Všeobecné obchodní podmínky

upravující používání ubytovacích služeb
(dále též jen "**Podmínky**" nebo jen "**VOP**")

obchodní společnosti
HOTEL KAMZÍK s.r.o.
IČO: 29288410
sídlem Brno, Pisárky, Kalvodova 121/23, PSČ 60200
zapsané v obchodním rejstříku, vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 71284

DIČ: CZ29288410
e-mail: info@hotelkamzik.cz
telefon: +420 554 721 170

I. Definice pojmů

Podmínky je označení pro tento dokument, který je svou povahou obchodními podmínkami ve smyslu ustanovení § 1751 zákona číslo 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů, (dále též jen "**občanský zákoník**" nebo "**NOZ**").

Ubytovatelem se pro účely těchto Podmínek rozumí obchodní společnost HOTEL KAMZÍK s.r.o., IČO: 29288410, sídlem Brno, Pisárky, Kalvodova 121/23, PSČ 602 00, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 71284. Ubytovatel provozuje níže definovaná Ubytovací zařízení.

Ubytovacími zařízeními se pro účely těchto Podmínek rozumějí: (i) Hotel Kamzík, Karlov pod Pradědem 182, 793 36 Malá Morávka, a (ii) Treehouses Karlov pod Pradědem (též „Treehouses Karlov“), ubytovací zařízení umístěné na pozemku parc. č. 1396/12 v katastrálním území Malá Morávka (každé jednotlivě dále jen „Ubytovací zařízení“).

Internetovými stránkami Ubytovatele se pro účely těchto Podmínek rozumějí internetové stránky https://www.hotelkamzik.cz/ a https://treehouses-karlov.cz/ (dále jen „Internetové stránky“).

Hostem nebo Ubytovaným se rozumí fyzická nebo právnická osoba se kterou uzavře Ubytovatel smlouvu o ubytování.

Doprovázející osobou se rozumí fyzická osoba, jejímž záměrem je být ubytována v příslušném Ubytovacím zařízení s tím, že smlouva o ubytování bude uzavřena mezi Ubytovatelem a Hostem.

Prostory vyhrazenými k ubytování se pro účely těchto Podmínek rozumějí pokoj, apartmán, treehouse nebo jiná ubytovací jednotka v příslušném Ubytovacím zařízení, kterou Ubytovatel poskytl Hostovi k užívání.

Smluvními stranami se pro účely těchto Podmínek rozumí Ubytovatel a Host.

II. Úvodní ustanovení

1. Tyto Podmínky upravují poskytování a užívání ubytovacích služeb v Ubytovacích zařízeních a služeb souvisejících s ubytováním.

2. Speciální nebo individuální podmínky konkrétní rezervace, Ubytovacího zařízení nebo cenového tarifu podléhají samostatnému ujednání mezi Ubytovatelem a Hostem, případně třetí stranou. Jsou-li součástí nabídky, zvoleného tarifu nebo potvrzení rezervace, mají v rozsahu případného rozporu přednost před těmito Podmínkami.
3. Ubytovací služby a související služby využívá Host a případně též Doprovázející osoba či osoby, vždy pouze v rozsahu sjednaném pro konkrétní rezervaci a příslušné Ubytovací zařízení.

III. Uzavření smlouvy o ubytování

1. Host je oprávněn poptat nebo rezervovat ubytovací či jiné služby poskytované Ubytovatelem osobně, telefonicky, prostřednictvím e-mailu, jinou ústní či písemnou formou nebo prostřednictvím on-line rezervačního systému dostupného z Internetových stránek https://www.hotelkamzik.cz/ a https://treehouses-karlov.cz/. V případě, že je při rezervaci v důsledku zjevné technické či systémové chyby uvedena zcela zjevně nepřiměřená Cena, která neodpovídá zvolenému tarifu, zveřejněné nabídce nebo zjevně zamýšlené ceně, Ubytovatel bez zbytečného odkladu Hosta informuje a navrhne opravu. Smlouva za takovou zjevně chybnou Cenu nevznikne, pokud Host musel s ohledem na okolnosti rozpoznat, že jde o chybu; tím nejsou dotčena práva Hosta podle kogentních právních předpisů.

Smlouva uzavřená prostřednictvím on-line rezervačního systému

Při rezervaci prostřednictvím on-line rezervačního systému postupuje Host podle jednotlivých kroků systému. Před odesláním rezervace má možnost zkontrolovat a opravit zadané údaje, seznámit se s hlavními vlastnostmi objednávaných služeb, konečnou Cenou, platebními a storno podmínkami zvoleného tarifu a s těmito Podmínkami. Je-li odesláním rezervace založena povinnost k zaplacení, musí použitý ovládací prvek tuto skutečnost jednoznačně vyjadřovat.

Smlouva o ubytování je při rezervaci prostřednictvím on-line rezervačního systému uzavřena doručením potvrzení rezervace Hostovi, není-li v průběhu rezervace nebo v zaslaném sdělení výslovně uvedeno, že jde pouze o potvrzení přijetí nezávazného požadavku. Potvrzení rezervace je zasláno bez zbytečného odkladu na e-mailovou adresu uvedenou Hostem.

Ubytovatel poskytne Hostovi potvrzení rezervace a znění těchto Podmínek v textové podobě umožňující jejich uchování a opakované zobrazení, zejména jejich zasláním v e-mailu nebo v příloze e-mailu. Údaje o rezervaci a smlouvě Ubytovatel uchovává v elektronické podobě po dobu odpovídající právním povinnostem a oprávněným potřebám Ubytovatele; Host obdrží jejich podstatný obsah v potvrzení rezervace.

Rezervační proces a smlouva o ubytování se vedou v českém jazyce, není-li v on-line rezervačním systému, Nabídce nebo potvrzení rezervace umožněn a sjednán jiný jazyk. Náklady Hosta na použití prostředků komunikace na dálku se neliší od základní sazby účtované jeho poskytovatelem připojení nebo komunikačních služeb.

Smlouva uzavřená za přítomnosti smluvních stran

V případě, že je o uzavření smlouvy o ubytování jednáno osobně za účasti Hosta a osoby oprávněné zastupovat Ubytovatele, je smlouva o ubytování uzavřena bezodkladnou akceptací nabídky ze strany Hosta.

Smlouva uzavřená v nepřítomnosti smluvních stran

V návaznosti na požadavek Hosta učiněný zejména telefonicky, prostřednictvím e-mailu či v jiné písemné formě, zašle Ubytovatel Hostovi nabídku na ubytovací a jiné služby, která zohledňuje požadavek Hosta a aktuální možnosti Ubytovatele. Takové jednání ze strany Ubytovatele je považováno za návrh na uzavření smlouvy o ubytování, ve smyslu ust. § 1731 a násl. NOZ (dále též jen "**Nabídka**").

Nabídka musí minimálně obsahovat závazek Ubytovatele poskytnout Hostovi ubytování v blíže specifikovaném pokoji, treehouse nebo jiné ubytovací jednotce, dobu ubytování a výši úplaty za služby, které jsou předmětem Nabídky.

V případě písemné Nabídky je její součástí také lhůta, ve které musí být Nabídka ze strany Hosta přijata. V případě neuvedení lhůty činí tato lhůta 3 pracovní dny. Za přijetí Nabídky Hostem bude považováno jakékoli jednání Hosta, v ústní či písemné formě, z jehož obsahu bude možné bez větších pochybností vyvodit, že Host Nabídku přijal.

V případě, že Ubytovatel neobdrží ve lhůtě pro přijetí Nabídky souhlas ze strany Hosta, Nabídka bez dalšího zaniká s tím, že Ubytovatel není takovou Nabídkou nadále vázán.

Smlouva o ubytování vznikne v okamžiku, kdy Ubytovatel prokazatelně obdrží souhlasný projev vůle Hosta s Nabídkou (dále též jen "**Vznik smlouvy**").

Smlouva o ubytování je uzavírána na dobu určitou, počínaje dnem, který byl smluvními stranami sjednán jako den příjezdu Hosta (dále též jen "**Den příjezdu**") a končí dnem, který byl smluvními stranami ujednán jako den odjezdu Hosta.

Smlouva uzavřená prostřednictvím smluvních partnerů Ubytovatele

Uzavřením příslušné smlouvy (smlouvy o službě cestovního ruchu, smlouvy o zájezdu apod.) se smluvním partnerem Ubytovatele se Host zavazuje dodržovat tyto Podmínky a platné provozní a bezpečnostní předpisy příslušného Ubytovacího zařízení, včetně požárně bezpečnostních pravidel. Host se při nástupu ubytování prokazuje příslušným voucherem nebo poukazem, který obdržel od smluvního partnera Ubytovatele.

IV. Úplata za ubytování

1. Aktuální výše úplaty (ceny) za ubytovací a další sjednané služby je uvedena zejména v on-line rezervačním systému, na Internetových stránkách, v Nabídce nebo v potvrzení rezervace. Ceny doplňkových služeb zveřejněné mimo konkrétní Nabídku nebo potvrzení rezervace mohou být orientační. Konečná Cena je stanovena v Nabídce, zvoleném cenovém tarifu a potvrzení rezervace.
2. Host má právo na poskytnutí sjednaných služeb za cenu obsaženou ve včas přijaté Nabídce nebo potvrzení rezervace (dále též jen „Úplata“ nebo „Cena“). Celková Cena zahrnuje cenu sjednaných služeb, daň z přidané hodnoty v zákonné výši a další povinné poplatky, pokud nejsou podle právních předpisů, Nabídky nebo potvrzení rezervace splatné samostatně.
3. Ubytovatel je oprávněn podle podmínek konkrétního cenového tarifu nebo potvrzení rezervace požadovat zálohu až do výše 100 % celkové Ceny. Konkrétní tarif může stanovit zejména úplnou nebo částečnou platbu při rezervaci, platbu v pozdějším termínu, platbu při příjezdu či na místě nebo jiný výslovně uvedený platební režim.
4. Konkrétní tarif může namísto okamžité platby nebo vedle ní vyžadovat garanci rezervace platební kartou. Poskytnutí údajů o platební kartě za účelem garance samo o sobě neznamená okamžité stržení Ceny, není-li ve zvoleném tarifu nebo potvrzení rezervace uvedeno jinak. Ubytovatel je oprávněn provést platbu, předautorizaci nebo jiné použití karty pouze v rozsahu a za podmínek, s nimiž byl Host seznámen při rezervaci nebo které vyplývají z potvrzení rezervace a použitelných právních předpisů.
5. Při rezervaci prostřednictvím on-line rezervačního systému může Host uhradit Cenu nebo její část platební kartou či jiným platebním prostředkem nabízeným v systému. Technické zpracování on-line plateb probíhá v zabezpečeném platebním prostředí společnosti D-EDGE Hospitality Solutions, případně poskytovatele platebních služeb, kterého D-EDGE využívá. Ubytovatel zpravidla nemá přístup k úplným údajům platební karty Hosta; zpracování platebních údajů probíhá v prostředí příslušného poskytovatele platebních služeb a může podléhat bezpečnostnímu ověření.

6. On-line platba se považuje za úspěšně provedenou okamžikem, kdy Ubytovatel obdrží potvrzení platebního systému o úspěšném provedení transakce. Pokud je platba odmítnuta, přerušena nebo není dokončena, považuje se za neúspěšnou a rezervace za neuhrazenou; vyžaduje-li zvolený tarif úhradu jako podmínku rezervace, nemusí být rezervace dokončena nebo může být v souladu s podmínkami tarifu zrušena. Případná refundace se provádí zpravidla stejným platebním prostředkem, kterým byla původní platba provedena, ledaže právní předpis, pravidla poskytovatele platebních služeb nebo dohoda s Hostem vyžadují jiný postup.
7. Výše a splatnost zálohy nebo Ceny, způsob garance a platební a storno podmínky uvedené u konkrétního cenového tarifu, v Nabídce nebo v potvrzení rezervace představují individuální podmínky dané rezervace a mají v rozsahu případného rozporu přednost před těmito Podmínkami. Nesplní-li Host platební nebo garanční podmínku ve stanovené lhůtě, je Ubytovatel oprávněn rezervaci nedokončit nebo od smlouvy odstoupit, pokud to umožňuje příslušný tarif, potvrzení rezervace a právní předpisy.
8. Není-li pro konkrétní rezervaci stanoveno jinak, je neuhrazená část Ceny splatná nejpozději při příjezdu nebo na místě před ukončením pobytu. Cena se hradí v českých korunách, případně v eurech, pokud je tato možnost nabídnuta. Platba v jiné měně nebo použitý směnný kurz podléhají samostatné dohodě nebo pravidlům příslušného poskytovatele platebních služeb.

V. Storno podmínky

1. Storno podmínky se mohou lišit podle konkrétního cenového tarifu, Nabídky, potvrzení rezervace a Ubytovacího zařízení. Tyto individuální storno podmínky mají v rozsahu případného rozporu přednost před obecnou úpravou tohoto článku. Je-li pro konkrétní rezervaci nabízeno pojištění storna, řídí se jeho vznik, rozsah, výluky a způsob uplatnění podmínkami pojistitele a informacemi poskytnutými Hostovi při rezervaci; pojištění storna nevzniká automaticky samotným uzavřením smlouvy o ubytování.

Je-li smlouva uzavřena s Hostem, který je spotřebitelem, nemá Host podle § 1837 písm. j) občanského zákoníku právo odstoupit od smlouvy ve lhůtě 14 dnů bez uvedení důvodu, jestliže mají být ubytovací, stravovací nebo související služby poskytnuty v určeném termínu nebo období. Možnost zrušení rezervace a jeho finanční důsledky se řídí storno podmínkami konkrétního cenového tarifu, Nabídky nebo potvrzení rezervace a použitelnými právními předpisy.

2. Zruší-li Host rezervaci nebo odstoupí-li od smlouvy o ubytování, je povinen uhradit storno poplatek pouze v rozsahu stanoveném individuálními storno podmínkami konkrétního tarifu, Nabídky nebo potvrzení rezervace a v souladu s právními předpisy. Ubytovatel je oprávněn započíst proti splatnému storno poplatku částku, kterou Host již uhradil, a případný zbytek vrátí podle příslušných podmínek.
3. Nedostaví-li se Host v Den příjezdu k čerpání ubytování a nedohodne-li se s Ubytovatelem jinak, použijí se podmínky pro nedostavení se (no-show) uvedené u konkrétního tarifu, v Nabídce nebo v potvrzení rezervace. Uhrazené částky lze započíst na splatný storno poplatek pouze v rozsahu těchto podmínek a právních předpisů.

VI. Služby s ubytováním spojené

1. Rozsah služeb dostupných nad rámec samotného ubytování se liší podle konkrétního Ubytovacího zařízení, zvoleného tarifu, aktuální nabídky a potvrzení rezervace.
2. Ubytovací zařízení Hotel Kamzík může podle aktuální nabídky poskytovat zejména služby bazénu, wellness, sportovišť, restaurace, baru, dětských a konferenčních prostor, masáží, půjčovny a další doplňkové služby. Ubytování v Treehouses Karlov ani rezervace jiné ubytovací jednotky sama o sobě nezakládá nárok na vstup do bazénu, wellness, restaurace nebo na využití jiných služeb Hotelu Kamzík, není-li taková služba výslovně zahrnuta v konkrétní rezervaci, balíčku nebo potvrzení rezervace.
3. Stravování a další doplňkové služby jsou Hostovi poskytovány pouze tehdy, jsou-li výslovně zahrnuty ve zvoleném tarifu nebo rezervaci, případně jsou-li samostatně objednány a potvrzeny Ubytovatelem. Některé služby mohou být poskytovány v jiném místě než v Ubytovacím zařízení, v němž je Host ubytován.

4. Rozsah, dostupnost, provozní doba, podmínky užívání a případná cena doplňkových služeb se řídí konkrétní Nabídkou, potvrzením rezervace, aktuálními informacemi Ubytovatele a provozními pravidly místa, v němž je služba poskytována.

VII. Práva a povinnosti smluvních stran

1. Ubytovatel je povinen poskytnout Hostovi přechodně ubytování na ujednanou dobu, a to za Úplatu.
2. Ubytovatel odevzdá Hostu ubytovací prostor ve stavu způsobilém pro řádné užívání a zajistí mu nerušený výkon jeho práv spojených s ubytováním.
3. Host je povinen zaplatit Ubytovateli Cenu za poskytnuté ubytovací a další sjednané služby ve výši, lhůtě a způsobem stanoveným těmito Podmínkami a individuálními podmínkami konkrétní rezervace.
4. Host má právo užívat prostor vyhrazený k ubytování a společné prostory příslušného Ubytovacího zařízení určené Hostům a využívat pouze služby zahrnuté v rezervaci nebo samostatně sjednané.
5. Host je povinen oznámit příjezd a provést check-in způsobem uvedeným pro příslušné Ubytovací zařízení v Nabídce nebo potvrzení rezervace. Není-li stanoveno jinak, lze ubytování v Den příjezdu čerpat od 15:00 do 21:30 hod. Pozdější příjezd je nutné předem dohodnout s kontaktním místem uvedeným v potvrzení rezervace; je-li pro konkrétní Ubytovací zařízení umožněn samoobslužný nebo on-line check-in, postupuje Host podle předaných instrukcí. Není-li stanoveno jinak, Host ubytovací prostor opustí a předá Ubytovateli nejpozději v den odjezdu do 10:00 hod.
6. Host je povinen užívat ubytovací prostory a prostory, v nichž jsou poskytovány související služby, obvyklým a šetrným způsobem. Host je povinen předcházet škodě na vybavení příslušného Ubytovacího zařízení a na dalších svěřených věcech.
7. Host je povinen respektovat práva ostatních hostů a chovat se důstojně vůči ostatním hostům, zaměstnancům Ubytovatele a dalším osobám přítomným v Ubytovacím zařízení.
8. Host je povinen dodržovat noční klid a učinit veškerá přiměřená opatření, aby nerušil ostatní hosty v Ubytovacím zařízení, zejména po 22:00 hod.
9. Je-li Doprovázející osobou nezletilý mladší 18 let, je povinností Hosta zajistit, aby se v Ubytovacím zařízení zdržoval pod jeho dozorem, případně pod dozorem jiné plně svéprávné osoby, kterou Host dozorem pověří.
10. Host odpovídá za škody, způsobené v příčinné souvislosti s jeho jednáním či v důsledku jednání osob, které jsou mu zákonem svěřeny do péče, a to jak Ubytovateli či třetím osobám.
11. Host může do Ubytovacího zařízení přivést domácí zvíře pouze tehdy, dovolují-li to podmínky příslušného Ubytovacího zařízení a konkrétní rezervace, a po úhradě případného poplatku uvedeného v Nabídce, ceníku nebo potvrzení rezervace.
12. Host se zavazuje dodržovat zákaz kouření ve vnitřních prostorách Ubytovacích zařízení a další pravidla kouření stanovená pro konkrétní objekt. V případě porušení je Host povinen uhradit Ubytovateli smluvní pokutu ve výši 10 000 Kč za každé jednotlivé porušení, pokud byla tato povinnost a výše pokuty s Hostem platně sjednána; tím není dotčeno právo na náhradu škody v rozsahu stanoveném právními předpisy.
13. Potřebuje-li Host uschovat cennost nebo jinou věc vyšší hodnoty, je povinen se předem informovat u kontaktního místa příslušného Ubytovacího zařízení, zda a za jakých podmínek je úschova poskytována. Tímto ustanovením nejsou omezena práva Hosta ani zákonná odpovědnost Ubytovatele za vnesené nebo převzaté věci.
14. Porušuje-li Host i přes výstrahu hrubě své povinnosti ze smlouvy, tyto Podmínky, provozní nebo bezpečnostní pravidla příslušného Ubytovacího zařízení anebo dobré mravy, může Ubytovatel smlouvu o ubytování vypovědět bez výpovědní doby v souladu s § 2331 občanského zákoníku. Tím není dotčena povinnost Hosta zaplatit Cenu za již poskytnuté služby ani povinnost nahradit způsobenou újmu v rozsahu stanoveném právními předpisy.
15. Za hrubé porušení povinností lze s ohledem na povahu a závažnost konkrétního jednání považovat zejména situaci, kdy

(i) Host užívá Ubytovací zařízení nebo ubytovací prostor k jinému účelu, než ke kterému je určen;

(ii) Host narušuje bezpečnost nebo pořádek Ubytovacího zařízení, chová se hrubě vůči zaměstnancům Ubytovatele nebo jiným osobám, anebo je zřetelně pod vlivem alkoholu či omamných nebo psychotropních látek a jeho stav narušuje pokojné užívání Ubytovacího zařízení ostatními hosty; či

(iii) zdravotní stav nebo jednání Hosta představují konkrétní a závažné nebezpečí pro zdraví ostatních osob a toto nebezpečí nelze přiměřeně odstranit jiným opatřením; Ubytovatel přitom postupuje nediskriminačně a v souladu s právními předpisy.

16. V případě, že smlouva o ubytování byla uzavřena na období delší než jeden (1) rok, má Host ve smyslu ust. § 1867 NOZ právo od této smlouvy odstoupit, a to bez uvedení důvodu. Je nutné, aby tak učinil písemně. Právo Hosta odstoupit od smlouvy je nutné využít ve lhůtě 14 dnů poté, co byl Ubytovatelem vyzván k zaplacení kterékoli další platby spojené s ubytováním.

VIII. Zvláštní podmínky pro Treehouses Karlov

1. Ustanovení tohoto článku se použijí výhradně na ubytování v Treehouses Karlov. V případě rozporu mají ustanovení tohoto článku přednost před obecnými ustanoveními těchto Podmínek.
2. Host bere na vědomí, že Treehouses Karlov jsou umístěny ve venkovním a lesním prostředí a že možnost bezpečného poskytnutí ubytování může být ovlivněna zejména silným větrem, bouřkou, údery blesku, námrazou, ledovkou, přívalovým deštěm, povodňovým nebezpečím, sněhovou zátěží, požárem, pádem stromů nebo větví, stavem přístupových cest, výpadkem nezbytných technických zařízení nebo jinou mimořádnou událostí.
3. Ubytovatel je oprávněn nástup na ubytování dočasně odložit, ubytování neposkytnout, případně již probíhající ubytování přerušit nebo předčasně ukončit, jestliže lze s ohledem na aktuální nebo důvodně předpokládané podmínky rozumně usuzovat, že další pobyt může představovat nepřiměřené nebezpečí pro život, zdraví nebo majetek osob nebo že Treehouses Karlov či přístup k nim nejsou způsobilé k bezpečnému užívání.
4. Při posouzení bezpečnosti Ubytovatel přihlédne zejména k aktuálním podmínkám přímo v místě, výstrahám nebo předpovědím Českého hydrometeorologického ústavu, pokynům orgánů veřejné moci, integrovaného záchranného systému nebo správce lesa, technickému stavu Ubytovacího zařízení, přístupových cest a okolních dřevin a případně k vyjádření odborně způsobilé osoby. Rozhodnutí Ubytovatele musí odpovídat povaze a závažnosti konkrétního bezpečnostního rizika.
5. O rozhodnutí podle tohoto článku Ubytovatel Hosta vyrozumí bez zbytečného odkladu prostřednictvím kontaktních údajů uvedených v rezervaci. Je-li pobyt již zahájen, je Host povinen respektovat přiměřené bezpečnostní a evakuační pokyny Ubytovatele a bezodkladně opustit Treehouses Karlov, je-li k tomu vyzván z důvodu bezprostředního nebezpečí.
6. Pokud Ubytovatel z bezpečnostních důvodů pobyt neposkytne, přeruší nebo předčasně ukončí a důvod nevznikl porušením povinností Hosta, nabídne Hostovi podle dostupnosti náhradní termín, jiné vhodné ubytování provozované Ubytovatelem nebo vrácení Ceny za neposkytnutou část pobytu. Náhradní termín, poukaz nebo jiné ubytování lze poskytnout pouze se souhlasem Hosta. Nedojde-li k dohodě, vrátí Ubytovatel Hostovi Cenu za neposkytnutou část pobytu, zpravidla stejným platebním prostředkem, kterým byla uhrazena. Za již řádně poskytnutou část pobytu náleží Ubytovateli poměrná část Ceny. Na neposkytnutou část pobytu se v takovém případě neuplatní storno poplatek ani podmínka nevratného tarifu.
7. Ubytovatel neodpovídá za samostatné náklady Hosta, které nejsou součástí smlouvy o ubytování, zejména za dopravu nebo služby objednané u třetích osob, ledaže odpovědnost Ubytovatele vyplývá z právního předpisu nebo byla újma způsobena porušením jeho povinnosti.
8. Odmítne-li Host i přes výstrahu respektovat bezpečnostní nebo evakuační pokyn, anebo jinak hrubě porušuje bezpečnostní pravidla, své povinnosti ze smlouvy nebo dobré mravy, je Ubytovatel oprávněn ukončit ubytování v souladu s právními předpisy. Vyžaduje-li situace bezprostřední zásah k ochraně života nebo zdraví, nemusí výstraha předcházet samotnému bezpečnostnímu nebo evakuačnímu opatření.

IX. Reklamace ubytování anebo Služeb a nemožnost poskytnutí ubytování anebo Služeb

1. Host je oprávněn reklamovat kvalitu, rozsah nebo jiné podmínky poskytnutého ubytování či sjednaných služeb, neodpovídají-li konkrétní rezervaci nebo smlouvě. Reklamaci je vhodné uplatnit bez zbytečného odkladu po zjištění vady, aby mohla být pokud možno napravena ještě během pobytu, nejpozději však v zákonné lhůtě. Ubytovatel bez zbytečného odkladu zjistí okolnosti reklamace a v případě oprávněné reklamace zajistí přiměřenou nápravu.

Reklamaci lze uplatnit zejména osobně na recepci Hotelu Kamzík nebo u kontaktního místa určeného pro příslušné Ubytovací zařízení, e-mailem na adrese info@hotelkamzik.cz nebo písemně na adrese sídla Ubytovatele. Host v reklamaci uvede alespoň identifikaci rezervace, popis vytýkané vady a požadovaný způsob vyřízení a poskytne přiměřenou součinnost potřebnou k jejímu posouzení.

Uplatní-li reklamaci Host, který je spotřebitelem, vydá mu Ubytovatel písemné potvrzení, ve kterém uvede datum uplatnění reklamace, její obsah, požadovaný způsob vyřízení a kontaktní údaje Hosta pro účely poskytnutí informace o vyřízení reklamace. Po vyřízení reklamace vydá Ubytovatel potvrzení o datu a způsobu jejího vyřízení, případně písemné odůvodnění jejího zamítnutí.

O reklamaci spotřebitele rozhodne Ubytovatel nebo jím pověřený pracovník ihned, ve složitých případech nejpozději do tří pracovních dnů; do této doby se nezapočítává doba přiměřená podle povahy služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena a spotřebitel o tom musí být informován nejpozději do 30 dnů ode dne jejího uplatnění, nedohodnou-li se Ubytovatel se spotřebitelem na delší lhůtě. Po marném uplynutí této lhůty může spotřebitel za podmínek stanovených právními předpisy od smlouvy odstoupit nebo požadovat přiměřenou slevu.

Tímto článkem nejsou omezena práva Hosta z vadného plnění ani jiná práva, která nelze podle právních předpisů smluvně omezit.

2. Není-li možné z důvodu vyšší moci, úředního opatření nebo nepředvídatelné technické závady poskytnout doplňkovou službu, která byla výslovně součástí konkrétní rezervace, Ubytovatel o tom Hosta bez zbytečného odkladu informuje a postupuje podle potvrzení rezervace, dohody s Hostem a příslušných právních předpisů. Toto ustanovení nezakládá nárok na službu, která nebyla součástí konkrétní rezervace.
3. Za vyšší moc se považují skutečnosti, okolnosti anebo události (zejména pak válečné události, výbuchy, požáry, nehody, poškození zařízení a instalací, epidemie, karantény, tzv. lockdowny, přírodní katastrofy, vichřice, povodně, kalamity, a jiné nepředpokládané klimatické anebo technické podmínky), které smluvní strany nemohly předvídat ani jim předejít přijetím preventivních opatření, které jsou mimo jejich kontrolu a nebyly způsobeny úmyslně či z nedbalosti, a které podstatně komplikují či znemožňují plnění povinností vyplývajících ze smlouvy o ubytování.
4. Pokud z výše uvedených důvodů nebude možné poskytnout sjednané ubytování v příslušném Ubytovacím zařízení, Ubytovatel nabídne Hostovi podle okolností náhradní plnění, změnu termínu, poukaz nebo vrácení odpovídající uhrazené částky. Konkrétní řešení musí odpovídat dohodě s Hostem a použitelným právním předpisům; přijetí poukazu Hostem je dobrovolné, nestanoví-li právní předpis jinak.
5. Práva a povinnosti smluvních stran při nemožnosti poskytnout ubytování nebo sjednané služby se posuzují podle konkrétní rezervace, dohody smluvních stran a použitelných právních předpisů. Pro bezpečnostní omezení ubytování v Treehouses Karlov se přednostně použije článek VIII těchto Podmínek.

X. Závěrečná ustanovení

1. Rozhodné právo. Smluvní vztahy mezi Ubytovatelem a Hostem se řídí smlouvou o ubytování, potvrzením rezervace, individuálními podmínkami zvoleného cenového tarifu a těmito VOP. Individuální ujednání obsažená ve smlouvě, Nabídce, zvoleném tarifu nebo potvrzení rezervace mají v rozsahu případného rozporu přednost před těmito VOP. VOP tvoří nedílnou součást smlouvy o ubytování, pokud s nimi měl Host možnost se seznámit před jejím uzavřením. Bude-li Nabídka přijata s dodatkem nebo odchylkou, vylučuje Ubytovatel v souladu s § 1740 odst. 3 občanského zákoníku

přijetí takové Nabídky s dodatkem nebo odchylkou, včetně odchylky, která podstatně nemění její podmínky. Smlouva a právní vztahy z ní vyplývající se řídí českým právem; tím nejsou dotčena kogentní práva spotřebitele podle použitelných právních předpisů.

2. Řešení sporů. Ubytovatel tímto ve smyslu § 14 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, informuje Hosta, který je spotřebitelem, o jeho právu na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu ze smlouvy o ubytování. Příslušným subjektem je Česká obchodní inspekce, se sídlem Gorazdova 1969/24, 120 00 Praha 2; další informace a elektronický návrh jsou dostupné na https://coi.gov.cz/informace-o-adr/. Tím není dotčeno právo smluvních stran obrátit se na příslušný soud.
3. Forma písemností a doručování. Jakékoli oznámení, žádost či jiné sdělení, jež má být učiněno, dáno či doručeno druhé smluvní straně dle těchto Podmínek a smlouvy o ubytování, musí být vyhotoveno v písemné formě a obsahovat podpis jednajícího (dále též jen "**písemnost**"). Písemnost může mít formu listiny nebo elektronické písemnosti. Písemná forma je zachována i učiněním zprávy prostřednictvím elektronické pošty ve formě běžné e-mailové zprávy, a to i bez zaručeného elektronického podpisu na emailovou adresu druhé smluvní strany. Má se za to, že došlá zásilka (obsahující písemnost) odeslaná na adresu druhé smluvní strany uvedená v procesu rezervace s využitím provozovatele poštovních služeb došla třetí (3) pracovní den po odeslání, byla-li však odeslána na adresu v jiném státu, pak patnáctý (15) pracovní den po odeslání.
4. Změny cen. Ubytovatel je oprávněn měnit ceny pro budoucí rezervace. Cena již potvrzené rezervace může být změněna pouze na základě dohody s Hostem, změny rozsahu objednaných služeb nebo v případech vyplývajících z právních předpisů; tím není dotčena oprava zjevné chyby podle článku III odst. 1 těchto Podmínek.
5. Změny Podmínek. Ubytovatel je oprávněn vydat nové znění těchto Podmínek. Nové znění bude zveřejněno na Internetových stránkách https://www.hotelkamzik.cz/ a https://treehouses-karlov.cz/. Pro konkrétní rezervaci je rozhodné znění VOP, které bylo Hostovi poskytnuto nebo zpřístupněno před uzavřením smlouvy; pozdější změna se na již uzavřenou smlouvu nepoužije, nedohodnou-li se smluvní strany jinak nebo nevyplývá-li jinak z právního předpisu.
6. Oddělitelnost. V případě, že některé ustanovení smlouvy o ubytování nebo těchto Podmínek je nebo se stane neplatné, neúčinné nebo nevymahatelné, zůstávají ostatní ustanovení platná, účinná a vymahatelná. Smluvní strany se v takovém případě zavazují nahradit dotčené ustanovení takovým platným, účinným a vymahatelným ustanovením, které bude svým obsahem, smyslem a ekonomickým dopadem co nejvíce odpovídat původnímu ustanovení a úmyslu obou smluvních stran v den uzavření Smlouvy.
7. Ochrana spotřebitele. Žádné ustanovení těchto Podmínek nevylučuje ani neomezuje práva Hosta, který je spotřebitelem, jež nelze podle právních předpisů smluvně omezit. Nejasné ustanovení se vyloží způsobem stanoveným použitelnými právními předpisy.
8. Náhrada újmy. Povinnost smluvních stran k náhradě majetkové a nemajetkové újmy se řídí občanským zákoníkem a dalšími použitelnými právními předpisy. Těmito Podmínkami není omezena odpovědnost, kterou podle kogentních právních předpisů nelze vyloučit nebo omezit.

Platnost a účinnost. Tyto Podmínky vstupují v platnost a účinnost dne 27.8.2026.

V Brně, dne 27.08.2026

HOTEL KAMZÍK s.r.o.,
Mgr. Milan VITULA, jednatel společnosti