

# Všeobecné obchodní podmínky

## 1. Úvodní ustanovení

Společnost NašiServis, s.r.o., IČ: 28587391, se sídlem Vrbická 101/154, Ostrava, 713 00 (dále jen "provozovatel"), je vlastníkem a provozovatelem rekreačního areálu Kemp Kajlovec, ul. Opavská, Hradec nad Moravicí (dále jen "ubytovací zařízení"). Předmětem podnikání provozovatele je mimo jiné zajišťování ubytovacích a stravovacích služeb.

## 2. Objednatel

Objednatelem je fyzická či právnická osoba, která uzavřením objednávky/smlouvy vstupuje do smluvního vztahu s provozovatelem, jehož předmětem je poskytnutí ubytovacích služeb pro jednu či více osob v ubytovacím zařízení za sjednanou úplatu, jakož i zprostředkování či zajištění souvisejících plnění (dále jen "služba").

## 3. Vznik smluvního vztahu

Smluvní vztah mezi provozovatelem a objednatelům vzniká potvrzením objednávky objednatele za podmínek uvedených v provozovatelem akceptované objednávce a těchto všeobecných obchodních podmínek. V případě požadavku objednatele je možné uzavřít mezi objednatelům a provozovatelem smlouvu.

Objednatel objednávku služby provede osobně, telefonicky, vyplněním objednávky na webových stránkách provozovatele na [www.kajlovec.cz](http://www.kajlovec.cz), e-mailem nebo písemně. Jinak, než písemně či emailem učiněnou objednávku, je objednatel povinen potvrdit e-mailem nebo písemně do 7 dnů ode dne jejího doručení provozovateli. V opačném případě provozovatel není objednávkou, která nebyla písemně či emailem potvrzena, vázán, a to ani v případě, že tuto akceptoval.

Za objednávku se považuje objednávka prostřednictvím vyplněného formuláře v objednávkovém systému na [www.kajlovec.cz](http://www.kajlovec.cz), anebo na jiných rezervačních webech (např. Booking.com a pod.), objednávka zasláná e-mailem na adresu [kemp@kajlovec.cz](mailto:kemp@kajlovec.cz), případně telefonická objednávka. Objedávka musí obsahovat alespoň specifikaci požadované služby, termín poskytnutí služby, počet osob, kterým bude služba poskytována, identifikaci objednatele (účastníka) a to jménem a příjmením, adresou trvalého bydliště, e-mailovou adresou a telefonním číslem. V případě, že bude objednávka vedena na firmu, musí být

uvedeno jméno firmy, IČ, zastupující osoba, e-mailová adresa a telefoní číslo.

Po doručení objednávky potvrdí provozovatel účastníkovi její převzetí s vyjádřením, zda objednávka je či bude akceptována a to formou zaslání Kalkulace pobytu (dále jen "akceptace") či nebude akceptována. V případě, že bude akceptována pouze z části nebo za určitých podmínek budou tyto provozovatelem upřesněny (dále jen "částečná akceptace").

Provozovatel si vyhrazuje právo objednávku neakceptovat nebo akceptovat jen z části nebo za určitých podmínek. V případě, že provozovatel akceptoval objednávku pouze z části nebo za určitých podmínek, je objednávka uzavřena v rozsahu takto učiněné částečné akceptace za podmínky, že objednatel neoznámí ve lhůtě do 3 dnů ode dne doručení částečné akceptace, že na plnění v rozsahu částečné akceptace nemá zájem.

Účastník objednávkou stvrzuje, že se na webových stránkách provozovatele [www.kajlovec.cz](http://www.kajlovec.cz) důkladně seznámil s těmito obchodními podmínkami zveřejněnými pod odkazem Ubytování, jakož i ceníkem zveřejněným pod odkazem Ubytování na uvedených webových stránkách provozovatele (dále jen "ceník") a dále stvrzuje, že se důkladně seznámil s kalkulací pobytu.

#### **4. Cena za službu a způsob úhrady**

Cena za službu je smluvní cenou sjednanou mezi objednatelem a provozovatelem v závislosti na rozsahu požadovaného plnění (služby) dle ceníku provozovatele, případně akceptace či nabídky provozovatele. V případě požadavku objednatel také na základě uzavřené smlouvy. Nárok na úhradu ceny vzniká provozovateli okamžikem uzavření objednávky, případně smlouvy.

Cena za službu je splatná ve dvou částech, první bude uhrazena dle zálohové faktury vystavené provozovatelem zpravidla ve výši 50% z celkové ceny za pobyt a objednané služby se splatností 7 dnů, a to na účet provozovatele, a druhá část představující zbylou část ceny za pobyt a objednané služby při nástupu na ubytování.

V případě, že objednatel nevyužije objednané ubytování a služby, nevzniká mu nárok na vrácení plnění, není-li dále uvedeno nebo ujednáno jinak.

Provozovatel má právo dle vlastního uvážení požadovat úhradu zálohy ve výši 100%.

## 5. Zrušení smlouvy ze strany provozovatele

Provozovatel je oprávněn odstoupit od uzavřené objednávky/smlouvy a neposkytnout požadované ubytování a služby, jestliže nastane okolnost, která mu brání či podstatným způsobem ztěžuje ve splnění závazku. V takovém případě provozovatel vrátí účastníkovi již poskytnutá plnění.

V případě odstoupení provozovatele od uzavřené objednávky/smlouvy z důvodu zásahu vyšší moci nebude objednateli vrácena částka za objednanou stravu.

## 6. Zrušení smlouvy ze strany objednatele (storno), změna smlouvy

Objednatel je oprávněn kdykoliv od objednávky/smlouvy odstoupit písemným oznámením provozovateli. Při odstoupení od smlouvy je objednatel povinen zaplatit újmu vzniklou provozovateli (dále jen "stornopoplatky") ve výši:

V případě zrušení rezervace do 10 dnů před příjezdem/plánovaným zahájením pobytu, bude objednateli účtován stornoplatek 50% z celkové částky.

Při stornování rezervace v termínu kratším než 10 dnů před příjezdem/plánovaným zahájením pobytu, bude objednateli účtován stornoplatek 100% z celkové částky za pobyt.

Na žádost objednatele se mohou strany dohodnout na změně objednávky/smlouvy ohledně termínu plnění. V takovém případě a pokud bude změna termínu možná, bude provozovatel účtovat za provedenou změnu termínu částku ve výši 200,-Kč s DPH.

Takováto žádost objednatele o změnu termínu musí být doručena provozovateli nejméně 8 kalendářních dnů před plánovaným zahájením pobytu.

V případě změn v objednávkách/ smlouvách, které obsahují zajištění stravy v jakémkoliv rozsahu (snídaně, polopenze, plná penze, speciálně dohodnutá strava) budou náklady na stravu přesunuty či vráceny za těchto podmínek:

a)

- jedná-li se o samostatné objednávky pro 1 až 12 osob a ke změně termínu dojde do 7 dnů před plánovaným zahájením pobytu, bude objednateli vrácena (či bude přesunuta na další vybraný termín) částka v plné výši

- jedná-li se o samostatné objednávky pro 1 až 12 osob a ke změně termínu dojde termínu kratším než 7 dnů před plánovaným zahájením pobytu, uhradí účastník objednanou stravu v plné výši bez nároku na vrácení či přesunutí částky na jiný termín.

**b)**

- jedná-li se o objednávky pro 13 a více osob a ke změně termínu dojde do 14 dnů před plánovaným zahájením pobytu, bude objednateli vrácena (či bude přesunuta na další vybraný termín) částka v plné výši

- jedná-li se o objednávky pro 13 a více osob a ke změně termínu dojde termínu kratším než 14 dnů před plánovaným zahájením pobytu, uhradí účastník objednanou stravu v plné výši bez nároku na vrácení či přesunutí částky na jiný termín.

Při dřívějším odjezdu nebo pozdějším příjezdu, než bylo rezervováno, nevzniká nárok na vrácení zaplacených peněz.

## **7. Práva a povinnosti objednatele**

Objednatel je oprávněn využít služeb dle akceptované objednávky.

Objednatel je povinen v den nástupu na ubytování nastoupit k ubytování dle provozního řádu, a to v době od 14:00hod do 19:00 hod. V případě, že bude požadovat výjimku v čase příjezdu, musí se na čase příjezdu dostatečně předem dohodnout s provozovatelem, aby tento mohl personálně zajistit ubytování. Provozovatel má právo takovou výjimku odmítnout, případně požadovat úhradu nákladů potřebných k zajištění ubytování (předání klíče a ubytovací jednotky, vybrání kauce).

Objednatel je povinen v den příjezdu složit vratnou kauci ve výši dle aktuálního ceníku v hotovosti za každou jednotlivou ubytovací jednotku. Tato vratná kauce slouží jako jistina pro případ předání ubytovací jednotky na konci pobytu v neuklizeném stavu, ztráty klíčů nebo poškození vybavení. V případě, že bude ubytovací jednotka na konci pobytu předána zpět uklizená, bez poškození a s plným vybavením, bude kauce vrácena v plné výši objednateli.

Objednatel je povinen důkladně se seznámit s ubytovacím řádem ubytovacího zařízení, dodržovat povinnosti z něj vyplývající a seznámit osoby s ním využívající službu s těmito povinnostmi, jakož i zajistit dodržování ubytovacího řádu uvedenými osobami.

**Objednatel se zavazuje předcházet vzniku škod, zejména chránit majetek provozovatele před poškozením.**

**Objednatel odpovídá za veškeré škody způsobené provozovateli i osobami, které s ubytovaným službu v ubytovacím zařízení využívají.**

#### **8. Závěrečná ustanovení**

**Tyto všeobecné obchodní podmínky vstupují v účinnost dnem 1.1.2025**