník povinen uhradit společnosti odstupné. Výše odstupného je shodná s výší odstupného stanovenou pevnou částkou, resp. procentní sazbou z předem stanovené ceny dle odst. 10.2 tohoto článku podle předmětu smluvního vztahu.

10.2 Odstoupí-li zákazník od smlouvy s předmětem smluvního vztahu dle článku 3 těchto podmínek, je zákazník povinen zaplatit odstupné.

Při odstoupení od smlouvy před zahájením čerpání ubytovacích služeb:

a) 40 a více dní: 20 % z předem stanovené ceny apartmánu, nejméně však 2000,-Kč,
b) 39 až 14 dní: skutečně vzniklé náklady, nejméně však 50 % z předem stanovené ceny ubytování celkem,
c) 13 až 7 dní: skutečně vzniklé náklady, nejméně však 80 % z předem stanovené ceny ubytování celkem,
d) 6 a méně dnů: 100 % předem stanovené ceny ubytování celkem.

Nenastoupí-li zákazník na pobyt bez předchozího odstoupení od smlouvy nebo z důvodu, že nesplnil povinnost dle čl. 5, odst. 2, písm. g) a h), hradí 100 % předem stanovené ceny.

Předem stanovenou cenou se rozumí prodejní cena za ubytování specifikovaná ve smlouvě o ubytování na základě nabídky.

Společnost má právo odečíst odstupné od složené zálohy nebo zaplacené ceny.

Při určení počtu dnů pro výpočet odstupného se do stanoveného počtu dnů započítává i den, kdy nastaly účinky odstoupení od smlouvy. Do počtu dnů se nezapočítává den nástupu na příslušný pobyt apod.

11 Reklamace

11.1 V případě vadně poskytnutých nebo neposkytnutých ubytovacích služeb, jež byly sjednány v platné smlouvě se společností, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci. Způsob uplatnění reklamace, postup vyřizování reklamace jakož i rozhodnutí o reklamaci upravuje Reklamační řád společnosti, který je dostupný na webových stránkách společnosti.

11.2 Zákazník je povinen uplatnit reklamaci včas bez zbytečného odkladu tak, aby mohla být sjednána náprava, pokud možno v místě poskytované služby. Uplatnění reklamace může zákazník provést buď ústně nebo písemně. V případě ústního reklamačního podání, není-li reklamaci v plném rozsahu vyhověno ihned, je povinen pověřený zástupce společnosti sepsat se zákazníkem reklamační protokol s uvedením data, předmětu reklamace a popř. stanoviska příslušné osoby apod. Zákazník je povinen poskytnout potřebnou součinnost k řešení reklamace. V případech, kdy zákazník čerpá služby bez přítomnosti společností pověřeného pracovníka a poskytnutá ubytovací služba má vady, je zákazník povinen dbát též o včasné a řádné uplatnění nároků předem telefonicky informovat vedení společnosti (mobil: 605 780 552) a poté písmeně nárok uplatnit v sídle společnosti.

11.3 Nastanou-li okolnosti, jejichž vznik, průběh a příp. následek není závislý na vůli, činnosti a postupu společnosti nebo okolnosti, které jsou na straně zákazníka, na jejichž základě zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a společností zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na vrácení zaplacené ceny nebo na slevu z ceny.

12 Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

12.1 Host, je-li spotřebitelem, má právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu.

12.2 Subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je Česká obchodní inspekce se sídlem a adresou: Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát - oddělení ADR, Štěpánská č. 15, 120 00 Praha 2, Email: adr@coi.cz, Web: adr.coi.cz.

12.3 V případě zájmu zákazníka-spotřebitele o mimosoudní řešení sporu může zákazník využít kontaktní formulář na internetové stránce České obchodní inspekce: https://adr.coi.cz/cs.

13 Pojištění

13.1 Není-li ve smlouvě uvedeno jinak, nezahrnují ceny ubytovacích služeb společnosti pojištění zákazníka pro cesty a pobyt, zejména pro případ úrazu.

13.2 Zákazník má možnost uzavřít individuální pojištění pro cesty a pobyt včetně pojištění pro případ, že zákazníkovi vzniknou náklady v souvislosti s odstoupením od smlouvy.

13.3 V jednání o odškodnění pojistné události je pojišťovna v přímém vztahu k zákazníkovi a společnosti nepřísluší posuzovat existenci, případně výši uplatňovaných nároků z tohoto vztahu.

14 Zvláštní ustanovení

14.1 Uhrazením první části ceny za ubytování společnosti dle odst. 4.1 zákazník vyslovuje souhlas s tím, aby v souladu s ustanovením § 5 odst. 2 a násl. Zákona č. 101/2000 Sb. společnost zpracovávala a shromažďovala osobní údaje zákazníka v tomto rozsahu: jméno, příjmení, datum narození a bydliště, příp. i jím uvedenou jinou kontaktní adresu, číslo dokladu totožnosti, email.

14.2 Poskytnuté osobní údaje zákazníka je společnost oprávněna zpracovávat a shromažďovat za účelem nabízení ubytovacích služeb poskytovaných nebo zprostředkovaných společností, pro tento účel lze použít jméno, příjmení, email a adresu zákazníka. Dále pro účely evidence ubytovaných v rozsahu stanoveném příslušnou obecní vyhláškou.

14.3 Poskytnuté osobní údaje zákazníka je oprávněn zpracovávat a shromažďovat v rozsahu dle odst. 14.1 tohoto článku a za účelem dle odst. 14.2 tohoto článku společnost nebo pověřený zpracovatel v souladu s § 6 citovaného zákona po dobu 5-ti let, po uplynutí této lhůty je povinen tyto údaje zákazníka zlikvidovat.

14.4 Poskytnuté osobní údaje zákazníka budou zpracovávány společností i zpracovatelem automatizovaně i manuálně a v elektronické i tištěné formě.

14.5 Poskytnuté osobní údaje zákazníka v rozsahu dle odst. 13.1 tohoto článku mohou být zpřístupněny zaměstnancům společnosti, zaměstnancům pověřeného zpracovatele a dále těm, kteří jsou oprávněni ubytovací služby poskytovat nebo nabízet a prodávat služby poskytované nebo zprostředkované společností.

14.6 Při zpracovávání osobních údajů zákazníka je společnost povinna dbát, aby zákazník neutrpěl újmu na svých právech, zejména na právu na zachování lidské důstojnosti a dbát na ochranu před neoprávněným zasahováním do jeho soukromého a osobního života.

14.7 Zákazník má právo souhlas se zpracováním jeho osobních dat dle tohoto článku kdykoli písemně odvolat.

14.8 Zákazník má právo přístupu k osobním údajům, právo na opravu osobních údajů jakož i další práva dle § 21 citovaného zákona.

15 Závěrečná ustanovení

Tyto všeobecné smluvní podmínky vstupují v platnost a účinnost dnem 1. 7. 2026.