

Všeobecné obchodní podmínky a ubytovací řád

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1. Tyto všeobecné obchodní podmínky upravují právní vztahy ze smluv o ubytování mezi Ubytovatelem a Ubytovaným, které jsou uzavřeny prostřednictvím prostředků komunikace na dálku přes rozhraní na Stránkách Ubytovatele.
2. Před ustanoveními těchto Podmínek mají přednost individuální ujednání obsažená ve Smlouvě.

2. DEFINICE

1. Pro účely těchto Podmínek se používají následující definice
 - **Občanským zákoníkem** se rozumí zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
 - **Podmínkami** se rozumí tento dokument „Všeobecné obchodní podmínky pro poskytování ubytování“ Ubytovatele, které tvoří součást Smlouvy.
 - **Ubytovatelem** se rozumí Kemp U Hrocha – fyzická osoba Jan Konvalinka IČ: 14326426, Chrášťovice 24, 33141 Mladotice, info@kempuhrocha.cz, tel. 721441442
 - **Ubytovaným** se rozumí osoba, která se Ubytovatelem uzavírá Smlouvu o ubytování, která se týká Zařízení.
 - **Smlouvou** se rozumí Smlouvy mezi Ubytovaným a Ubytovatelem, jež je uzavřena postupem dle čl. 4 Podmínek a jejíž obsah tvoří tyto Podmínky.
 - **Smluvními stranami** se rozumí Ubytovaný a Ubytovatel.
 - **Stránkami** se rozumí webové stránky Ubytovaného, které obsahuje bližší informace o Zařízení, ubytování a prostřednictvím kterých je možné uzavřít Smlouvu.
 - **Ubytovacím řádem** se rozumí pravidla Zařízení, které jsou případně Ubytovanému Ubytovatelem poskytnuty.

- **Zařízením** se rozumí Kemp U Hrocha, Chrášťovice 24, 33141 Mladotice, Kemp s 33 ubytovacími jednotkami, bližší informace na webových stránkách.

3. SDĚLENÍ PŘED UZAVŘENÍM SMLOUVY

1. V rámci plnění svých zákonných povinností informuje Ubytovatel Ubytovaného před uzavřením Smlouvy o následujících informacích:

- **Cena, platba a záloha.** Cena za ubytování je uvedena na Stránkách, kde Ubytovaný nalezne informace i o případné záloze. Způsoby plateb přijímáme jak online, tak hotovostní. Tedy kreditní a debetní karty, QR platby, apple pay, google pay, hotovost na recepci a další možnosti zprostředkované společností Comgate a.s.
- **Jazyk Smlouvy a Podmínek.** Tyto Podmínky a Smlouva jsou vyhotoveny v českém jazyce, ve kterém se Smlouva uzavírá.
- **Kodexy chování.** Ubytovatel není vázán žádným kodexem chování.
- **Mimosoudní řešení sporu.** V případě, že je Ubytovaný spotřebitelem, je oprávněn v případě možného sporu využít mimosoudního řešení sporu, a to za podmínek uvedených v odst. 17.2 Podmínek, pokud to povaha Smlouvy nevyklučuje.
- **Odstoupení od Smlouvy.** Informace o nemožnosti Ubytovaného, jež je spotřebitelem, odstoupit od Smlouvy, jsou uvedeny v čl. 12 Podmínek.
- **Ochrana osobních údajů.** Informace o zpracování osobních údajů Ubytovaného jsou uvedeny na stránkách [doplnit].
- **Řešení stížností a sporů.** Bližší informace o možnostech řešení sporů mezi Ubytovatelem a Ubytovaným jsou uvedeny v čl. 17 Podmínek.
- **Trvání Smlouvy.** Smlouva je uzavírána na dobu určitou, a to na dobu trvání ubytování, pokud ze Smlouvy nevyplývá jinak.
- **Uložení Smlouvy.** Smlouva je archivována u Ubytovatele, přičemž Ubytovaný k ní nemá přístup.
- **Uzavření Smlouvy.** Smlouva se uzavírá prostřednictvím Stránek, tedy prostřednictvím komunikačních prostředků na dálku, s čímž při uzavření Smlouvy Ubytovaný projevuje souhlas. Náklady vzniklé Ubytovanému při použití komunikačních prostředků na dálku v souvislosti s uzavřením Smlouvy (náklady na internetové připojení,

popř. náklady na telefonní hovory) si hradí každá Smluvní strana sama.

4. UZAVŘENÍ SMLOUVY

1. Smlouva se uzavírá prostřednictvím formuláře, který je uveden na Stránkách, a to následujícím způsobem:
 - Ubytovaný vyplní předmětný formulář, včetně bližších požadavků, které se týkají délky ubytování a jeho začátku a související informace;
 - kliknutím na tlačítko „rezervace zavazující k platbě“ se jeho objednávka stane závaznou;
 - po obdržení objednávky zašle Ubytovatel Ubytovanému potvrzení, přičemž doručením tohoto potvrzení se Smlouva považuje za uzavřenou. Spolu s potvrzením zašle Ubytovatel Ubytovanému pokyny k uhrazení zálohy.
2. Pro vyloučení pochybností platí, že Smlouva automaticky zaniká marným uplynutím lhůty k úhradě zálohy, pokud se Smluvní strany nedohodnou jinak.
3. Pro vyloučení pochybností platí, že Smlouvu lze uzavřít i jiným způsobem, pokud to Ubytovatel umožňuje, ze kterého bude patrný její obsah a součástí takové Smlouvy budou tyto Podmínky.

5. PŘEDMĚT SMLOUVY

1. Na základě uzavřené Smlouvy poskytuje Ubytovatel Ubytovanému přechodně ubytování na ujednanou dobu a Ubytovaný se zavazuje zaplatit Ubytovateli cenu za ubytování a za služby spojené s ubytováním ve stanovené lhůtě, případně zaplatit Ubytovateli stornovací poplatek v případě, že svou rezervaci zruší nebo jí využije jen zčásti.

6. POVINNOSTI UBYTOVANÉHO

1. Ubytovaný má v souvislosti se Smlouvou následující povinnosti:
 - v rámci sjednání uvádět pouze správné, úplné a pravdivé informace;

- poskytnout Ubytovateli součinnost, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí ubytování;
- převzít všechny zaslané doklady potřebné pro uskutečnění pobytu;
- dostavit se ve stanoveném termínu na místo nástupu se všemi vyžadovanými doklady;
- řídit se návody, Ubytovacím řádem a pokyny Ubytovatele a jím pověřených pracovníků;
- chovat se tak, aby nedošlo k újmě na zdraví, životě nebo majetku, jakož i ke škodě na majetku Ubytovatele;
- řádně užívat ubytovací prostory, dodržovat v nich pořádek a čistotu;
- při odchodu z ubytovacích prostor uzavřít okna a dveře;
- bezodkladně oznámit potřebu provedení oprav v ubytovacích prostorách;
- bezodkladně oznámit poškození nebo škodu, kterou Ubytovaný nebo osoba s ním ubytovaná v ubytovacích prostorách způsobili.

7. ZAKÁZANÁ JEDNÁNÍ

1. Ubytovaný nesmí bez předchozího souhlasu ubytovatele:

- provádět podstatné změny v ubytovacích prostorách;
- používat v prostorách vlastní spotřebiče;
- přenechat prostory vyhrazené k ubytování jiné osobě;
- kouřit v ubytovacích prostorách;
- držet, vyrábět nebo přechovávat omamné nebo psychotropní látky anebo jedy, nejde-li o léčiva, jejichž užívání bylo Ubytovanému předepsáno lékařem;
- nosit zbraň a střelivo nebo je jinak přechovávat ve stavu umožňujícím jejich okamžité použití;
- porušovat další pokyny Ubytovatele, popřípadě Ubytovací řád.

8. PRÁVA A POVINNOSTI UBYTOVATELE

1. Ubytovatel má v souvislosti se Smlouvou následující povinnosti:

- odevzdat Ubytovanému ubytovací prostory ve stavu způsobilém pro řádné užívání a zajistit mu nerušený výkon jeho práv spojených s ubytováním,
 - odstranit oznámené závady bez zbytečných průtahů,
 - udržovat ubytovací prostory v řádném technickém a hygienickém stavu.
2. Ubytovatel má právo, aby provedl po ukončení pobytu Ubytovaného, prohlídku ubytovacích prostor v jeho přítomnosti.
 3. Ubytovatel nezodpovídá za újmu na zdraví a škody na majetku Ubytovaného, která vznikla jejich neopatrností, nepozorností, nedbalostí, špatným používáním nebo nedostatečným dozorem.

9. PODMÍNKY UBYTOVÁNÍ

1. Ubytovaný má právo užívat prostory vyhrazené k ubytování, jakož i společné prostory Zařízení, které jsou k tomuto Ubytovatelem určeny.
2. Při nástupu k ubytování obdrží Ubytovaný klíč, pokud to náležitosti ubytování dovolují. Tento klíč je povinen vrátit Ubytovateli nejpozději při ukončení ubytování.
3. Ubytovatel ubytuje Ubytovaného od 15.00 do 21:00 hodin příslušného dne nástupu k ubytování a Ubytovaný je povinen objekt opustit v den ukončení ubytování nejpozději do 10.00 hodin, karavanová stání do 12:00 hodin a stanovou louku do 12:00 hodin včetně tábořiště za potokem. Přesnou hodinu ubytování příslušného dne si Ubytovaný dohodne s Ubytovatelem.
4. Počet ubytovaných osob nesmí přesáhnout lůžkovou kapacitu objektu, popř. počet sjednaný ve Smlouvě. Přesný, případně předběžný, počet ubytovaných osob je uveden v potvrzení Smlouvy, které obdrží Ubytovaný po provedení rezervace.
5. V případě ubytování osob mladších 18 let či osob s omezenou svéprávností, je potřeba zajistit minimálně jeden zodpovědný dozor starší 18 let, který se bude účastnit pobytu.
6. Ubytovaný je povinen dodržovat noční klid od 22-06h.
7. Ubytování či návštěva objektu s domácími mazlíčky je možná za dodržení následujících podmínek:

- zvíře nesmí působit nepřiměřené obtíže, např. škrábáním po nábytku, ležením na lůžku nebo ostatním zařízení pro hosty v postelích.
 - majitel zvířete musí dohlížet na jeho chování, aby nedošlo k poškození vybavení objektu. Dojde-li k poškození vybavení, je majitel zvířete povinen uhradit vzniklou škodu.
 - majitel zajistí pro zvíře pelech, misku na žrádlo i vodu z vlastních zdrojů, nikoli z vybavení objektu.
 - ubytování s domácím mazlíčkem středního a většího vzrůstu je doporučeno předem projednat s Ubytovatelem.
8. Ubytovanému není dovoleno brát do objektu sportovní nářadí a předměty, pro jejíž úschovu je vyhrazeno jiné místo.
 9. Ubytovatel doporučuje Ubytovaným, aby klenoty, peníze a jiné cennosti nenechávali v objektu, případně si cennosti řádně zabezpečili proti odcizení. Ubytovatel neodpovídá za ztrátu či škody na uvedených věcech. Ubytovatel není povinen zajistit úschovu těchto věcí.
 10. Parkování vozidel Ubytovaného je umožněno na vlastním pozemku Ubytovatele před objektem. Tyto plochy jsou volně přístupné a příslušně označené, a proto Ubytovatel neručí za případné odcizení vozidla, nebo věcí v něm, neboť se nejedná o hlídané parkoviště.

10. CENA

1. Cenou pobytu se rozumí cena uvedená v rámci formuláře na Stránkách a Smlouvě zaslané Ubytovatelem prostřednictvím e-mailu Ubytovanému po potvrzení rezervace v on-line rezervačním systému.
2. Cena pobytu nezahrnuje:
 - stravu, pokud není domluveno jinak – příkoupená snídaně a další služby sjednané;
 - dopravu;
 - energie (elektřina) nad povolený limit 10KW/den;
 - další služby, které si Smluvní strany sjednají.

11. PLATEBNÍ PODMÍNKY

1. Ubytovaný je povinen uhradit zálohu ve výši ceny stanovenou dle rezervačního systému a vybráním varianty příslušné varianty. Rezervace je platná až od chvíle připsání peněz na účet ubytovatele. Není-li ve Smlouvě uvedeno jinak.
2. Zbytek ceny bude uhrazen v souladu s pokyny Ubytovatele.
3. Ubytovaný bere na vědomí, že nedodrží-li sjednané platební podmínky, Smlouva mezi Ubytovaným a Ubytovatelem se ruší.

12. Odstoupení od smlouvy

1. Ubytovaný bere na vědomí, že v souladu s § 1873 písm. j) Občanského zákoníku nemá právo na odstoupení od smlouvy uzavřené distančním způsobem.

13. STORNO SMLOUVY

1. Storno podmínky varianta **Flexi Pobyť**
 - Zrušení zdarma 5 dnů před příjezdem
 - 100 % z ceny zálohy při zrušení pobytu méně než 5 dní před příjezdem (pro rezervace s příjezdem od 1. 4. 2025)
2. Storno podmínky varianta: **bez možnosti storna**
 - Při výběru pokoje bez možnosti zrušení získáte nejlepší cenu. Rezervaci však již nemůžete zrušit ani změnit a při nedojezdu vám bude účtováno 100 % zaplacené částky.

Doplňující obchodní podmínky

- **Ceny a služby**

Orientační ceny ubytování a případných dalších služeb jsou uvedeny v prezentačních materiálech ubytovatele (internetové stránky, prospekty apod.). Pro zákazníka je však závazná ta cena, která je uvedena v ubytovacím poukazu (dále jen voucher). Pro rozsah smluvně sjednaných služeb a cen je závazný jejich rozpis ve voucheru. Ubytovatel je oprávněn v případech, které nemůže ovlivnit (např. zásah vyšší moci), změnit dohodnuté podmínky pobytu.

- **Zrušení pobytu zákazníkem**

Zákazník je oprávněn zrušit objednávku kdykoliv před příjezdem. Zrušení pobytu vyžaduje písemnou elektronickou podobu (email s doručenkou) na adresu

info@kempuhrocha.cz. Na zrušený pobyt se poté vztahují storno podmínky dle vybrané cenové varianty ubytování.

- **Mimosoudní řešení sporů**

Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

Ubytovaný host má právo podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je: Česká obchodní inspekce

Ústřední inspektorát - oddělení ADR

Štěpánská 15

120 00 Praha 2

Email: adr@coi.cz

Web: <https://adr.coi.cz> Česká obchodní inspekce je dozorovým orgánem vykonávajícím dohled nad ochranou spotřebitele, postupující podle zákona č. 64/1986 Sb., o České obchodní inspekci, ve znění pozdějších předpisů, a dalších právních předpisů.

Internetová stránka České obchodní inspekce je www.coi.cz

V souladu s ustanovením § 1837 písmeno j) zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník ubytovanému jako spotřebiteli nevzniká právo na odstoupení od smlouvy o ubytování, pokud ubytovací zařízení poskytuje plnění v určeném termínu.

- **Platnost**

Tyto obchodní a storno podmínky jsou nedílnou součástí objednávky ubytování a ubytovacího poukazu (voucheru).

14. ODPOVĚDNOST ZA VADY

Odpovědnost Smluvních stran za vady se řídí příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku. Škoda bude nahrazena v penězích, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak.

15. REKLAMACE

Ubytovaný je oprávněn reklamovat kvalitu poskytnutého ubytování a/nebo ubytovacích služeb, pokud jejich kvalita či rozsah nebo jiné podmínky neodpovídají ujednanému rozsahu, kvalitě a podmínkám.

Reklamací je Ubytovaný povinen uplatnit v písemné formě u Ubytovatele bezodkladně po zjištění nedostatků. Na pozdější reklamace nebude brán zřetel.

16. SMLUVNÍ POKUTY A NÁHRADA ŠKODY

1. Pozdní odjezd (check – out)

Pokud host neopustí ubytování nebo místo v kempu do stanoveného času (pro chatky do 10:00 a pro ostatní do 12:00) a není předem domluveno jinak, je mu účtována smluvní pokuta **100 Kč za každou započatou hodinu prodlení**.

Při prodlení delším než 4 hodiny může být účtován i poplatek za další celý den pobytu.

2. Použití lůžkovin bez povlečení

V případě použití lůžkovin bez řádně nasazeného povlečení náleží provozovateli smluvní pokuta **500 Kč za jeden set lůžkovin**, a to za náklady na čištění nebo výměnu.

3. Poškození vybavení nebo zařízení kempu

Za poškození, zničení či ztrátu vybavení chatek, kuchyňky, sociálního zařízení, nábytku, matrací, elektrospotřebičů, inventáře nebo jiného majetku kempu je host povinen uhradit:

- Smluvní pokutu ve výši **skutečných nákladů na opravu nebo pořízení nové věci**
- V případě úmyslného poškození může provozovatel ukončit pobyt bez náhrady.

4. Nadměrné znečištění ubytování nebo areálu

Pokud host znečistí ubytování či společné prostory nad běžnou míru (např. zvratky, moč, krev, rozlitý olej, nadměrné bláto v chatce, zničené povrchy), je účtována smluvní pokuta odpovídající nákladům na mimořádný úklid.

5. Rušení nočního klidu / narušování provozu kempu

Při rušení nočního klidu (22:00 – 06:00), hlasitých konfliktech, agresivitě, hlučném chování nebo obtěžování ostatních hostů si provozovatel vyhrazuje právo uložit smluvní pokutu **až 1000 Kč**.

Při opakovaném nebo závažném porušení může být host vykázán z kempu bez nároku na vrácení peněz.

6. Porušení dalších pravidel kempu U Hrocha

Za porušení důležitých bezpečnostních nebo provozních pravidel (např. manipulace s ohněm mimo ohniště, závažné porušení hygienických zásad, **ponechání psů bez dozoru, neuklizení exkrementů od domácích**

mazlíčku, odhazování odpadků mimo nádoby apod.) může být účtována smluvní pokuta **až 1000 Kč** podle závažnosti jednání.

7. Vykázání hosta z areálu

V případě hrubého, nebezpečného či opakovaného porušování pravidel si provozovatel vyhrazuje právo hosta okamžitě vykázat z areálu bez nároku na vrácení jakékoliv platby. Tím není dotčen nárok na úhradu smluvních pokut ani škody.

Pro vyloučení pochybností platí, že případné uplatnění či uhrazení smluvní pokuty dle těchto Podmínek nevylučuje nárok Ubytovatele na náhradu újmy.

17. ŘEŠENÍ STÍŽNOSTÍ A SPORŮ

1. Ubytovatel stanovuje následující pravidla pro vyřízení stížnosti Ubytovaného:

- Ubytovaný je oprávněn zaslat svoji stížnost Ubytovateli prostřednictvím elektronické pošty, a to na adresu uvedenou v odst. 2. Podmínek, a to neprodleně po zjištění důvodů ke stížnosti (zjevně opožděná stížnost nebude vyřízena);
- Ubytovaný se ve své stížnosti zavazuje uvést veškeré informace podstatné pro vyřešení stížnosti;
- Ubytovatel se zavazuje bez zbytečného odkladu zaslat Ubytovanému vyznění o vyřízení stížnosti, a to na adresu elektronické pošty uvedené ve Smlouvě.

2. V případě sporu je Ubytovaný oprávněn obrátit se na:

- Evropské spotřebitelské centrum Česká republika, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, <http://www.evropskyspotrebitel.cz>, jež je kontaktním místem podle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 ze dne 21. května 2013 o řešení spotřebitelských sporů on-line a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (nařízení o řešení spotřebitelských sporů on-line);
- Českou obchodní inspekci se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, IČ: 000 20 869, internetová adresa: <https://adr.coi.cz/cs>, a to s návrhem na mimosoudní řešení sporů ze Smlouvy.

3. Ke všem sporům ze Smlouvy a těchto Podmínek je příslušný český soud s vyloučením působnosti soudu jiného soudu, pokud právní řád Ubytovaného nestanoví jinak.

18. PRÁVNÍ REŽIM PODMÍNEK A SMLOUVY

1. Smlouva a tyto Podmínky se řídí českým právním řádem. Pro vyloučení pochybností platí, že tím není dotčena ochrana Ubytovaného spotřebitele, která je mu poskytována právním řádem dle jeho bydliště a pokud se nelze od takových ustanovení odchýlit.

19. SALVÁTORSKÁ KLAUZULE

1. V případě, že vyjde najevo, že některé ustanovení Podmínek či Smlouvy je nebo se stalo neplatným, v rozporu s vůlí smluvních stran neúčinným nebo jakkoliv neaplikovatelným, nebo že taková neplatnost, neúčinnost nebo neaplikovatelnost neodvratně nastane (např. z důvodu změny příslušných právních předpisů), nemá to vliv na platnost, účinnost nebo aplikovatelnost ostatních ustanovení Podmínek či Smlouvy.
2. V takovém případě se Ubytovatel a Ubytovaný zavazují si poskytnout vzájemnou součinnost k učinění příslušných právních jednání za účelem nahrazení neplatného, neúčinného nebo neaplikovatelného ustanovení jiným ustanovením tak, aby byl zachován a naplněn účel Podmínek či Smlouvy.

20. ZMĚNA SMLOUVY A PODMÍNEK

1. Znění Podmínek může Ubytovatel měnit či doplňovat. Změny Podmínek je Ubytovatel povinen Ubytovanému oznámit e-mailem nejméně 30 dní před tím, než změna nabude účinnosti. Ubytovaný je oprávněn ve lhůtě 10 dnů od obdržení oznámení o změně Podmínek písemně vypovědět z tohoto důvodu smlouvu, přičemž výpovědní doba činí 1 měsíc a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď smlouvy doručena Ubytovateli. Pokud Ubytovaný smlouvu ve stanovené lhůtě nevypoví, platí, že se změnou Podmínek souhlasí. Práva a povinnosti stran se řídí vždy tím zněním Podmínek, za jehož účinnosti vznikly.

21. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Tam, kde zákon, Smlouva nebo tyto Podmínky vyžadují komunikaci v písemné formě, postačí, je-li zpráva odeslána prostřednictvím e-mailu nebo jinými prostředky elektronické komunikace, které nevyvolávají pochybnosti o obsahu zprávy a jejich odesílateli.
2. Toto aktuální znění Podmínek je platné a účinné od **1.1.2026** a nahrazuje v plném rozsahu dřívější znění obchodních podmínek.