

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY PRO OBJEDNATELE UBYTOVÁNÍ A SLUŽEB V APARTMÁNECH LYRA SPOLEČNOSTI JARO - 4 s.r.o.

Poskytovatel služeb:

JARO - 4 s.r.o.,

se sídlem Libušina 2127/19? Karlovy Vary, 36001

IC: 03718905

1. Obecná ustanovení

Společnost JARO - 4 s.r.o., IC: 03718905 (dále jen „**Ubytovatel**“), tímto vydává ve smyslu ust, § 1751 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění (dále jen „**Občanský zákoník**“), tyto VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY (dále jen „VOP“):

Předmětem těchto VOP Ubytovatele je úprava podmínek realizace ubytovacích a souvisejících služeb objednateli (dále jen „**Klient**“). VOP jsou nedílnou součástí všech ujednání mezi Ubytovatelem a Klientem. Potvrzením Nabídky Ubytovatele, resp. rezervace Klienta (dále jen „**Rezervace**“), uznává Klient následující VOP za závazné pro všechna plnění související s předmětem VOP.

2. Rezervace služeb

Objednat pobyt v zařízení APARTMÁNY LYRA lze pouze písemnou formou (poštou, e-mailem, nebo vyplněním a odesláním formuláře na webových stránkách Ubytovatele) nebo telefonicky (v takovém případě je však objednávka považována za přijatou až po jejím písemném potvrzení.

Rezervaci může provést Klient pro sebe nebo ve prospěch třetí osoby. Rezervaci může Ubytovatel potvrdit Klientovi stejnou formou, kterou byla provedena. Rezervace (Objednávka) musí obsahovat:

- jméno a příjmení Klienta
- termín pobytu
- kontaktní údaje Klienta: telefonní číslo, adresu trvalého bydliště, e-mail
- způsob úhrady za služby
- počet objednaných osob ve struktuře dospělé osoby x děti (u dětí věk)
- druh a počet objednaných doplňkových služeb (např. parkování, taxi, přistýlky, atp.)

Ubytovatel předběžné rezervace obvykle zpracovává do 24 hodin. Potvrzuje předběžné rezervace, stanovuje opce, zamítá předběžné rezervace, nebo navrhuje Klientovi jiný termín.

Objednávka pobytu je přijata písemným potvrzením od Ubytovatele. Klient je povinen se s potvrzením rezervace seznámit a nejpozději do 24 hodin nahlásit případné změny.

Rezervace je závazná. Pro rozsah smluvně sjednaných služeb a cen je závazný jejich rozpis v potvrzení rezervace.

3. Platební podmínky

Pro potvrzení rezervace se platí záloha ve výši 50% z ceny za ubytování, a to nejpozději do 5-ti dnů od vytvoření rezervace. Úhradou zálohy se rozumí připsání příslušné částky na bankovní účet Ubytovatele, není-li dohodnuto jinak. Nebude-li záloha Klientem řádně uhrazena, vyhrazuje si Ubytovatel právo zrušit sjednanou rezervaci a požadovat po Klientovi odpovídající storno poplatky dle bodu 6. těchto VOP.

Cenu za ubytování a služby, jakož i zálohu, je Klient povinen uhradit:

- a. buď převodem na bankovní účet Ubytovatele nebo
- b. platební kartou formou online platby přes platební bránu na webových stránkách Ubytovatele nebo
- c. v hotovosti k rukám Ubytovatele oproti příjmovému pokladnímu dokladu.

V cenách je zahrnut poplatek (ubytovací, lázeňský, atd.), který se vybírá ve výši stanovené obecně závaznou vyhláškou příslušného městského úřadu.

Ubytovatel může požadovat při příjezdu zaplacení vratné kauce ve výši 150 EUR či adekvátní částce v korunách českých.

Doplatek ceny za ubytování musí být uhrazen nejpozději v den zahájení pobytu, ledaže se smluvní strany písemně dohodly jinak.

V případě prodlení Klienta s úhradou platby za poskytnuté služby má Ubytovatel právo zrušit již potvrzenou rezervaci Klienta a požadovat po Klientovi vedle zaplacení dlužné částky také úrok z prodlení ve výši 0,5% z dlužné částky za každý započatý den prodlení. Ubytovatel si vyhrazuje právo použít kteroukoliv platbu Klienta k uhrazení jeho nejstarší pohledávky/nejstarších pohledávek, kterou/které má vůči Klientovi po lhůtě splatnosti.

4. Práva a povinnosti Klienta

Klient má právo užívat po dohodnutou dobu přidělený apartmán. Apartmán se předává Klientovi v sjednaný den od 13:30 do 21:00hod, ledaže se Ubytovatel s Klientem dohodnou písemně jinak. Po předchozí písemné dohodě o pozdním příjezdu Klienta zajistí Ubytovatel předání apartmánu i v jiných hodinách.

Klient je povinen zacházet s majetkem Ubytovatele šetrně. Každou zjištěnou závadu nebo škodu na zařízení je Klient povinen neprodleně hlásit Ubytovateli. Klient je povinen udržovat pořádek a čistotu v apartmánu a ve společných prostorách ubytovacího zařízení. Klient je povinen dodržovat noční klid v době od 22:00 do 6:00 hodin. Klient je povinen zabezpečit soukromé (vnesené) věci tak, aby nemohlo dojít k jejich zcizení. Ubytovatel tyto věci nepojišťuje a vzhledem k charakteru ubytovacího zařízení a provozním podmínkám za tyto věci neručí.

Klient má právo reklamovat případné nedostatky poskytovaných služeb. Reklamací je povinen uplatnit včas, bez zbytečného odkladu tak, aby mohla být sjednána náprava, pokud možno na místě samém. Bližší podmínky reklamace stanoví Reklamační řád, který je nedílnou součástí VOP.

Klient je povinen při nástupu do ubytovacího zařízení převzít svazek klíčů od budovy a apartmánu. Ztrátu svazku klíčů, nebo jeho částí, je Klient povinen neprodleně bez zbytečného odkladu oznámit Ubytovateli. Svazek klíčů je majetkem ubytovatele, při ztrátě je Klient povinen uhradit výdaje spojené s výměnou vložky, klíčů apod., resp. další náklady, které bude Ubytovatel nucen vynaložit na odstranění touto ztrátou vyvolaných následků.

Klient je povinen nejpozději v okamžiku odjezdu zaplatit dohodnutou cenu včetně případných dalších nákladů, které vznikly z důvodů zvláštních služeb, které požadoval on sám anebo hosté, kteří ho doprovázejí.

Klient odpovídá za osoby, které za ním přišly na návštěvu po celou dobu jejich pobytu v objektu. Pro návštěvy Klienta platí stejné povinnosti jako pro Klienta. Ubytovatel má právo, podle vlastního uvážení, neumožnit vstup jiné osobě do objektu a nebo takovou osobu následně z objektu vykázat.

Klient ručí a odpovídá Ubytovateli za jakoukoliv škodu, kterou způsobí on nebo jeho host nebo jiné osoby, které s vědomím nebo podle vůle Klienta využívají služeb Ubytovatele.

Klient je povinen předat apartmán Ubytovateli ve stavu v jakém jej převzal. V případě, že Klient nepředá Ubytovateli apartmán ve stavu v jakém jej převzal, je Ubytovatel oprávněn po Klientovi požadovat náhradu vzniklé škody.

Klient je povinen uvolnit apartmán v den odjezdu ve stanovený čas. V případě, že Klient neuvolní apartmán ve stanoveném čase, je Ubytovatel oprávněn Klientovi účtovat další pobytový den nebo osobní zavazadla Klienta vystěhovat a zajistit, aby nedošlo k omezení práv dalších Klientů.

Klientovi je zakázáno:

- umožnit vstup, pobyt a přespaní v ubytovacím zařízení třetím osobám, půjčovat klíče od ubytovacího zařízení třetím osobám,
- přemísťovat nábytek do jiných pokojů nebo prostor bez souhlasu ubytovatele,
- kouřit na pokojích, na chodbách, ve společných prostorách,
- provádět zásahy do rozvodů elektřiny, vody, datových sítí a ústředního topení,
- vnášet do ubytovacího zařízení a mít v užívaném prostoru resp. pokoji: hořlavé, výbušné a zápalné látky, zbraně, drogy (vč. marihuany), neskladné předměty, plynové spotřebiče, elektrické přímotopné spotřebiče, elektrické varné plotýnky
- upravovat či vyměňovat dveřní zámky,
- znečišťovat společné prostory a okolí ubytovacího zařízení,
- chovat v prostorách ubytovacího zařízení zvířata všech druhů,

Podmínkou pro pobyt v ubytovacím zařízení Ubytovatele je zejména dodržování základních pravidel společenského soužití, tolerance a vzájemného respektu ve smyslu občanského zákoníku, dodržování nočního klidu, dodržování pořádku a čistoty ve všech prostorách uvnitř objektu a v jeho bezprostředním okolí.

Právo na ubytování v ubytovacím zařízení zaniká k poslednímu dni ubytování uvedenému v potvrzení objednávky ubytování Ubytovatelem.

Právo na ubytování zaniká okamžitě, jestliže Klient poruší tyto VOP nebo hrubým způsobem porušil pravidla společenského soužití a nebo v případě, jestliže Ubytovateli neuhradí předem ubytovací služby. V takovém případě může Ubytovatel ukončit ubytovací služby i bez nároků na vrácení zbývajících částky za ubytování.

Právo na ubytování v ubytovacím zařízení zaniká posledním dnem do doby, na kterou jsou ubytovací služby uhrazeny. Klient je povinen opustit apartmán a předat Ubytovateli apartmán včetně všech náležitostí do 11:30 hodin. V případě skončení ubytování nemá Klient nárok na přidělení náhradního ubytování.

V případě že Klient nevyklidí ubytovací prostor ve smyslu předchozího odstavce, je Ubytovatel oprávněn majetek Klienta na náklady Klienta vystěhovat. Ubytovatel v těchto případech schraňuje majetek Klienta po dobu 2 týdnů ve svých prostorách a po této době jej může zlikvidovat, a nebo pro odvoz a schraňování věcí Klienta najme firmu. Klient pro takový případ zmocňuje Ubytovatele, aby jeho jménem, jako složitel, na toto uzavřel smlouvu s vybraným schovatelem, a to za běžných obchodních podmínek.

5. Práva a povinnosti Ubytovatele

Ubytovatel si vyhrazuje právo ve výjimečných případech nabídnout Klientovi jiné ubytování, než bylo původně dohodnuté, pokud se nijak podstatně neliší od potvrzené objednávky.

Ubytovateli přísluší právo své služby kdykoliv vyúčtovat resp. je vyúčtovávat průběžně.

Ubytovatel může prodloužit pobyt Klientovi jen v případě, že má Ubytovatel k dispozici volnou kapacitu.

V případě, že Klient ukončí svůj pobyt dříve, než bylo sjednáno v potvrzení rezervace, Ubytovatel má právo účtovat Klientovi částku za celý pobyt včetně služeb.

Ubytovatel je oprávněn ukončit poskytování služeb Klientovi a odstoupit od smlouvy s okamžitou platností a bez nároku Klienta na vrácení peněz, když:

- Klient úmyslně nebo nedbale poškozuje majetek Ubytovatele, či jeho chování je v rozporu se zásadami slušného společenského chování, morálkou nebo obtěžuje svým chováním třetí osoby,
- zdravotní stav Klienta ohrožuje zdraví třetích osob,
- z důvodu zásahu vyšší moci.

Předané osobní údaje Klienta je Ubytovatel oprávněn použít pouze pro uzavírání smluvní vztah mezi Ubytovatelem a Klientem, případně pro plnění ohlašovací povinnosti vůči Policii ČR.

6. Storno podmínky

Pokud Klient odstoupí od uzavřené smlouvy, je povinen hradit provozovateli níže uvedené storno poplatky z celkové ceny pobytu.

Storno poplatky činí:

- 100% z ceny pobytu, dojde-li k odstoupení od smlouvy méně jak 14 dní před smluveným datem zahájení pobytu.

7. Závěrečná ustanovení

Tyto VOP jsou nedílnou součástí objednávky ubytování. Pro skupinové pobyty mohou být sjednány jiné podmínky rezervace. Pokud Klient tyto podmínky neobdrží, je oprávněn si je vyžádat u Ubytovatele. Klient má povinnost se s podmínkami seznámit před uskutečněním rezervace a Ubytovatel k tomu zajišťuje podmínky prostřednictvím své webové prezentace, rezervačních formulářů, e-mailového vyjádření k předběžné rezervaci a na vyžádání. Všeobecné obchodní podmínky vstupují v platnost dne 20.4.2016. Změny a doplňky těchto podmínek mohou být individuálně upraveny mezi Ubytovatelem a Klientem výlučně písemnou formou.

V Karlových Varech dne 20.4.2016

Maria Shafranovskaya,

jednatel JARO – 4 s.r.o.

REKLAMAČNÍ ŘÁD PRO OBJEDNATELE UBYTOVÁNÍ A SLUŽEB V APARTMÁNECH LYRA SPOLEČNOSTI JARO - 4 s.r.o.

Poskytovatel služeb:

JARO - 4 s.r.o.,

se sídlem Libušina 2127/19^p Karlovy Vary, 36001

IČ: 03718905

1. Obecná ustanovení

Společnost JARO - 4 s.r.o., IČ: 03718905 (dále jen „**Ubytovatel**“), tímto vydává na základě zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, a zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění, tento REKLAMAČNÍ ŘÁD (dále jen „**RŘ**“):

Předmětem tohoto RŘ Ubytovatele je úprava vztahů mezi Ubytovatelem a objednatelem služeb (dále jen „**Klient**“) vznikajících z titulu odpovědnosti za vady poskytnuté služby nebo věci. RŘ se vztahuje na ubytovací služby a přepravní služby.

2. Právo na Klienta na reklamaci vadných služeb

Ubytovatel odpovídá za řádné a včasné poskytnutí objednané a potvrzené služby. Ubytovatel je povinen Klienta správně a úplně informovat o rozsahu a podmínkách poskytovaných služeb.

Klient má právo na reklamaci případných nedostatků poskytnutých služeb a vad zakoupeného zboží včetně práva na jejich odstranění, výměnu, doplnění, případně na náhradní poskytnutí nové služby nebo přiměřenou slevu ze sjednané ceny zaplacených služeb.

3. Uplatňování reklamací

Klient je povinen uplatnit reklamaci bez zbytečného odkladu tak, aby mohla být sjednána náprava pokud možno na místě samém. Uplatnění reklamace může Klient provést buď ústně, nebo písemně. V případě písemných reklamačních podání platí pro jejich obsah ustanovení o Reklamačním protokolu v bodu 5.

Klient při uplatňování reklamace předloží doklad o poskytnuté službě, jejíž vadu reklamuje. Klient zároveň poskytne veškerou další součinnost potřebnou k vyřízení reklamace, zejména podá pravdivé a úplné informace, umožní pracovníkům Ubytovatele vstup do prostor pronajatých k ubytování za účelem posouzení oprávněnosti reklamace apod.

4. Zvláštní ustanovení pro některé druhy služeb

Ubytovací služby

Reklamaci nedostatků v ubytování lze uplatnit u Ubytovatele bez zbytečného odkladu. Právo na reklamaci nedostatků ubytování zanikne, pokud nebylo uplatněno do odchodu Klienta.

Klient je oprávněn požadovat bezplatné, řádné a včasné odstranění nedostatků, a to zpravidla výměnou vadného nebo doplněním drobného vybavení apartmánu. Pokud není možné odstranit vady technického charakteru v apartmánu přiděleném klientovi (porucha topného systému, slabý tlak vody, nedostatek teplé vody, porucha v příkonu elektrické energie apod.), a jestliže není možné Klientovi nabídnout jiné, náhradní ubytování, a pokud bude apartmán navzdory těmto vadám poskytnut Klientovi, má Klient právo na slevu ze základní ceny ubytování po oboustranné dohodě, nebo na odstoupení od smlouvy zpravidla před přenocováním a na vrácení zaplacené ceny za ubytování.

5. Vyřizování reklamací

Uplatní-li klient právo z odpovědnosti za vady služeb, které mu jsou poskytovány, nebo které mu již byly poskytnuty, je obsluhující pracovník Ubytovatele povinen po potřebném prozkoumání skutkových a právních okolností rozhodnout o oprávněnosti reklamace ihned, ve složitějších případech do 10 dnů. Do této doby se nezapočítává doba potřebná pro odborné posouzení vady. Vyřízení reklamace musí být provedeno nejpozději do 30 dnů od provedení reklamace Klientem.

V případě oprávněné reklamace je Ubytovatel povinen sjednat bezplatné odstranění vady, nebo poskytnout přiměřenou slevu z ceny vadně poskytnutého plnění. Tím není dotčeno právo Klienta v zákonem stanovených případech odstoupit od smlouvy.

V případě, že Ubytovatel považuje reklamaci za neoprávněnou, je oprávněn zajistit posouzení kvality služby nezávislým kontrolním orgánem. Pokud se takovýmto posouzením potvrdí, že reklamace byla neoprávněná, náklady spojené s posouzením uhradí Klient.

Není-li ústnímu reklamačnímu podání vyhověno ihned, je pracovník vyřizující reklamaci povinen sepsat s Klientem protokol o reklamaci (dále jen „**Reklamační protokol**“). V Reklamačním protokolu uvede osobní údaje Klienta, identifikační údaje Ubytovatele, údaj o tom, který z pracovníků Ubytovatele reklamaci vyřizuje, datum uplatnění reklamace, předmět reklamace a požadavek na způsob jejího vyřízení. Pokud Klient předá pracovníkovi písemnosti či jiné podklady k vyřízení reklamace, tato skutečnost bude rovněž uvedena v Reklamačním protokolu. Reklamační protokol podepíše jak pracovník vyřizující reklamaci, tak Klient. Klient obdrží jedno vyhotovení Reklamačního protokolu.

6. Závěrečná ustanovení

Tento RŘ je nedílnou součástí Všeobecných obchodních podmínek Ubytovatele.

Tento RŘ nabývá účinnosti dnem 20.4.2016

V Karlových Varech dne 20.4.2016

Maria Shafranovskaya,

jednatel JARO – 4 s.r.o.