
Všeobecné obchodní podmínky (VOP) – pro hotelové zařízení

Provozovatel / Ubytovatel („Pronajímatel“):

Apartments 4U s.r.o., Bělehradská 858/23, Vinohrady – Praha 2, IČO 19414129, zapsaná u Městského soudu v Praze, spisová značka C 386197.

Web: www.salvatoreprague.cz

Tyto VOP upravují vznik a plnění ubytovacích smluv mezi Pronajímatelem a **Klientem** (jakoukoli fyzickou či právnickou osobou, která služby rezervuje nebo využívá). Vztah se řídí ubytovací smlouvou (včetně potvrzení rezervace), těmito VOP a českým právem, zejména občanským zákoníkem. V případě rozporu mají přednost konkrétní ujednání uvedená v potvrzení rezervace před těmito VOP.

Článek I.

Uzavření smlouvy

1. **Nezávazné nabídky** - obsah webu, zprostředkovatelských kanálů a reklamy má pouze informační charakter a nepředstavuje závaznou nabídku ani veřejný příslib.
2. **Objednávka** - odesláním rezervačního formuláře (nebo jiným dohodnutým způsobem) Klient potvrzuje, že se s těmito VOP seznámil a souhlasí s nimi, a uvede úplné a pravdivé údaje (vč. IČ/DIČ, je-li relevantní). Pronajímatel může objednávku dle svého uvážení odmítnout.
3. **Rezervace od Pronajímatele** - po ověření kapacit zašle Pronajímatel Klientovi e-mailem nebo prostřednictvím Pronajímatelem využívaných platform **Rezervaci** s identifikačními údaji stran, datem příjezdu/odjezdu, počtem nocí, typem pokoje, seznamem hostů, případnými slevami, celkovou cenou, platebními podmínkami/pokyny a případnou vratnou kaucí.
4. **Vznik smlouvy a status** - smlouva je uzavřena okamžikem, kdy Klient přijme Rezervaci a zaplatí dle uvedených podmínek. Po splnění podmínek vystaví Pronajímatel **Potvrzenou a Garantovanou rezervaci**; pokud byla uhrazena jen záloha a doplatek je po splatnosti, může být rezervace považována za **potvrzenou, avšak negarantovanou** (viz čl. VI).
5. **Zjevné chyby** - pronajímatel může opravit překlepy, chybné výpočty (např. zjevně nesprávnou cenu) či jiné zřejmé omyly v nabídkách /objednávkách/ rezervacích/ potvrzeních.

Článek II.

Ceny, daně a měna

Co cena zahrnuje - rezervace uvádí cenu ubytování (pro danou obsazenost), ceny objednaných doplňkových služeb a celkovou částku (vč. příslušných daní/poplatků, není-li výslovně uvedeno jinak).

1. **Změny cen** - jednostranné navýšení v době trvání Rezervace není možné, ledaže: (i) dojde ke změně Rezervace (typ pokoje, osoby, termíny); (ii) nejsou splněny podmínky slevy; (iii) změní se sazby DPH/právní předpisy.
2. **Místní/rekreační poplatek** - je-li to relevantní, účtuje se **místní poplatek z pobytu** za osobu a noc dle zákona č. 565/1990 Sb. a příslušné obecní vyhlášky; výše a osvobození se mohou měnit vyhláškou.

3. **Měna** - ceny jsou stanoveny a splatné v **CZK**. Je-li dohodnuto, lze hradit v **EUR** kurzem ČNB platným způsobem uvedeným v Rezervaci nebo, při platbě na místě, kurzem ČNB platným v den poskytnutí služby.

Článek III.

Platby a zajištění

1. **Záloha** - pronajímatel může požadovat plnou úhradu nebo zálohu do termínu uvedeného v Rezervaci.
2. **Garance kartou a předautorizace** – u garantovaných rezervací může Pronajímatel provést předautorizaci platební karty (až do výše celého pobytu a/nebo kauce) za účelem ověření platnosti a krytí; předautorizace není konečnou platbou a uvolňuje ji vydavatelská banka dle svých pravidel.
3. **Způsoby úhrady** - dle typu Rezervace (obvykle kartou nebo hotově na recepci).
4. **Nezaplacení** - zmeškání termínu úhrady opravňuje Pronajímatele odstoupit od smlouvy a uplatnit storno podmínky dle čl. VI. Není-li požadovaná záloha uhrazena včas, smlouva nevzniká.

Článek IV.

Změny ze strany Pronajímatele (náhradní plnění a vyšší moc)

1. **Rovnocenná alternativa** - není-li možné poskytnout sjednanou službu, nabídne Pronajímatel rovnocenné či lepší ubytování/služby nebo náhradní termín a neprodleně o tom Klienta informuje. Nesouhlasí-li Klient, může dotčenou službu zrušit a případně od smlouvy odstoupit s vrácením plateb připadajících na zrušenou část. V takovém případě se **neúčtují storno poplatky**.
2. **Náhradní plnění** - souhlasí-li Klient s náhradním plněním stejné či vyšší hodnoty, považuje se za řádné splnění.
3. **Vyšší moc / veřejná opatření** - za změny způsobené vyšší mocí, rozhodnutími orgánů veřejné moci nebo mimořádnými, nepředvídatelnými a neodvratitelnými událostmi Pronajímatel neodpovídá.

Článek V.

Zrušení Klientem, nepřijezd a odstoupení Pronajímatele

1. **Lhůty a poplatky za zrušení:**
 - **1–7 dní před příjezdem nebo v den příjezdu:** 100 % z celého pobytu.
 - **Nepřijezd / předčasný odjezd:** 100 % z objednaných služeb; náhrada se neposkytuje.
2. **Forma a účinnost** - zrušení/odstoupení musí být **písemné** a je účinné doručením druhé straně.
3. **Uvolnění rezervace (host nepřijede):**
 - **Potvrzená, avšak negarantovaná:** může být uvolněna po **17:00** v den příjezdu.
 - **Potvrzená a garantovaná:** může být uvolněna po **10:00** dne následujícího po plánovaném příjezdu.
4. **Vrácení plateb** - je-li dán nárok, vrátí Pronajímatel přijaté platby (po odečtení poplatků/zápočtů) do **10 dnů** od účinného ukončení.

5. **Odstoupení pro porušení** - pronajímatel může odstoupit či ukončit smlouvu **ihned**, pokud Klient (či doprovod) i přes upozornění podstatně porušuje smlouvu, tyto VOP, domovní/provozní řád, právní předpisy nebo dobré mravy; uplatní se storno poplatky.

Spotřebitelské právo na odstoupení (14denní „lhůta na rozmyšlenou“ se neuplatní) - u smluv o ubytování na konkrétní termín spotřebitel nemá zákonné právo odstoupit do 14 dnů (§ 1837 písm. j) občanského zákoníku).

Článek VI.

Práva a povinnosti Klienta (identifikace, obsazenost, řády)

Práva - obdržet objednané služby; jasné informace; zrušit/odstoupit v případech dle VOP/práva; převést rezervaci na jinou osobu písemným oznámením (nový host musí přijmout služby/cenu; původní i nový Klient ručí **společně a nerozdílně**); uplatnit reklamaci (viz čl. VIII); ochrana osobních údajů dle práva.

Povinnosti:

- a) **Identifikace a registrace** - předložit platný doklad totožnosti/cestovní pas za všechny hosty a při check-inu vyplnit/podepsat registrační kartu; hlásit cizince dle zákona. Pronajímatel vede domovní/ubytovací knihu a (je-li to relevantní) oznámí ubytování cizinců Policii ČR do **3 pracovních dnů**.
- b) **Limity obsazenosti** - nepřekračovat maximální obsazenost pokojů; všechny osoby musí být zapsány na recepci a uhrazeny dle ceníku. Překročení obsazenosti nebo ubytování nepřihlášených osob je podstatné porušení.
- c) **Chování a noční klid** - řídit se pokyny personálu, domovním/provozním řádem a právními předpisy; respektovat noční klid zpravidla **22:00–06:00** (nebo dle vyvěšení).
- d) **Zákaz kouření / e-cigaret** - kouření (vč. e-cigaret) je ve vnitřních prostorách ze zákona zakázáno; porušení může vést k okamžitému ukončení smlouvy a účtování speciálního úklidu dle ceníku.
- e) **Bezpečnost** - dodržovat požární ochranu; nevnášet nebezpečné předměty, nevařit s otevřeným ohněm ani nepoužívat vysokopříkonové spotřebiče, které Pronajímatel neposkytl.
- f) **Zvířata** – nejsou v ubytovacím zařízení povolena. V případě porušení tohoto nařízení Klient odpovídá za případné škody a dodatečný úklid.
- g) **Škoda a kauce** - klient odpovídá za škody způsobené jím, jeho doprovodem, návštěvníky či zvířaty; Pronajímatel může použít kauci a/nebo záúčtovat garantovanou kartu; případný rozdíl je Klient povinen bezodkladně doplatit.
- h) **Klíče/karty** - ztráta či nevrácení může být zpoplatněno dle ceníku.
- i) **Děti/nezletilí**. Nezletilé osoby musí být v doprovodu zákonného zástupce, není-li dohodnuto jinak (může být vyžadován písemný souhlas).

Článek VII.

Odpovědnost, ceny, parkování

1. **Vnesené a odložené věci (občanský zákoník)** - ubytovatel **objektivně neodpovídá** za škodu na věcech **vnesených** do prostor vyhrazených k ubytování;

-
2. **Trezory a cennosti** - k dispozici jsou trezory na pokoji a/nebo na recepci; doporučujeme do nich uložit šperky, hotovost a doklady (u řádně uložených cenností se výše uvedený limit neuplatní).
 3. **Parkování** - případné parkování v blízkosti ubytovacího zařízení **není hlídaným parkovištěm**; Pronajímatel neodpovídá za vozidla ani věci v nich, pokud je výslovně nepřevzal do úschovy.
-

Článek VIII.

Reklamáce a mimosoudní řešení sporů (ADR)

1. **Podání reklamáce** - vady služeb oznamujte **bez zbytečného odkladu**, aby mohly být na místě odstraněny; opožděné nároky nemusí být uznány.
 2. **Lhůta pro vyřízení** - spotřebitelské reklamáce musí být vyřízeny **bez zbytečného odkladu**, nejpozději do **30 dnů** od uplatnění, pokud se strany nedohodnou na delší lhůtě. Klient má právo na písemné potvrzení převzetí i výsledku.
 3. **ADR (Alternative dispute resolution) v ČR** - mimosoudní řešení spotřebitelských sporů zajišťuje **Česká obchodní inspekce (ČOI)**, Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, podatelna@coi.cz. Podnikatel je povinen o ADR informovat.
-

Článek IX.

Check-in / Check-out, vstup, ztráty a nálezy

1. **Check-in od 14:00; check-out do 10:00.**
 2. **Vstup za účelem kontroly** - v případě důvodného podezření na zneužití nebo porušení pravidel či veřejného pořádku může Pronajímatel vstoupit do pokoje a ověřit dodržování povinností.
 3. **Ztráty a nálezy** - nalezené věci se evidují a uschovávají po přiměřenou dobu (obvykle **3 měsíce**); vrácení je možné na náklady Klienta; věci podléhající zkáze se likvidují dříve.
-

Článek X.

Osobní údaje, kamerový systém a komunikace

1. **Zpracování údajů** - osobní údaje se zpracovávají za účelem uzavření a plnění ubytovací smlouvy, splnění zákonných povinností (vč. hlášení cizinců a správy místního poplatku) a ochrany oprávněných zájmů (bezpečnost), v souladu s **GDPR** a českými předpisy; detaily viz Zásady ochrany osobních údajů na webu.
2. **Kamerový systém** - společné prostory mohou být monitorovány z důvodu ochrany majetku a bezpečnosti; informace vč. doby uchování a kontaktů jsou uvedeny v zásadách na místě/online.
3. **Obchodní sdělení** - e-mailový marketing je rozesílán jen s platným souhlasem nebo dle zákonné výjimky a lze jej kdykoli odhlásit.

Článek XI.

Komunikace, změny, jazyk, právo

1. **Forma** - pokud je vyžadována písemná forma, postačí dopis, fax nebo e-mail.
2. **Aktualizace VOP** - pronajímatel může tyto VOP elektronicky měnit; aktuální znění je zveřejněno na webu.
3. **Jazyk** - tyto VOP mohou být k dispozici ve více jazykových verzích; v případě nesouladu má přednost české znění (je-li poskytnuto).
4. **Rozhodné právo** - použije se české právo; strany se přednostně pokusí o smírné řešení.
5. **Účinnost**. Tyto VOP jsou účinné od **1. srpnu 2025** (ve znění této aktualizace).