

# Všeobecné obchodní podmínky

## 1. Všeobecná ustanovení

**1.1.** Všeobecné obchodní podmínky obsažené v této smlouvě jsou platné od 1. 1. 2025. Změny mohou být provedeny pouze v písemné formě dohodou obou smluvních stran. Veškeré smluvní vztahy s vámi uzavíráme v souladu s právním řádem ČR, právní vztahy vysloveně neupravené smlouvou a obchodními podmínkami se řídí občanským zákoníkem a zákonem o ochraně spotřebitele v platném znění. Smlouvy jsou uzavírány v českém jazyce.

**1.2.** Smluvními stranami jsou Tereza Krobová, Račice 45, 411 08 Štětí, IČ: 22432515, zapsaná v živnostenském rejstříku vedeném Městským úřadem Litoměřice, č. j. ŽU/64/2025/4 jako provozovatel Penzionu Račice (dále jen provozovatel) a uživatel služeb provozovatele (dále jen klient).

**1.3.** Službami provozovatele jsou rekreační nebo služební pobyty (ubytování v penzionu) a s tím spojené služby poskytované provozovatelem nebo smluvními partnery. Přesnou specifikaci pobytu obsahuje potvrzení Vašeho pobytu ze strany provozovatele, které obdrží klient po potvrzení rezervace. Předmětem smlouvy je zajištění pobytu, pronájem a služby klientovi ve sjednaném rozsahu a podle grafického zobrazení na těchto stránkách nebo stránkách zprostředkovatele ubytování.

**1.4.** Penzion je ubytovací zařízení, ve kterém je ubytován klient na základě objednávky – uzavřené smlouvy. Smlouva je uzavřena potvrzením objednávky a zaplacením požadované zálohy. Objednávku je možné učinit telefonicky, emailem [info@ubytovani-racice.cz](mailto:info@ubytovani-racice.cz) nebo [krobova4@gmail.com](mailto:krobova4@gmail.com) nebo prostřednictvím kontaktního formuláře na webovém rozhraní [www.ubytovani-racice.cz](http://www.ubytovani-racice.cz) nebo pomocí online rezervace. Rezervační a objednávkový formulář obsahuje vždy informace o vás, objednávané službě. Smlouva s vámi je uzavřena odesláním vaší objednávky (nikoliv až po potvrzení objednávky). Odesláním objednávky stvrzujete, že souhlasíte s použitím prostředků komunikace na dálku při uzavírání smlouvy, že jste byl předem informován o všech náležitostech smlouvy, že jste se seznámil s obchodními podmínkami, které jsou nedílnou součástí kupní smlouvy a že s nimi souhlasíte. Údaje uvedené vámi o vás v objednávce považuje naše společnost za správné. Vylučujeme přijetí nabídky s dodatkem či odchylkou. Využíváním poskytovaných služeb klient souhlasí s úplným zněním těchto obchodních podmínek (OP), pokud klient s některou částí OP nesouhlasí, není oprávněn službu využívat. Poskytovatel si vyhrazuje právo OP měnit. Změnu uveřejní vždy nejméně 15 kalendářních dnů předem.

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

## 2. 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.

### **3. Objednání pobytu**

Klient si může objednat pobyt elektronicky na internetové stránce [www.ubytovani-racice.cz](http://www.ubytovani-racice.cz), e-mailem: [info@ubytovani-racice.cz](mailto:info@ubytovani-racice.cz) nebo [krobova4@gmail.com](mailto:krobova4@gmail.com). V případě elektronické objednávky se provozovatel zavazuje vyznat klientovi nejpozději do 48 hodin o akceptaci jeho pobytu a vystavit mu potřebné dokumenty (potvrzení pobytu, fakturu v elektronické podobě). Klient si může objednat pobyt elektronicky také na internetové stránce zprostředkovatele. V případě využití služeb zprostředkovatele potvrzení o rezervaci vystavuje zprostředkovatel. Ostatní smluvní podmínky se řídí smluvními podmínkami provozovatele.

### **4. 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.

**4.1.** Prodávající plně respektuje důvěrný charakter vašich dat, která vyplňujete do objednávky a poskytujete firmě Tereza Krobová. 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.

**4.2.** Na požádání vám Tereza Krobová 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@ubytovani-racice.cz](mailto:info@ubytovani-racice.cz), kde vám jsme k dispozici nejen v případě žádosti o informace, ale i v případě podnětů nebo stížností. Jsme vázáni mlčenlivostí.

**4.3.** 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.

**4.4.** Souhlas se zpracováním osobních údajů: Vyplněním prodejního formuláře zákazník souhlasí se zařazením jím vyplněných osobních údajů do databáze společnosti Tereza Krobová, Račice 45, 411 08 Štětí, IČ: 22432515, zapsaná v živnostenském rejstříku vedeném Městským úřadem Litoměřice, č. j. ŽU/64/2025/4 jakožto správce.

**4.5.** Cookies: Firma Tereza Krobová 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.

## 5. Cena pobytu

Cena služeb je uvedena na vybraném webovém rozhraní prodávajícího. Úhrada za pobyt je provedena buď pomocí online rezervačního systému nebo je po dohodě vystavena faktura – daňový doklad, případně lze zaplatit pomocí platební karty či hotově. Provozovatel není plátcem daně z přidané hodnoty. 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“.

## 6. Platební podmínky

**6.1.** Klient obdrží potvrzení pobytu, potvrzení o úhradě z online rezervačního systému, případně po domluvě fakturu – daňový doklad, kterou je třeba uhradit na číslo účtu do termínu splatnosti (obvykle do 14 dnů) nebo provedením hotovostní platby nebo doplatku na místě. V případě neuhrazení faktury v daném termínu se objednávka automaticky zruší. Variabilní symbol je uveden na faktuře. Pro veškeré formy bezhotovostních plateb je rozhodné pro oprávnění k využívání služeb připsání platby na účet provozovatele nebo úhrada hotovostí při nástupu pobytu nebo užívání poskytovaných služeb nebo prostor provozovatele. **VYUŽÍT MŮŽETE TĚCHTO MOŽNOSTÍ PLATEB:**  
Bankovním převodem na základě faktury, ve výjimečných případech hotově na místě, či platba kartou.

**6.2.** Platba je jednorázová. Zákazník je povinen uhradit cenu společně s uvedením správného variabilního symbolu platby, jinak prodávající nebude schopen platbu identifikovat a poskytnout včas požadované plnění.

**6.3.** Faktura je splatná do 7 dnů od uzavření smlouvy (od data vystavení faktury), nebo do nástupu na ubytování, pokud je jeho datum bližší než datum splatnosti faktury, není-li uvedeno jinak. Závazek klienta uhradit cenu za službu je splněn okamžikem připsání příslušné částky na účet prodávajícího.

**6.4.** V případě prodlení s úhradou jakékoliv částky (ceny za ubytování) bude rezervace zrušena.

## 7. Povinnosti klienta

**7.1.** 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.

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

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

- Ubytovaný host je povinen se seznámit s ubytovacím řádem a respektovat jej.
- Při vstupu do objektu je nutné používat přezůvky.
- Je zakázáno chodit v objektu ve venkovní obuvi.
- Ubytování se psy a jinými domácími mazlíčky není povoleno.
- Všichni hosté musí dbát na pořádek, čistotu a šetřit zařízení, které nesmí být přemístováno a vynášeno z budovy.
- Klient je povinen svým počínáním předcházet, aby nedocházelo k poškození budovy a jejího vybavení, předcházet vzniku požáru a to po celou dobu pobytu.
- Je možné k ohřátí jídla využít stávajících el. spotřebičů k tomu určených
- Od 22:00 hod. do 6:00 hod. je nutné dodržovat noční klid.

- Z bezpečnostních důvodů host nenechává děti bez dozoru v areálu.
- Ubytovací zařízení může ubytovat pouze hosta, který se prokáže potvrzením rezervace a předloží průkaz totožnosti.
- Úhradu za ubytování je host povinen provést před příjezdem převodem na účet nebo platební kartou přes platební bránu, fakturou nebo v hotovosti při příjezdu.
- V celém objektu je přísný zákaz kouření pod pokutou 5000 Kč, kouření je povoleno ve venkovních prostorech k tomu určených.
- Při každém odchodu z ubytovacího zařízení je host povinen uzavřít vodovodní kohoutky, zavřít okna, vypnout elektrospotřebiče, zhasnout světla a zamknout.
- Při ztrátě klíčů je host povinen plně uhradit veškeré náklady spojené s výměnou zámků.
- Návštěvy v apartmánu mohou hosté přijímat pouze se souhlasem provozovatele.
- V den ukončení pobytu je host povinen uvolnit pokoj do 10:00 hodiny (pokud nebude domluveno jinak), v opačném případě bude účtována další noc.
- Při odjezdu je host povinen odevzdat klíče u správce ubytovacího zařízení nebo vhodit do poštovní schránky, která je umístěna u východu z penzionu.
- V případě poškození vybavení pokoje nebo společných prostor nebo za ztrátu klíčů je provozovatel oprávněn po hostovi požadovat odpovídající finanční náhradu.
- Vzniklé závady je nutné neprodleně hlásit správci apartmánů.
- Pronajímatel budovy neodpovídá za zranění a poškození majetku uživatelů ubytovacího zařízení.
- Odpovědnost ve vztahu k fyzickým a právnickým osobám se řídí občanským zákoníkem.
- V případě hrubého nebo opakovaného porušování podmínek ubytování má majitel objektu právo ubytování zrušit.
- Možnost využití nehlídaného parkování uvnitř objektu.

## **8. Zrušení pobytu**

**8.1.** Zrušení pobytu (tzv. „storno pobytu“), resp. zrušení objednávky pobytu, je klient povinen uskutečnit písemnou formou, přiložit k tomu příslušný díl závazné přihlášky k pobytu a potvrzení o zaplacení a uvedené doklady doručit provozovateli osobně nebo v doporučeném dopise nebo elektronickou 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.

**8.2.** Při zrušení pobytu ze strany klienta účtuje provozovatel stornovací poplatky (smluvní pokuty). Stornovací poplatky se účtují za každou přihlášenou osobu a jsou vyjádřeny procentem z celkové ceny pobytu. Pokud dojde ke stornování pobytu, záloha propadá ve prospěch penzionu a tím zaniká nárok na její vrácení.

### **Storno poplatky:**

**Pokud host zruší pobyt:**

**7 – 0 dnů před příjezdem – poplatek 100 % z ceny ubytování**

**14 – 7 dnů před příjezdem – poplatek 75 % z ceny ubytování**

**21 – 14 dnů před příjezdem – poplatek 50 % z ceny ubytování**

**31 – 21 dnů před příjezdem – poplatek 25 % z ceny ubytování**

**8.3.** Za změnu osoby klienta se neúčtuje žádný poplatek.

**8.4.** Pokud klient zruší účast na pobytu, resp. zruší objednávku pobytu, je provozovatel povinen vrátit klientovi zaplacenou sumu sníženou o příslušný stornovací poplatek do 14 dnů od obdržení dokladů uvedených v bodě 8 odstavci 1. Finanční zálohy se vracejí formou bankovního převodu na číslo účtu uvedené klientem. Transakční náklady spojené s refundací financí jdou na vrub klienta.

## **9. 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, poškozujícím 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.

## **10. Odstoupení od smlouvy ze strany prodávajícího**

Prodávající je oprávněn od kupní smlouvy odstoupit bez zbytečného odkladu, pokud zjistí, že druhá strana porušila smlouvu podstatným způsobem. Pro účely této smlouvy se za podstatné porušení této smlouvy považuje:

- prodlení zákazníka s úhradou kupní ceny
- nedodržení rezervovaného termínu
- porušení ubytovacího řádu

## **11. Změny dohodnutých služeb**

**11.1** 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.

**11.2** 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.

**11.3** 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.

## **12. Reklamační řízení**

**12.1.** V případě reklamace je klient povinen uplatnit své požadavky na závady bez zbytečného odkladu přímo u zástupce poskytovatele služeb v době pobytu, v místě konání pobytu nejlépe při nástupu ubytování a využívání služeb tak, aby mohly být odstraněny ještě na místě. Pokud toto není možné, sepíše s provozovatelem písemnou reklamaci. Tento protokol je podkladem pro řešení reklamace. Protokol se obvykle sepisuje ve dvou vyhotoveních (1 pro provozovatele a 1 pro klienta) a musí být podepsán jak klientem, tak provozovatelem.

**12.2.** Pokud nebude reklamáce podána okamžitě nebo ihned, jak je to ze strany provozovatele a klienta možné, zmenšuje se nebo zaniká nárok zákazníka na náhradu později vzniklých škod, kterým by mohl včasným podáním zabránit. U ubytování se za předmět reklamáce nepovažují škody a majetkové nebo nemajetkové újmy, které vznikly klientovou vinou anebo spoluvinou.

**12.3.** Pokud klient ze subjektivních důvodů nevyužije objednané služby, nevzniká mu nárok na náhradu ani na slevu.

**12.4.** Stížnosti a připomínky klienta, které se týkají smluvního vztahu uzavřeného mezi klientem a poskytovatelem vyřizuje poskytovatel, stížnosti může klient uplatnit na adrese [info@ubytovani-racice.cz](mailto:info@ubytovani-racice.cz) nebo [krobova4@gmail.com](mailto:krobova4@gmail.com). Pokud je stížnost svým obsahem reklamací, bude stížnost vyřízena jako reklamáce. Klienti se se svými stížnostmi mohou obracet rovněž na orgány dohledu a státního dozoru, Českou obchodní inspekci či Úřad pro ochranu osobních údajů. Veškeré právní spory vzniklé v souvislosti s kupní smlouvou budou řešeny v občanském soudním řízení obecnými soudy České republiky, spotřebitel má právo i na mimosoudní řešení, subjektem mimosoudního řešení podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, je Česká obchodní inspekce. Veškeré podrobnosti k mimosoudnímu řešení jsou uvedeny na stránkách České obchodní inspekce [www.coi.cz](http://www.coi.cz)

### **13. Závěrečná ustanovení**

Pokud vztah související s užitím webové stránky nebo právní vztah založený kupní smlouvou obsahuje mezinárodní (zahraniční) prvek, pak strany sjednávají, že vztah se řídí českým právem. Tímto nejsou dotčena práva spotřebitele vyplývající z obecně závazných právních předpisů. Prodávající si vyhrazuje právo u vybraných produktů upravit další práva a povinnosti smluvních stran nad rámec těchto obchodních podmínek. Tato pravidla budou vždy uvedena na webových stránkách příslušného produktu a mají přednost před ustanoveními OP. Kupní smlouva včetně obchodních podmínek je archivována firmou v elektronické podobě a není veřejně přístupná. Pokud se některé ustanovení OP ukáže jako neplatné, nebude to mít vliv na platnost OP jako celku. Smluvní vztah mezi klientem a provozovatelem se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 513/91 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších změn a doplnění. Tyto obchodní podmínky jsou zobrazeny na webových stránkách poskytovatele. Toto aktuální znění obchodních podmínek je platné a účinné od 1. 1. 2025. Děkujeme Vám za čas, který jste strávili přečtením obchodních podmínek. Informace pro kupující: v případě změny obchodních podmínek, jsou platné obchodní podmínky, které byly v platnosti k datu nákupu.

Tereza Krobová  
Račice 45  
411 08 Štětí  
IČ: 22432515  
[info@ubytovani-racice.cz](mailto:info@ubytovani-racice.cz)  
[krobova4@gmail.com](mailto:krobova4@gmail.com)  
mobil: 703 358 416