

Všeobecné obchodní podmínky

Článek I.

Smluvní vztah

Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) platí pro postup při uzavírání smlouvy o ubytování a upravují obecná práva a povinnosti mezi ubytovaným (dále jen „klient“) a provozovatelem pensionu Markus provozovaný obchodní společností Markus Frymburk s.r.o., IČ 055 34 992, se sídlem Frymburk 11, PSČ 38279, vedená u Krajského soudu v Českých Budějovicích, C 25405 (dále jen „ubytovatel“). Smluvní vztah mezi ubytovatelem a klientem se řídí těmito VOP, příslušnou smlouvou o ubytování, uzavřenou mezi ubytovatelem a klientem a v otázkách výslovně neupravených příslušnými ustanoveními občanského zákoníku. Před ustanoveními těchto VOP mají přednost individuální ujednání obsažená ve smlouvě o ubytování, respektive písemném potvrzení rezervace ubytovatele a/nebo jejich přílohách. Ubytovatel si přitom vyhrazuje právo uvést ve svých nabídkách a/nebo reklamních materiálech i jiné podmínky, které mají přednost před těmito VOP.

Článek II.

Postup při rezervaci a uzavření smlouvy o ubytování

2.1 Ubytovatel nezávazně nabízí ubytování a další služby s tím související klientům prostřednictvím svých internetových stránek www.lipno-markus.cz, prostřednictvím schválených zprostředkovatelů a pomocí reklamních materiálů ubytovatele (dále jen „nabídka“). Údaje obsažené v nabídce mají pouze informativní charakter. Tato indikativní nabídka není nabídkou ve smyslu § 1731 nebo § 1732 občanského zákoníku, ani se nejedná o veřejný příslib dle § 1733 občanského zákoníku. Z této indikativní nabídky nevzniká klientovi nárok na uzavření smlouvy o ubytování. Nabídka je platná za podmínek a po dobu v ní uvedenou, přičemž ubytovatel si vyhrazuje právo jednostranně měnit či upřesňovat konkrétní podmínky dané nabídky před uzavřením smlouvy o ubytování.

2.2 Klient prostřednictvím elektronického rezervačního formuláře umístěného na webových stránkách ubytovatele www.lipno-markus.cz, či e-mailem nebo jiným způsobem zasílá ubytovateli poptávku po ubytování a službách (dále jen „Objednávka“). Odesláním Objednávky ubytovateli klient potvrzuje, že se plně seznámil s těmito VOP, přičemž s nimi souhlasí a uznává je jako podmínky a nedílnou součást smlouvy o ubytování. Klient je povinen vyplnit údaje v rezervačním formuláři úplně (včetně případného IČO a DIČ) a pravdivě, přičemž další či jiné

změny po jejím odeslání prostřednictvím rezervačního formuláře nejsou možné. Ubytovatel si vyhrazuje neomezené právo odmítnout Objednávku, a to i bez uvedení důvodu.

2.3 Ubytovatel po obdržení klientovy Objednávky zašle klientovi po ověření kapacit a dalších podmínek e-mailové potvrzení přijetí Objednávky s vymezenými konkrétními podmínkami závazné nabídky ubytovatele, kde uvede závaznou kalkulaci ceny ubytování a služeb, platební podmínky a pokyny k platbě.

2.4 Klient v případě akceptace doručené Rezervace ubytovatele je povinen uhradit celkovou cenu způsobem a za podmínek dle platebních podmínek uvedených v Rezervaci.

2.4.1 Záloha:

Byla-li ubytovatelem v platebních podmínkách Rezervace stanovena záloha na celkovou cenu, uhrazením zálohy je uzavřena smlouva o ubytování mezi klientem a ubytovatelem, jejíž součástí jsou tyto VOP, a to na ubytování a služby uvedené v Rezervaci, přičemž rezervace ubytování a služeb je ubytovatelem negarantovaná do doby úhrady celkové ceny (dále případně také jen „Potvrzená a negarantovaná rezervace“). Neuhradí-li klient ubytovateli zálohu ve lhůtě vymezené v platebních podmínkách, platí, že klient podmínky Rezervace neakceptoval a smlouva o ubytování nebyla uzavřena, přičemž marným uplynutím posledního dne lhůty pro úhradu zálohy není ubytovatel Rezervací nadále vázán. Nebyla-li záloha v platebních podmínkách Rezervace stanovena, je klient povinen uhradit celkovou cenu ubytování a služeb ve lhůtě uvedené v platebních podmínkách Rezervace, jinak platí, že klient podmínky Rezervace neakceptoval a smlouva o ubytování nebyla uzavřena, přičemž marným uplynutím posledního dne lhůty pro úhradu celkové ceny není ubytovatel Rezervací nadále vázán.

2.4.2 Potvrzení rezervace:

Okamžikem uhrazení celkové ceny dle Rezervace se rezervace ubytování a služeb stává ubytovatelem potvrzenou a garantovanou a ubytovatel zasílá klientovi e-mailové závazné potvrzení rezervace ubytování a služeb uvedených v Rezervaci (dále jen „Potvrzená a garantovaná rezervace“ nebo také „Potvrzení rezervace“). Okamžikem doručení Potvrzení rezervace klientovi se ubytovatel zavazuje klientovi poskytnout ubytování a služby v rozsahu a za podmínek v Potvrzení rezervace uvedeném. V případě, kdy klient uhradil ubytovateli zálohu, ale neuhradil ve lhůtě doplatek celkové ceny ubytování a služeb, jedná se o Potvrzenou a negarantovanou rezervaci.

Režim a následky Potvrzené a negarantované rezervace nebo Potvrzené a garantované rezervace je dále uveden v odst. 6.6 článku VI. těchto VOP. Za přijetí Rezervace se nepovažuje přijetí s dodatkem nebo odchylkou oproti podmínkám uvedeným v Rezervaci, ani když podstatně nemění podmínky Rezervace.

2.5 Vyskytnou-li se v Nabídce, Objednávce, Rezervaci a/nebo Potvrzení rezervace chyby v psaní či počítání (zejména zjevně nepřiměřená cena ubytování a/nebo služeb) nebo jiné chybné údaje či jiné nesrovnalosti, ubytovatel si vyhrazuje právo opravy těchto chyb nebo nápravu jiných nesrovnalostí, jenž provede sám nebo na základě písemného požadavku klienta.

Článek III.

Platební podmínky

3.1 Ubytovatel má právo požadovat po klientovi uhrazení celkové ceny ubytování a služeb uvedených v Rezervaci před jejich poskytnutím, případně uhrazení zálohy, vyplývá-li to z těchto VOP nebo Rezervace.

3.2 Platební podmínky a lhůta splatnosti celkové ceny se liší v závislosti na době před nástupem klienta k ubytování.

3.3 Celková cena ubytování a služeb se hradí, není-li v těchto VOP nebo v Rezervaci uvedeno jinak, zpravidla bezhotovostním převodem na účet ubytovatele uvedený v pokynech k platbě. Uhrazením se rozumí připsání příslušné částky nejpozději v poslední den lhůty na bankovní účet ubytovatele.

3.4 Nedodržení lhůty úhrady celkové ceny nebo její části klientem zakládá oprávnění ubytovatele odstoupit od smlouvy a klient je povinen uhradit ubytovateli náklady s tím spojené (storno-poplatky), jejichž výpočet se řídí podmínkami uvedenými v článku VI. těchto VOP. Nedodržení lhůty pro úhradu zálohy dle platebních podmínek Rezervace, není smlouva o ubytování uzavřena a klient ani ubytovatel nemají vůči sobě jakékoli nároky.

Tyto platební podmínky platí, není-li v platebních podmínkách Rezervace stanoveno jinak.

Článek IV.

Cena

4.1 Cenou ubytování se rozumí cena uvedená v Rezervaci jako cena ubytování za příslušný objekt a pro počet osob uvedených v Rezervaci. Cenou za služby se rozumí cena uvedená v Rezervaci jako cena objednaných služeb. Celkovou cenou ubytování a služeb se rozumí cena uvedená v Rezervaci jako celková cena s případnými poskytnutými slevami včetně daní a poplatku za lázeňský nebo rekreační pobyt.

4.2 Ubytovatel není oprávněn po dobu platnosti Rezervace jednostranně navýšit celkovou cenu, s výjimkou případů:

- dojde-li ke změně v Rezervaci (např. změně objektu, počtu osob atp.),
- neprokáže-li nebo nedoloží-li klient splnění podmínek pro poskytnutí nárokované slevy,
- dojde-li ke změně právní úpravy či sazeb daně z přidané hodnoty a/nebo poplatku za lázeňský nebo rekreační pobyt, nebo
- kdy doba od odeslání Rezervace do nástupu na ubytování přesahuje čtyři měsíce a v průběhu tohoto období dojde ke zvýšení cen ubytování a/nebo služeb ubytovatele.

4.3 Klient má nárok na poskytnutí slevy z celkové ceny, pokud nejpozději při odeslání Objednávky sdělí ubytovateli veškeré rozhodné skutečnosti pro uplatnění slevy dle podmínek ubytovatele pro její poskytnutí, uvedených v nabídce ubytovatele. Okamžikem odeslání Objednávky nemá klient nárok na poskytnutí jakékoli jiné a/nebo další slevy. Případné slevy vyhlášené ubytovatelem po datu odeslání Objednávky klientem neopravňují klienta k čerpání této slevy, není-li uvedeno jinak.

4.4 Ceny ubytování a služeb ubytovatele jsou stanoveny a jejich úhrada probíhá v zákonné měnové jednotce České republiky koruně české (Kč, CZK). Na základě dohody ubytovatele a klienta je možné stanovit a uhradit cenu ubytování a služeb v měně EUR. Pro přepočtení ceny ubytování a služeb v Kč na EUR se používá pevný kurs měny EUR stanovený ubytovatelem. Pro klienta a ubytovatele v případě objednávky ubytování a služeb je závazná cena ubytování a služeb stanovená v EUR ve výši uvedené v kalkulaci v Rezervaci. V případě úhrady čerpané služby ubytovateli přímo na recepci ubytovatele je závazná cena uvedená v ceníku ubytovatele v Kč po přepočtení pevným kursem EUR stanoveným ubytovatelem pro den čerpání služby.

Článek V.

Změny v rezervaci

5.1 V případě vzniku okolností, které brání ubytovateli poskytnout klientovi ubytování a/nebo službu dle Rezervace, a je-li možné vzhledem k vzniklé situaci poskytnout klientovi jiné ubytování a/nebo náhradní službu v rozsahu a kvalitě shodných nebo se alespoň blízcích původně objednanému ubytování a/nebo službě nebo poskytnout stejné ubytování a/nebo službu v náhradním termínu, je ubytovatel oprávněn a povinen provést odpovídající změny. Ubytovatel je v takovém případě povinen bez zbytečného odkladu informovat klienta o podmínkách této změny a navrhnout tuto změnu klientovi. Klient je oprávněn v případě nesouhlasu s takto oznámenou změnou zrušit čerpání služby a jedná-li se o změnu týkající se ubytování, od smlouvy odstoupit. Ubytovatel je pak povinen bez zbytečného odkladu po tomto zrušení čerpání služby vrátit klientovi plnění připadající na takto zrušenou službu a v případě odstoupení od celé smlouvy klientovi vrátit veškerá plnění uhrazená v souvislosti se smlouvou. Na plnění vrácená dle tohoto odstavce se nevztahují ustanovení těchto VOP o storno-poplatku.

Pokud klient nezruší čerpání služby bez zbytečného odkladu poté, co mu bude takováto změna v čerpání služby oznámena nebo v případě ubytování neodstoupí od smlouvy ve lhůtě do 5 dnů od doručení oznámení o takovéto změně, platí, že s takovouto změnou souhlasí.

5.2 V případě nemožnosti poskytnout klientovi objednanou a zaplacenou službu v rozsahu a kvalitě odpovídající dohodnutým podmínkám, je ubytovatel povinen vrátit klientovi plnění uhrazené klientem na takovouto službu. V případě, že však ubytovatel poskytne klientovi s jeho souhlasem náhradní službu stejného nebo vyššího rozsahu a/nebo kvality, považuje se takové náhradní plnění ubytovatele za poskytnutí původně dohodnuté služby, a klient tak nemá jakékoli další nároky vůči ubytovateli z titulu neposkytnutí původně objednané a uhrazené služby.

5.3 V případě, že si klient objednal jednolůžkový pokoj, menší apartmán a byla mu doručena Rezervace, bude mu účtována cena ubytování dle Rezervace i v případě, že mu bude poskytnut pokoj, apartmán větší.

5.4 Ubytovatel neodpovídá za změny vyvolané z důvodu zásahu vyšší moci, z důvodů rozhodnutí orgánů veřejné moci, vzniku mimořádných okolností nebo událostí, které nemohl ubytovatel předvídat nebo kterým nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého rozumně požadovatelného úsilí.

5.5 Klient (ať už jako fyzická osoba nebo právnická osoba), který udělá rezervaci nesmí bez předchozí domluvy Rezervaci namísto sebe předat k čerpání jiné osobě, nebo rezervaci rozdělit na několik osob, které se budou během Rezervace na objektu střídat. V takovém případě ubytovatel ubytování uvedeném v Rezervaci oprávněn klientovi zrušit Rezervaci, přičemž klient tím ztrácí nárok na poskytnutí ubytování a služeb dle Rezervace s následky dle odst. 6.5 těchto VOP a ubytovatel je oprávněn poskytnout ubytování a/nebo službu jinému klientovi ubytovatele.

Článek VI.

Zrušení nebo nevyužití rezervace a storno-poplatek

6.1 Smluvní strany se dohodly, že klient má právo kdykoli před nástupem na ubytování smlouvu o ubytování vypovědět bez výpovědní doby nebo odstoupit z důvodu podstatného porušení povinností ubytovatele. Smluvní strany se dále dohodly, že v případě, že se nejedná o využití práva klienta na odstoupení od smlouvy, které mu za určitých podmínek přiznává zákon nebo smlouva z důvodů podstatného porušení povinností ubytovatele nebo jedná-li se o případ výpovědi či odstoupení od smlouvy ze strany ubytovatele z důvodů porušení povinností klienta, je klient povinen uhradit ubytovateli storno-poplatek.

6.2 Výše storno-poplatku je sjednána v závislosti na době, která zbývá ode dne doručení účinné výpovědi kterékoli smluvní strany či odstoupení od smlouvy ze strany ubytovatele do dne nástupu na ubytování, určeném v Rezervaci. Výše storno-poplatku se počítá v procentuální výši z celkové ceny uvedené v Rezervaci. Při takové výpovědi či odstoupení:

- do 30. (třicátého) dne přede dnem nástupu na ubytování činí storno-poplatek 0% celkové ceny, ubytovatel účtuje administrativní poplatek ve výši 500,- Kč (slovy: pět set korun českých),
- od 30. (třicátého) do 8. (osmého) dne přede dnem nástupu na ubytování činí storno-poplatek 40% celkové ceny,
- od 7. (sedmého) dne do dne nástupu na ubytování 100% celkové ceny,
- po nástupu na ubytování 100% celkové ceny.
- Pokud z vážných důvodů nemůžete přijet na vámi objednaný termín, je možné domluvit jiný náhradní termín. Pak je záloha nebo její část (ztráta při neobsazení pokoje) použita pro tuto Rezervaci.

6.3 Výpověď i odstoupení od smlouvy musí být písemné a musí být doručeny druhé straně. Smlouva o ubytování je zrušena dnem, kdy písemná výpověď nebo odstoupení byly druhé straně doručeny.

6.4 Při určení počtu dní zbývajících do dne nástupu na ubytování pro účely výpočtu výše storno-poplatku se do tohoto počtu dní započítává i den, kdy došlo k doručení písemné výpovědi nebo odstoupení druhé smluvní straně, nezapočítává se však do něj den nástupu na ubytování.

6.5 V případě, že se klient v den nástupu na ubytování nedostaví k ubytování a/nebo nevyčerpá rezervovaný počet dnů ubytování a/nebo objednané služby dle Rezervace bez zavinění ubytovatele, nemá klient nárok na jakoukoli finanční a/nebo jinou náhradu a/nebo poskytnutí náhradního ubytování ani služby ve vztahu k ubytovateli a ubytovateli vzniká nárok na uhrazení 100 % celkové ceny ubytování a služeb, uvedené v Rezervaci.

6.6 V případě, že se klient nedostaví k čerpání ubytování a služeb a jedná-li se ve smyslu odst. 2.4 článku II. těchto VOP o:

A. Potvrzenou a negarantovanou rezervaci – je ubytovatel marným uplynutím 18:00 hod. (osmnácté hodiny) dne nástupu na ubytování uvedeném v Rezervaci oprávněn klientovi zrušit Rezervaci, přičemž klient tím ztrácí nárok na poskytnutí ubytování a služeb dle Rezervace s následky dle odst. 6.5 těchto VOP a ubytovatel je oprávněn poskytnout ubytování a/nebo službu jinému klientovi ubytovatele.

B. Potvrzenou a garantovanou rezervaci – je ubytovatel oprávněn marným uplynutím 10:00 hod. (desáté hodiny) dne následujícího po dni nástupu na ubytování uvedeném v Rezervaci a nebude-li mít od klienta jinou zprávu, oprávněn klientovi zrušit Potvrzenou rezervaci, přičemž klient tím ztrácí nárok na poskytnutí ubytování a služeb dle Potvrzené rezervace s následky dle odst. 6.5 těchto VOP a ubytovatel je oprávněn poskytnout ubytování a/nebo službu jinému klientovi ubytovatele.

6.7 Po účinné výpovědi nebo odstoupení od smlouvy je ubytovatel povinen klientovi vrátit veškerá plnění, která od něho přijal po započtení storno-poplatku nebo jiných plnění podle smlouvy, nebyla-li celková výše plnění uhrazená klientem v souladu s těmito VOP vyčerpána, a to do 14 dnů od jejich doručení. V případě, že přijaté plnění od klienta, nebo měl-li klient sjednáno pojištění storno poplatku a plnění ze strany Pojistitele, nepostačuje k úhradě storno-poplatku nebo jiných plnění podle smlouvy, je klient povinen bez zbytečného odkladu po účinném zániku smlouvy poukázat dlužnou částku na bankovní účet ubytovatele.

6.8 Ubytovatel je oprávněn odstoupit od smlouvy v případech, kdy klient podstatně poruší povinnosti stanovené smlouvou, těmito VOP a/nebo právními předpisy České republiky. Ubytovatel je oprávněn vypovědět bez výpovědní doby smlouvu před uplynutím ujednané doby v případě, že klient a/nebo osoby jej provázející i přes výstrahu hrubě porušují své povinnosti vyplývající ze smlouvy, těchto VOP, ubytovacích či jiných provozních řádů ubytovatele nebo právních předpisů České republiky či dobré mravy. Dojde-li k takovému odstoupení či výpovědi ubytovatele je klient povinen uhradit ubytovateli storno-poplatek ve výši dle těchto VOP.

6.9 Odstoupením či výpovědí smlouvy není dotčeno právo ubytovatele na zaplacení celkové ceny uvedené v Rezervaci, eventuálně storno-poplatku, práva smluvních stran na náhradu škody vzniklé z porušení smluvní povinnosti ani ujednání, která vzhledem ke své povaze mají zavazovat strany i po zániku smlouvy.

Článek VII.

Práva a povinnosti klienta

7.1 Základními právy klienta jsou především:

- právo na poskytnutí objednaného a zaplaceného ubytování a služeb v rozsahu a za podmínek dle Rezervace.
- právo na poskytnutí informací týkajících se ubytování a služeb nabízených a poskytovaných ubytovatelem.
- právo kdykoli vypovědět bez výpovědní doby smlouvu nebo od smlouvy odstoupit z důvodu podstatného porušení povinností ubytovatele nebo zrušit čerpání objednané služby za podmínek uvedených v těchto VOP, smlouvě nebo právních předpisech České republiky.
- právo písemně oznámit ubytovateli, že se namísto něho zúčastní ubytování a/nebo čerpání služeb uvedených v Rezervaci jiná osoba za podmínky, že v takovémto oznámení bude současně prohlášení této osoby (nového klienta), že souhlasí s ubytováním, službami a jejich cenou uvedenými v Rezervaci a že splňuje veškeré podmínky k účasti na ubytování a čerpání služeb, jsou-li vyžadovány. Pobyt nelze rozdělit mezi více nových klientů po dnech, ale pouze na jednoho nového klienta ve stejné délce rezervace. Původní a nový klient společně a nerozdílně odpovídají za uhrazení celkové ceny uvedené v Rezervaci a administrativních či jiných nákladů, které ubytovateli vzniknou v souvislosti se změnou klienta.

- právo na reklamaci chybně nebo nekvalitně poskytnutého ubytování či služeb a jejich vyřízení v souladu s těmito VOP.
- právo na ochranu osobních údajů a jiných dat týkajících se klienta a spolucestujících osob.

7.2 Základními povinnostmi klienta jsou zejména:

- povinnost úplně a pravdivě vyplnit Objednávku, případné přiložené formuláře nutné k poskytnutí ubytování a služeb a předložit při nástupu na ubytování potřebné doklady k identifikaci klienta a spolucestujících osob (platný občanský průkaz, platný cestovní pas) a případně bez zbytečného odkladu oznámit změnu těchto údajů.
- vyplnit a podepsat registrační kartu při registraci k ubytování.
- uhradit při registraci k ubytování vratnou kauci ve výši dle ubytovacích řádů nebo poskytnout platební kartu k předautorizaci této částky kauce.
- povinnost nahlásit ubytovateli případnou účast cizích státních příslušníků.
- povinnost nahlásit ubytovateli změnu počtu osob užívajících objekt a v případě souhlasu ubytovatele s touto změnou, zapsat je do knihy ubytovaných na recepci ubytovatele a uhradit za takto neuvedené osoby v Rezervaci cenu ubytování dle ceníku ubytovatele. V případě překročení maximálního povoleného počtu osob pro daný objekt a/nebo porušení povinnosti nahlásit osoby neuvedené v Rezervaci a užívající objekt, je ubytovatel oprávněn odstoupit od smlouvy pro její podstatné porušení a klienta, osoby ho provázející a další osoby z ubytování či čerpání služeb vykázat, přičemž tím se ztrácí nárok na poskytnutí v Rezervaci uvedeného ubytování a/nebo služeb, stejně jako nárok na náhradu uhrazeného a nevyčerpaného ubytování a/nebo služeb.
- povinnost uhradit ubytovateli celkovou cenu ubytování a služeb v souladu s platebními podmínkami uvedenými v Rezervaci a v souladu s těmito VOP a prokázat její zaplacení na základě výzvy ubytovatele.
- povinnost uhradit ubytovateli storno-poplatek v případech uvedených v těchto VOP.
- povinnost převzít od ubytovatele doklady nutné k čerpání ubytování a služeb.

- povinnost dostavit se ve stanoveném čase na místo čerpání ubytování a/nebo služeb.
- povinnost řídit se pokyny zaměstnanců ubytovatele, ubytovacími a jinými provozními řády ubytovatele vydanými pro čerpání a poskytování ubytování a čerpání služeb v pensionu a restauraci Markus. V případě, kdy klient nebo osoby ho provázející i přes výstrahu hrubě porušují povinnosti vyplývající ze smlouvy, těchto VOP nebo předpisů (řádů) ubytovatele, právních předpisů či dobré mravy nebo narušují program či čerpání ubytování a služeb jiných klientů ubytovatele, je ubytovatel oprávněn klienta a osoby ho provázející z ubytování či čerpání služeb vykázat (vypovědět smlouvu bez výpovědní doby), přičemž tento ztrácí nárok na poskytnutí v Rezervaci uvedeného ubytování a/nebo služeb, stejně jako nárok na náhradu uhrazeného a nevyčerpaného ubytování a/nebo služeb.
- povinnost klienta a osob ho provázejících chovat se tak, aby svým chováním nenarušovali či neomezovali čerpání ubytování a/nebo služeb jiných klientů ubytovatele.
- povinnost uhradit škodu na majetku ubytovatele, kterou mu způsobil sám a/nebo osoby ho provázející či jiné osoby, kterým zaviněně umožnil přístup k majetku ubytovatele.
- povinnost při Objednávce uvést, že poptává objekt, kde je ubytování možné s domácím zvířetem a jejich případný počet. V případě, že tak klient neučiní, je ubytovatel z důvodu, že pro ubytování klientů s domácími zvířaty je určen pouze omezený počet objektů, respektive v některých objektech není ubytování s domácími zvířaty vůbec povoleno a nebude-li možné klientovi z důvodu vyčerpání kapacit poskytnout takovýto objekt, oprávněn odmítnout klienta ubytovat a od smlouvy odstoupit, přičemž tento ztrácí nárok na poskytnutí v Rezervaci uvedeného ubytování a/nebo služeb, stejně jako nárok na náhradu uhrazeného a nevyčerpaného ubytování a/nebo služeb, nedohodnou-li se smluvní strany jinak.
- povinnost klienta doplatit ubytovateli rozdíl ceny po slevě uvedené v Rezervaci v případě, že klient neprokáže ubytovateli při nástupu na ubytování a/nebo před nástupem na čerpání služeb splnění podmínek pro poskytnutí slevy z ceny ubytování a/nebo služeb.
- klient (ať už jako fyzická osoba nebo právnická osoba) odpovídá za dodržování povinností vyplývajících ze smlouvy, těchto VOP, ubytovacích a provozních

řádů ubytovatele a právních předpisů České republiky ze strany fyzických osob uvedených v Potvrzení rezervace a/nebo ho provázejících.

7.3 Podrobnější úpravu práv a povinností obsahují ubytovací a jiné provozní řády, jež jsou veřejně dostupné klientům v pensionu a restauraci Markus.

Článek VIII.

Reklamace a informace o mimosoudním řešení sporů

8.1 Klient je oprávněn reklamovat u ubytovatele kvalitu poskytnutého ubytování a/nebo služeb, pokud jejich kvalita či rozsah nebo jiné podmínky neodpovídají rozsahu, kvalitě a podmínkám uvedeným v Rezervaci. Ubytovatel se zavazuje bez zbytečného odkladu zjistit okolnosti reklamace a v případě oprávněné reklamace zabezpečit nápravu vadného stavu či klientovi poskytnout slevu. Reklamaci je klient povinen uplatnit u ubytovatele bez zbytečného odkladu po tom, co zjistí vadné poskytnutí. Na pozdější reklamace nebude brán zřetel.

8.2 Informace o mimosoudním řešení sporů- Subjektem příslušným pro mimosoudní řešení sporů (ADR) mezi provozovatelem a klientem vyplývajících z poskytování ubytování a s tím souvisejících služeb (spotřebitelské spory) je dle § 20e písm. d) zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, IČ 00020869, internetová adresa: <http://www.coi.cz/> nebo jiný subjekt pověřený Ministerstvem průmyslu a obchodu.

Článek IX.

Ostatní ustanovení

9.1 Ubytování klienta ze strany ubytovatele je možné nejdříve od 14:00 hod. dne uvedeného v Rezervaci jako první den ubytování. Klient je povinen předat vyklizený objekt v poslední den ubytování uvedený v Rezervaci nejpozději do 10:00 hod. V případě prodlení s předáním vyklizeného objektu klientem, je ubytovatel oprávněn účtovat klientovi za každou započatou hodinu prodlení s předáním vyklizeného objektu smluvní pokutu ve výši 500,- Kč (slovy: pět set korun českých).

9.2 Nabude-li ubytovatel důvodné podezření, že klient užívá objekt v rozporu s podmínkami Rezervace či v rozporu s ubytovacími nebo provozními řády ubytovatele nebo v rozporu s veřejným pořádkem, je ubytovatel oprávněn vstoupit do objektu a vykonat kontrolu jeho užívání.

9.3 Ubytovatel neodpovídá za škody vzniklé na funkčnosti elektrických či elektronických zařízení klienta a dále za případné omyly či nesprávně poskytnuté informace o akcích či poskytovaných službách ze strany jiných osob.

9.4 Klient se zavazuje ubytovateli při nástupu na ubytování uhradit v hotovosti (případně předautorizací částky prostřednictvím platební karty) vratnou kauci ve výši stanovené v ubytovacích řádech. Sjednává se, že kauce slouží jako záloha na úhradu ztracených, rozbitých či poškozených částí inventáře, ztrátu klíčů nebo čipové karty či další škody na majetku ubytovatele a/nebo nedoplatky za ubytování a/nebo služby, kterou je ubytovatel oprávněn jednostranně započíst vůči nároku klienta na vrácení kauce. Kauce může být snížena ubytovatelem i v případě hrubého porušení ubytovacího řádu např. porušení zákazu kouření v objektu, škody či znečištění způsobené domácími zvířaty. V případě škody přesahující výši kauce je klient povinen uhradit vzniklou škodu v plné výši. Pokud klient odmítne při nástupu na ubytování příslušnou výši kauce uhradit, vyhrazuje si ubytovatel právo klienta neubytovat bez nároku na náhradu nevyčerpaného ubytování a služeb. Nevyčerpaná kauce bude klientovi vrácena při ukončení pobytu na recepci ubytovatele stejným způsobem, jakým byla vybrána.

9.5 Klient, který se ubytuje před 6:00 hod. (šestou) ranní, platí sazbu za celou předcházející noc.

9.6 Žádná parkovací plocha pensionu a restaurace Markus, včetně garáží, není hlídaným parkovištěm nebo hlídanou garáží a ubytovatel ani neposkytuje jakýkoli dohled nad zaparkovanými vozidly klientů a/nebo jejich příslušenstvím nebo uschovanými věcmi v garáži.

9.7 Zaškrtnutím pole „Souhlasím se zasíláním obchodních sdělení prostřednictvím elektronických prostředků dle zákona č. 480/2004 Sb. a zpracováním osobních údajů pro tyto účely“ v rezervačním formuláři umístěném na webové stránce www.lipno-markus.cz (dále jen „rezervační formulář“) a jeho odesláním (případně není-li Objednávka učiněna prostřednictvím webové stránky www.lipno-markus.cz pak jiným výslovným a prokazatelným projevem jeho vůle klient:

(i) potvrzuje, že veškeré osobní údaje uvedené v rezervačním formuláři (či jiném prokazatelném projevu jeho vůle obsahujícím požadované informace, není-li Objednávka učiněna prostřednictvím webové stránky www.lipno-markus.cz) jsou pravdivé a správné, že byl poučen o svých právech souvisejících se správou a zpracováním jeho osobních údajů, zejména o tom, že má práva dle § 11, 12, 21 zák. č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů,

ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Zákon o ochraně osobních údajů“), resp. seznámil se s obsahem Informací ke zpracování osobních údajů a k obchodním sdělením, které jsou k dispozici na webové stránce www.lipno-markus.cz, a

(ii) uděluje na základě předchozího poučení svůj souhlas:

- se zpracováním jeho osobních údajů ve smyslu Zákona o ochraně osobních údajů ubytovatelem jako správcem, případně dalšími osobami, se kterými jako zpracovatelem ubytovatel uzavře příslušnou smlouvu dle § 6 Zákona o ochraně osobních údajů, včetně zpřístupnění a předání poskytnutých údajů těmto zpracovatelům a osobám dle § 14 Zákona o ochraně osobních údajů spolupracujícím s ubytovatelem na základě smlouvy, a to
 - v rozsahu údajů jeho jména, příjmení, adresy, čísla telefonu a e-mailové adresy jím uvedených v rezervačním formuláři (či jiném prokazatelném projevu jeho vůle obsahujícím tuto informaci, není-li Objednávka učiněna prostřednictvím webové stránky www.lipno-markus.cz)
 - na dobu neurčitou, resp. do odvolání či odmítnutí jeho souhlasu, resp. vyslovení jeho nesouhlasu,
- s využíváním podrobností elektronického kontaktu, který uvedl v rezervačním formuláři (či jiném prokazatelném projevu jeho vůle obsahujícím tuto informaci, není-li Objednávka učiněna prostřednictvím webové stránky www.lipno-markus.cz), za účelem šíření obchodních sdělení ve smyslu Zákona o službách IS (tj. se zasíláním obchodních sdělení klientovi prostřednictvím elektronických prostředků ubytovatelem), která budou zahrnovat obchodní sdělení týkající se výrobků, služeb, produktů a aktivit ubytovatele.

9.8 Zaškrtnutím pole „Souhlasím s všeobecnými obchodními podmínkami“ v rezervačním formuláři a jeho odesláním (případně není-li Objednávka učiněna prostřednictvím webové stránky www.lipno-markus.cz pak jiným výslovným a prokazatelným projevem jeho souhlasu s VOP) klient potvrzuje, že se seznámil s obsahem Informací ke zpracování osobních údajů a k obchodním sdělením, které jsou k dispozici na webové stránce www.lipno-markus.cz a byl tak ve smyslu Zákona o ochraně osobních údajů poučen o svých právech souvisejících se správou a zpracováním jeho osobních údajů.

Článek X.

Závěrečná ustanovení

10.1 Tyto VOP ve smyslu § 1751 a násl. občanského zákoníku upravují postup při uzavírání, tvoří obsah a jsou nedílnou součástí smlouvy o ubytování, uzavřené mezi klientem a ubytovatelem.

10.2 Je-li v těchto VOP požadována písemná forma právního jednání, považuje se za dodržení této formy, je-li právní jednání učiněno formou dopisu, faxem nebo e-mailem.

10.3 Tyto VOP může v plném a neomezeném rozsahu ubytovatel doplňovat a měnit elektronickou formou. V případě, že k takovéto změně dojde, bude nová verze VOP umístěna na internetových stránkách ubytovatele www.lipno-markus.cz a bez dalšího zaslána klientovi, se kterým probíhá proces Rezervace. Změna těchto VOP nabývá na účinnosti okamžikem zveřejnění nebo doručení jejího znění klientovi. V případě nesouhlasu klienta se zveřejněnou změnou VOP, je klient povinen tento nesouhlas ubytovateli písemně sdělit nejpozději do dvou dnů od doručení změny VOP. Vztah klienta a ubytovatele a z toho vyplývajících vzájemných práv, povinností a podmínek se řídí těmi VOP, které mu byly zaslány spolu s Rezervací.

10.4 Pokud jakékoli jednotlivé ustanovení těchto VOP bude shledáno jako neplatné, je plně oddělitelným od ostatních ustanovení těchto VOP a taková neplatnost nebude mít žádný vliv na platnost a vymahatelnost jakýchkoliv ostatních ustanovení těchto VOP.

10.5 V ostatních otázkách neupravených těmito VOP se klient a ubytovatel zavazují řídit právními předpisy České republiky, dobrými mravy a zvyklostmi v oblasti poskytování ubytovacích služeb a případné spory řešit přednostně smírnou cestou.

10.6 Tyto VOP nabývají účinnosti dne 01.10.2017.