

OBCHODNÍ A STORNO PODMÍNKY UBYTOVATELE (OSP)

Ubytovatel: ZOO a zámek Zlín – Lešná p.o., Lukovská 112, 763 14 Zlín

Tyto Obchodní a storno podmínky (dále jen „OSP“) podrobně upravují práva a povinnosti Ubytovatele a Klienta při poskytování ubytovacích a souvisejících služeb v zařízeních Ubytovatele na základě uzavřené Smlouvy o ubytování.

OSP, jakož i Ubytovací řád, Reklamační řád, Ceník Ubytovatele a Návštěvní řád zoo, jsou nedílnou součástí Smlouvy o ubytování. Pokud není ve Smlouvě o ubytování stanoveno jinak, použijí se pro vztah smluvních stran ustanovení OSP, Ubytovacího a Reklamačního řádu, Ceníku ubytovatele a Návštěvního řádu zoo.

Ubytovatelem je ZOO a zámek Zlín – Lešná p.o., IČ: 00090026, se sídlem Lukovská 112, 763 14 Zlín 12. Ubytovatel je dále v OSP a v dalších materiálech, včetně informací sdělovaných na internetu a sociálních sítích označen také jako Zoo Zlín.

Platné a úplné znění OSP, Ubytovacího a Reklamačního řádu, Ceníku ubytovatele a Návštěvního řádu zoo je stále dostupné na internetových stránkách Ubytovatele:

<https://shop.zoozlin.eu/produkt/744-nocuju-v-zoo-zlin-s-ranni-prohlidkou-a-se-snidani>

<https://shop.zoozlin.eu/produkt/746-nocuju-v-zoo-zlin-s-vecerni-prohlidkou-a-veceri>

<https://www.zoozlin.eu/navstevni-rad/>

Klient je tak s dostatečným předstihem, určitě a srozumitelně seznámen s jejich zněním a všemi potřebnými informacemi před provedením rezervace a uzavřením Smlouvy o ubytování. Před uzavřením smlouvy o ubytování Klient vždy potvrdí, že se seznámil platným a úplným zněním Ubytovacího a Reklamačního řádu, Ceníku a Návštěvního řádu zoo, rozumí jim a bere na vědomí, že jsou nedílnou součástí Smlouvy o ubytování a jsou závazné.

1. Podmínky uzavření Smlouvy o ubytování

Ubytování Klientů v zařízeních Ubytovatele se uskutečňuje na základě Smlouvy o ubytování uzavřené podle ustanovení § 2326 a následujících zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, na jejímž základě Ubytovatel poskytuje ubytovanému Klientovi přechodné ubytování na ujednanou dobu nebo na dobu vyplývající z účelu ubytování v zařízení Ubytovatele a Klient se zavazuje zaplatit Ubytovateli za ubytování a za služby s ním spojené sjednanou cenu ubytování. (dále také jen „Smlouva“).

Zařízení Ubytovatele - zařízením se rozumí veškeré Klientům přístupné prostory v budovách na pozemcích Ubytovatele. Zejména apartmán v Tyrolském domě ale i veškeré veřejné a Klientům přístupné prostory v areálu Zoo Zlín.

Smlouva o ubytování je uzavřena vždy písemně, obvykle s využitím elektronických nebo jiných obdobných prostředků komunikace na dálku. Smlouva je uzavřena v českém jazyce; smlouva je uložena u Ubytovatele a není přístupná třetím osobám s výjimkou jejího zpřístupnění při plnění zákonných povinností Ubytovatele.

2. Rezervace, uzavření Smlouvy

2.1 Klient provádí objednávku ubytování u Ubytovatele (rezervaci) elektronicky prostřednictvím emailové komunikace na adrese barotova@zoozlin.eu.

Rezervace (Objednávka) musí obsahovat:

- jméno a příjmení Klienta

- termín pobytu
- kontaktní údaje: telefonní číslo, adresa Klienta, e-mailový kontakt

Před odesláním rezervace je Klient povinen se úplně seznámit s platným a úplným zněním OSP, Ubytovacího a Reklamačního řádu, Ceníku ubytovatele a Návštěvního řádu zoo, které jsou mu dostupné na webových stránkách Ubytovatele a potvrdit, že s nimi souhlasí, jako s nedílnou součástí smlouvy a akceptuje, že jsou závazné.

Následně Klient provede dokončení rezervace a úhradu úplné ceny ubytování a souvisejících služeb platební kartou přes platební bránu. Smlouva o ubytování mezi Ubytovatelem a Klientem je závazně uzavřena okamžikem zaplacení ceny ve výši 100%.

Ubytovatel potvrdí Klientovi elektronicky uzavření Smlouvy (přijetí rezervace a platby), zašle mu daňový doklad a podrobné informace k ubytování a službám.

- 2.2 Klient může provést tzv. předběžnou rezervaci odesláním e-mailu na elektronickou adresu Ubytovatele. Ubytovatel předběžné rezervace zaeviduje a obvykle zpracovává do 2 pracovních dnů.

Ubytovatel kontaktuje Klienta, upřesní s Klientem zejména osobní údaje a počet osob, termín, cenu a rozsah požadovaných služeb a úhradu ceny. Následně Ubytovatel potvrdí Klientovi rezervaci zpravidla elektronickou poštou a připojí fakturu s vyúčtováním ceny ve výši 100% a platné a úplné znění OSP, Ubytovacího a Reklamačního řádu a Ceník.

Před uzavřením Smlouvy je Klient povinen se úplně seznámit s platným a úplným zněním OSP, Ubytovacího a Reklamačního řádu, Ceníku ubytovatele a Návštěvního řádu zoo, které mu byly zaslány. Zaplacením ceny potvrzuje, že se seznámil se všemi zaslánými dokumenty a podmínkami, souhlasí s nimi, jako s nedílnou součástí Smlouvy a akceptuje, že jsou závazné.

Smlouva o ubytování mezi Ubytovatelem a Klientem je závazně uzavřena okamžikem zaplacení ceny ve výši 100% dle zaslání daňového dokladu. V případě, kdy Klient nezplatí cenu v plné výši a/nebo včas (v termínu splatnosti faktury) se předběžná rezervace automaticky ruší a nedojde k uzavření Smlouvy u ubytování.

- 2.3 Rezervace prováděné právníky osobami jsou možné výhradně přes tzv. předběžnou rezervaci prostřednictvím e-mailu a následné komunikace s Ubytovatelem. Ubytovatel v těchto případech požaduje úhradu ceny ubytování a souvisejících služeb ve výši 100% na základě daňového dokladu, který bude Klientovi zaslán po upřesnění rezervace. V případě, kdy Klient nezplatí cenu v plné výši a/nebo včas (v termínu splatnosti faktury) se předběžná rezervace automaticky ruší a nedojde k uzavření Smlouvy u ubytování.

- 2.4 Rezervaci lze na základě požadavku provést i formou tzv. Dárkového poukazu. Podmínkou pro vystavení Dárkového poukazu je provedení úplné rezervace dle čl. 2.1, případně čl. 2.2 a zaplacení ceny ve výši 100%. Po zaplacení ceny vystaví Ubytovatel Dárkový poukaz, který zašle objednateli ubytování, pokud se s ním nedohodne jinak. Jakékoliv požadované změny rezervace formou Dárkového poukazu (zejm. termín, osoby, typ ubytování) není Ubytovatel povinen provést a provádí je výhradně dle svého uvážení na základě posouzení zejm. provozních a kapacitních možností.

3. Ceny a platební podmínky

Pro účastníky je závazná cena, která je uvedena v platném Ceníku Ubytovatele a to v den odeslání rezervace a zaplacení ceny prostřednictvím platební brány (u rezervací prostřednictvím rezervačního systému) nebo v den potvrzení předběžné rezervace ze strany Ubytovatele u předběžných rezervací

přes e-mail. Pro rozsah smluvně sjednaných služeb a cen je závazný jejich rozpis v ubytovacím poukazu (dále jen „voucher“).

Ubytovatel nabízí ubytovací kapacitu za aktuální ceny dle stanovené flexibilní cenové politiky.

Ubytovatel požaduje úhradu ve výši 100% ceny ubytování a objednaných služeb předem. V případě rezervací prostřednictvím rezervačního systému na webových stránkách výhradně platební kartou přes platební bránu, v případě tzv. potvrzených předběžných rezervací na základě vystaveného daňového dokladu / faktury).

Platbu na základě daňového dokladu je možné zrealizovat následujícími způsoby:

- převodem na účet ČSOB č.ú. 379012953/0300

Variabilní symbol je číslo objednávky.

Úhradou platby se rozumí připsání příslušné částky na bankovní účet Ubytovatele, není-li dohodnuto jinak. Nebude-li faktura Klientem řádně a včas uhrazena, rezervace se automaticky ruší a nedochází k uzavření Smlouvy o ubytování.

Klient se zavazuje uhradit daňový doklad (fakturu) ve lhůtě splatnosti v něm uvedeném; není-li sjednáno jinak, činí lhůta splatnosti 14 dnů od jeho vystavení. Jakékoliv nesrovnalosti daňového dokladu (faktury) musí být Klientem reklamovány v písemné formě, a to do 3 dnů od data jeho obdržení. V případě, že je ze strany Ubytovatele uznána reklamáce daňového dokladu (faktury) za oprávněnou, je splatnost předmětného daňového dokladu (faktury) odložena a částka uvedená v reklamovaném daňovém dokladu (faktuře) bude splatná ve lhůtě splatnosti uvedené v nově vystaveném daňovém dokladu (faktuře).

Reklamovaný daňový doklad (faktura), u kterého Ubytovatel shledá reklamaci za neoprávněnou, je předmětná částka splatná v termínu splatnosti uvedeném na reklamovaném daňovém dokladu (faktuře).

4. Zrušení rezervace, storno poplatky, nedostavení se k čerpání ubytování

Klient je oprávněn vypovědět Smlouvu o ubytování (stornovat) kdykoliv (tj. přede dnem nástupu k ubytování i v jeho průběhu), a to i bez udání důvodu. Klient je povinen doručit ubytovateli písemné sdělení o výpovědi smlouvy. Ubytovatel je v případě, kdy Klient stornuje smlouvu, oprávněn účtovat Klientovi náhradu škody, která mu vznikla předčasným zrušením ubytování ze strany Klienta. Výše náhrady škody je stanovena formou tzv. storno poplatku se kterými se Klient před uzavřením smlouvy seznámil a souhlasil s nimi.

- Výpověď (storno) 30 - 16 dní před zahájením ubytování – náhrada škody ve výši 25% zaplacené ceny
- Výpověď (storno) 15 - 8 dní před zahájením ubytování – náhrada škody ve výši 50% zaplacené ceny
- Výpověď (storno) 7 - 0 dní před zahájením ubytování – náhrada škody ve výši 100% zaplacené ceny
- Výpověď (storno) v průběhu ubytování – náhrada škody ve výši 100% zaplacené ceny.

Náhrada škody (Storno poplatky) může být Klientovi Ubytovatelem jednostranně započten vůči nároku Klienta na vrácení zaplacené ceny, nebo vyúčtován daňovým dokladem (fakturou) se 14-ti denní splatností.

V případě, že se Klient nedostaví k čerpání ubytování do 24 hodin po sjednaném nástupu k ubytování, jedná se porušení smlouvy hrubým způsobem a ubytovatel je oprávněn smlouvu vypovědět s okamžitou účinností. Současně je oprávněn účtovat Klientovi náhradu škody ve výši 100% z výše uhrazené ceny.

Toto neplatí v případě, že klient o pozdějším nástupu na pobyt Ubytovatele s předstihem, ne však později než 1 den před plánovaným nástupem k ubytování písemně upozorní.

Ustanovení o storno poplatcích, náhradě škody a výpovědi Smlouvy s okamžitou účinností se vztahují i na rezervace provedené formou Dárkového poukazu. Bez uplatnění storno poplatků lze rezervaci formou Dárkového poukazu zrušit nejpozději 31 dní před zahájením ubytování.

5. Poskytované služby, ukončení smlouvy Ubytovatelem

Klient má právo na poskytnutí veškerých služeb, které byly uvedeny v rezervaci prostřednictvím rezervačního systému nebo v předběžné rezervaci potvrzené Ubytovatelem a byly uhrazeny. Klient pozdním příjezdem částečně nebo úplně omezuje právo na čerpání objednaných služeb bez jejich částečné nebo úplné náhrady. Objednaná služba se považuje za vyčerpanou i v případě, kdy byl Klient seznámen s časovým čerpáním služby a k čerpání služby se nedostavil.

Ubytovatel je oprávněn v případech, které nemůže ovlivnit (např. zásah vyšší moci), změnit po dohodě s Klientem dohodnuté podmínky pobytu, typ či rozsah poskytovaných služeb.

Klient se může ubytovat v den příjezdu v čas stanovený Ubytovatelem. Klient je povinný uvolnit zařízení v den odjezdu v čas stanovený Ubytovatelem. V případě, že Klient neuvolní zařízení ve stanoveném čase, je Ubytovatel oprávněn Klientovi účtovat další pobytový den, nebo osobní zavazadla Klienta vystěhovat a zajistit, aby nedošlo k omezení práv dalších Klientů.

Odpovědnost ubytovatele za škodu na přinesených a odložených věcech klienta podrobně upravuje Ubytovací řád.

Smluvní vztah mezi Klientem a Ubytovatelem končí v den jeho odchodu.

Klient je povinen se seznámit s Ubytovacím a Reklamačním řádem a s dalšími pokyny a pravidly Ubytovatele určenými pro čerpání ubytovacích a souvisejících služeb a seznámit s nimi i nezletilé osoby a osoby s omezenou svéprávností, které spolu s Klientem služby čerpají. Klient nese zodpovědnost za všechny jím způsobené škody během pobytu. V případě, že škodu způsobila nezletilá osoba, nebo jiná osoba s omezenou svéprávností, zodpovědnost nese zákonný zástupce, případně osoba pověřená dohledem.

Klient plně zodpovídá po dobu pobytu a při čerpání souvisejících služeb za nezletilé osoby a osoby s omezenou svéprávností, které spolu s Klientem služby čerpají a je povinen zajistit dohled nad nimi, aby těmto osobám nebyla způsobena újma a nedošlo ke vzniku škody v důsledku jejich jednání.

Ubytovatel je oprávněn vypovědět smlouvu s okamžitou účinností, pokud Klient přes výstrahu hrubě porušuje povinnosti ze Smlouvy anebo dobré mravy, zejména:

- Klient při rezervaci a následném příjezdu zamlčí skutečný počet ubytovávaných osob
- Klient nebo osoby přihlášené spolu s ním k pobytu poškozují majetek Ubytovatele, či třetích osob a/nebo jejich chování je v rozporu se zásadami slušného společenského chování a morálkou a obtěžují svým chováním ostatní ubytované Klienty, zaměstnance a návštěvníky zoologické zahrady
- zdravotní stav Klienta ohrožuje zdraví ostatních Klientů a personálu
- Klient nejedná v souladu se Smlouvou, zejm. v souladu s OSP, Ubytovacím řádem Ubytovatele včetně navazujících pokynů a pravidel Ubytovatele
- z důvodu vyšší moci
- Klient nebo osoby přihlášené spolu s Klientem k pobytu nerespektují v době od 22 hod do 7 hod režim nočního klidu a dochází tak k rušení a obtěžování dalších ubytovaných osob.

Pokud Ubytovatel zjistí, že Klient hrubě porušuje povinnosti ze Smlouvy anebo dobré mravy (závadné jednání), bez odkladu Klienta vyzve k nápravě a zároveň ho upozorní na možnost okamžité výpovědi Smlouvy o ubytování. V případě, že Klient pokračuje v závadném jednání anebo závadné jednání opakuje, případně se dopustí jiného závadného jednání, Ubytovatel vypoví Klientovi smlouvu s okamžitou účinností. Okamžitou výpověď může Ubytovatel udělit i ústně a sepsat o tom záznam.

Při okamžité výpovědi je Klient povinen bez odkladu zcela vyklidit ubytovací zařízení, či místo pro ubytování ve vlastním zařízení a ukončit ubytování. Pokud je okamžitá výpověď udělena v době mezi 22 hod a 7 hod, je Klient povinen vyklidit prostory a ukončit ubytování nejpozději do 9 hod ráno.

V případě, že Klient nevyklidí ve stanovené lhůtě prostory a neukončí ubytování, je Ubytovatel oprávněn bez odkladu vyklidit ubytovací zařízení. O vyklizení Ubytovatelem pořídí Ubytovatel záznam. Věci Klienta uloží Ubytovatel na určeném místě a Klienta vyzve k jejich převzetí.

Pokud Klient hrubě poruší povinnosti ze Smlouvy anebo dobré mravy, a je mu Ubytovatelem udělena okamžitá výpověď, má Ubytovatel právo na zaplacení náhrady škody. Náhrada škody se stanoví ve výši rozdílu mezi uhrazenou cenou za celkový pobyt Klienta a cenou vyčerpané doby pobytu před udělením výpovědi.

Ubytovatel nemusí vracet Klientovi část ceny za nevyčerpanou část pobytu, tato částka se považuje za náhradu škody a náleží Ubytovateli. V případě ubytování na jednu noc, nebo v případě, kdy je okamžitá výpověď udělena během poslední noci pobytu, činí náhrady škody částku 2.000,- Kč a Klient je povinen tuto částku zaplatit při ukončení ubytování.

V případě, že Klient nevyklidí po udělení okamžité výpovědi ve stanovené lhůtě prostory a neukončí ubytování, má Ubytovatel právo na další náhradu škody ve výši 4.000,- Kč. Tuto částku je Klient povinen zaplatit Ubytovateli při převzetí vyklizených věcí.

Zaplacením náhrady škody nevylučuje nárok Ubytovatele na náhradu vzniklé škody. Ubytovatel je oprávněn zkontrolovat ubytovací zařízení během jeho pobytu a zabezpečit mu běžný úklid zařízení podle hygienických předpisů. Zástupce Ubytovatele je oprávněn kontrolovat technický stav zařízení a stav inventáře, který Klient převzal do dočasného užívání.

Klient je povinen řídit se ubytovacím řádem Ubytovatele a navazujícími pokyny a pravidly Ubytovatele.

6. Poskytování stravovacích služeb

Stravování, které je poskytováno v souvislosti s ubytováním, probíhá ve vyhrazených prostorách Restaurace Tyrol a je pro Ubytovatele subdodavatelsky zajišťováno společností DBK group s.r.o., Mobil: 725 790 766, E-mail: tyrolzoo@seznam.cz. Případná reklamáce stravovacích služeb bude řešena se zástupcem DBK group s.r.o.

7. Reklamáce a řešení sporů

Práva a povinnosti Klienta a Ubytovatele při vytčení vad a nedostatků poskytovaných služeb a postup řešení reklamací je podrobně upraven v Reklamačním řádu, který je v platném a úplném znění přístupný na webové stránce Ubytovatele <https://www.zoozlin.eu/nocuju-v-zoo/>.

Klient je povinen se před uzavřením Smlouvy o ubytování se zněním tohoto řádu seznámit a potvrdit, že s ním souhlasí, jako s nedílnou součástí smlouvy a akceptuje, že je závazný.

Veškeré eventuální spory vzniklé v souvislosti s poskytnutím ubytování ze strany Ubytovatel včetně souvisejících služeb Ubytovatele se řídí českým právním řádem a budou řešeny u obecného soudu v místě podnikání Ubytovatele bez ohledu na sídlo/bydliště Klienta. Prioritou je řešit spory smírem.

Klient, který je spotřebitelem (fyzická osoba, která nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání), má právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu vzniklého z ubytovací smlouvy uzavřené s Ubytovatelem. Subjektem příslušným k řešení spotřebitelského sporu je Česká obchodní inspekce. Postup při mimosoudním řešení spotřebitelských sporů je upraven v ustanovení zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

V případě, že dojde mezi Klientem a Ubytovatelem ke sporu ze Smlouvy, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může Klient 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 (dále jen „ČOI“) Email: adr@coi.cz Web: adr.coi.cz

Spotřebitel může rovněž využít platformu pro řešení sporů on-line, která je zřízena Evropskou komisí na adrese <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

8. Ochrana osobních údajů a jejich zpracování

Klient bere na vědomí, že pro účely uzavření smlouvy, její následné plnění a případné řešení práv z vadného plnění Ubytovatele a pro účely plnění zákonných povinností Ubytovatele zpracuje a uchová v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů v platném a účinném znění jeho osobní údaje v rozsahu: jméno, příjmení, adresa, e-mail, telefonní číslo.

Osobní údaje budou Ubytovatelem poskytovány dalším subjektům výhradně pro účely plnění práv a povinností z uzavřené Smlouvy a pro účely plnění zákonných povinností Ubytovatele. Osobní údaje budou uloženy po dobu nutnou pro splnění práv a povinností ze Smlouvy a zákonných povinností Ubytovatele.

Klient bere na vědomí, že Ubytovatel je dle účetních a daňových předpisů povinen uchovávat po zákonem stanovenou dobu účetní a daňové doklady a bere na vědomí, že vystavené daňové doklady – faktury obsahují jeho osobní údaje v rozsahu jméno, příjmení, adresa.

Klient má v souvislosti se zpracováním osobních údajů tato práva:

- právo na přístup k osobním údajům a informaci o rozsahu zpracovávaných údajů
- právo na opravu či doplnění nepřesných osobních údajů, a právo na omezení zpracování nebo jejich výmaz z registru (domovní knihy)
- právo žádat o vysvětlení a odstranění vzniklého stavu v případě, že dochází ke zpracování v rozporu se zákonem,
- právo vznést námitku proti zpracování a právo na přenositelnost údajů
- právo podat stížnost u dozorového úřadu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů, Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7

Tato práva může uplatnit buď písemně zasláním žádosti na adresu: Zoo a zámek Zlín – Lešná p.o., Lukovská 112, Zlín 12 nebo e-mailem na adresu: gdpr@zoozlin.eu

Tyto kontaktní údaje jsou rovněž na webových stránkách ZOO: <https://www.zoozlin.eu/ochrana-osobnich-udaju/>

Lhůta pro vyřízení žádosti, týkající se osobních údajů, je 1 měsíc od podání.