

Obchodní podmínky

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ UBYTOVACÍCH SLUŽEB V UBYTOVACÍM ZAŘÍZENÍ LIMBA APARTMENT- BY NORA APARTMENTS

Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) platí pro postup při uzavírání smlouvy o ubytování a upravují obecná práva a povinnosti mezi ubytovaným (dále jen „klient“) a provozovatelem ubytovacího zařízení Limba Apartment - by Nora Apartments:

Turbin s.r.o.,
Veselice 96, 679 13 Vavřinec - Veselice,
IČO: 48910562
(dále jen „ubytovatel“).

Smluvní vztah mezi ubytovatelem a klientem se řídí smlouvou o ubytování, uzavřenou mezi ubytovatelem a klientem, a těmito VOP. Ve věcech výslovně neupravených se postupuje dle příslušných ustanovení občanského zákoníku. Před ustanoveními těchto VOP mají přednost individuální ujednání obsažená ve smlouvě o ubytování.

Článek I.

Rezervace a podmínky ubytování

1. Klient zasílá prostřednictvím elektronického rezervačního formuláře umístěného na webových stránkách ubytovatele www.nora-apartments.com/limba ubytovateli poptávku po ubytování (dále jen „Objednávka“). Řádným vyplněním rezervačního formuláře se všemi náležitostmi a odesláním takto vytvořené Objednávky ubytovateli klient potvrzuje, že se plně seznámil s těmito VOP, že s nimi souhlasí a uznává je jako podmínky a nedílnou součást smlouvy o ubytování. Klient je povinen vyplnit údaje v rezervačním formuláři úplně a pravdivě. Smlouva o ubytování je uzavřena okamžikem, kdy klient uhradí zálohu ve výši 100% ceny pobytu stanovenou v odeslaném rezervačním formuláři. Poplatek za lázeňský nebo rekreační pobyt, je zahrnut do zálohové ceny ubytování. Uzavřením smlouvy o ubytování klient potvrzuje, že mu byly ze strany ubytovatele poskytnuty všechny potřebné informace dle těchto VOP.
2. Záloha na celkovou cenu ubytování činí dle těchto VOP 100% a klient je povinen ji uhradit bez zbytečného odkladu po odeslání rezervačního formuláře. Neučiní-li tak, není Objednávka považována za závaznou. Záloha je považována za uhrazenou v okamžiku, kdy je příslušná částka připsána na bankovní účet ubytovatele.
3. Bezprostředně po uzavření smlouvy o ubytování zašle ubytovatel e-mailem klientovi potvrzení přijetí Objednávky a provedené úhradě (dále jen „Rezervace“).
4. Ubytování domácího mazlíčka (psa, kočky apod.) není možné.
5. Přistýlky nejsou v ubytovacím zařízení k dispozici. Je-li při vytváření Objednávky uvedeno jedno dítě ve věku 0 – 3 roky je pro dítě přichystána dětská postýlka.
6. Klient se zavazuje dodržovat ubytovací řád ubytovacího zařízení, který je přístupný i na webových stránkách ubytovatele. Odesláním Objednávky tak klient potvrzuje, že se s ubytovacím řádem seznámil.
7. Klient odpovídá za jakoukoliv škodu, kterou způsobí na majetku ubytovatele sám nebo kterou způsobí osoby využívající ubytovacích či dalších služeb ubytovatele s vědomím klienta, nebo jimž klient umožnil do ubytovacího zařízení přístup.
8. V případě, že klient má zájem čerpat ubytování případně další služby ubytovacího zařízení na základě zakoupených voucherů a dárkových poukazů, je povinen tak učinit nejpozději do jednoho roku ode dne jejich vystavení. Uplatnění voucherů a dárkových poukazů je klient povinen uvést v Objednávce.

Článek II.

Změny v rezervaci

1. V případě vzniku okolností, které brání ubytovateli poskytnout klientovi ubytování dle Rezervace, a je-li možné vzhledem k vzniklé situaci poskytnout klientovi jiné ubytování v rozsahu a kvalitě shodné nebo blížící se původně objednanému ubytování, je ubytovatel oprávněn a povinen provést odpovídající změny. Ubytovatel je v takovém případě povinen bez zbytečného odkladu písemně informovat klienta o podmínkách této změny. Klient je oprávněn v případě nesouhlasu od smlouvy o ubytování odstoupit. V takovém případě je pak ubytovatel povinen vrátit klientovi veškerá klientem dosud uhrazená plnění. Ustanovení o storno poplatcích se v tomto případě nepoužijí.
2. Pokud klient po tomto oznámení o podmínkách změny Rezervace neodstoupí od smlouvy o ubytování ve lhůtě do 5 dnů (od doručení oznámení), platí, že s takovou změnou souhlasí.

Článek III.

Cena a platební podmínky

1. Celkovou cenou ubytování se rozumí cena ubytování uvedená v Objednávce jako cena ubytování za příslušný pokoj pro počet osob uvedených v Objednávce včetně daní a lázeňského či rekreačního poplatku.
2. Ubytovatel není oprávněn po dobu platnosti Rezervace jednostranně navýšit cenu ubytování, s výjimkou případů: a. dojde-li ke změně v Rezervaci (např. počtu osob atp.), b. dojde-li ke změně právní úpravy či sazeb daně z přidané hodnoty a/nebo poplatku za lázeňský nebo rekreační pobyt,
3. Poskytnutím informace o své platební nebo kreditní kartě při uzavření smlouvy o ubytování (včetně jejího čísla) projevuje klient souhlas s tím, aby ubytovatel použil jeho kartu k uspokojení svých peněžních nároků vůči němu, a to zejména k uspokojení nároku na zaplacení ceny ubytování či dalších služeb, jakož i k úhradě jakýchkoli poplatků předpokládaných těmito VOP včetně úhrady případných škod způsobených klientem samotným či osobami, které s jeho vědomím využily ubytovacích či dalších služeb ubytovatele nebo jimž umožnil do ubytovacího zařízení přístup.

Článek IV.

Přihlášení a odhlášení z ubytovacího zařízení

1. Přihlášení do ubytovacího zařízení je možné nejdříve od 14:00 hodin prvního dne termínu ubytování stanoveného v Rezervaci, není-li dohodnuto jinak.
2. Odhlášení z ubytovacího zařízení musí proběhnout nejpozději do 10:00 hodin posledního dne termínu ubytování, stanoveného v rezervaci, není-li dohodnuto jinak, a to včetně opuštění parkovacích stání. 3. V případě prodloužení klienta s odhlášením z ubytovacího zařízení, je klient povinen zaplatit poplatek za pozdní odhlášení takto:
 - 50 % z ceny sazby za pokoj a noc v případě pozdního odhlášení mezi 10:00 -13:00.
 - 100% ceny sazby za pokoj a noc v případě pozdního odhlášení po 13:00.

Poplatek bude v těchto případech počítán z aktuálního ceníku ubytovacího zařízení platného a účinného v době prodloužení klienta s odhlášením z ubytovacího zařízení.

Článek V.

Odstoupení od smlouvy a storno poplatky

1. Klient má právo kdykoli před nástupem do ubytovacího zařízení od smlouvy o ubytování písemně odstoupit, a to z důvodu podstatného porušení povinností ubytovatele a tedy i bez povinnosti platit storno poplatek.

2. V případě odstoupení klienta od smlouvy z jiných důvodů a rovněž v případě, kdy od smlouvy odstoupí ubytovatel z důvodů stanovených zákonem nebo těmito VOP, je klient povinen uhradit ubytovateli storno poplatek dle tohoto článku VOP.
3. Výše storno-poplatku je sjednána v závislosti na době, která zbývá ode dne doručení odstoupení od smlouvy do dne nástupu na ubytování určeného v Rezervaci, konkrétně je pak stanovena následovně:
 - je-li odstoupení od smlouvy o ubytování doručeno nejpozději 15 dní před okamžikem možného nástupu do ubytovacího zařízení (tj. nejpozději 15 dní před 10:00 hod. prvního dne termínu ubytování stanoveného v Rezervaci), nebude vůči klientovi uplatňován žádný storno poplatek.
 - je-li odstoupení od smlouvy o ubytování doručeno po tomto datu, avšak v době 14 až 7 dní před 10:00 hod. prvního dne termínu ubytování stanoveného v Rezervaci, činí storno poplatek 50 % z celkové ceny ubytování.
 - je-li odstoupení od smlouvy o ubytování doručeno v době 6 dní do okamžiku možného nástupu do ubytovacího zařízení (tj. v době do 10:00 hod. prvního dne termínu ubytování stanoveného v Rezervaci), bude klientovi účtován storno poplatek ve výši 100 % z celkové ceny ubytování.
4. Pokud Klient nenastoupí do ubytovacího zařízení nejpozději do 24:00 hod. prvního dne termínu ubytování stanoveného v Rezervaci a nebude ani informovat ubytovací zařízení o pozdním příjezdu, může ubytovatel odstoupit od smlouvy o ubytování. V těchto případech je Klient povinen zaplatit 100% celkové ceny ubytování určené v Rezervaci.
5. Odstoupení od smlouvy musí být písemné a musí být doručeno druhé straně.
6. Ubytovatel je oprávněn vypovědět smlouvu o ubytování bez výpovědní doby před uplynutím ujednané doby v případě, že klient a/nebo osoby jej provázející i přes výstrahu hrubě porušují své povinnosti vyplývající ze smlouvy, těchto VOP, ubytovacího řádu ubytovacího zařízení, jakož i z právních předpisů České republiky. Dojde-li k takové výpovědi ubytovatelem, je klient povinen uhradit 100% celkové ceny určené v Rezervaci včetně ceny dalších služeb za předpokladu, že tyto byly klientem objednány a čerpány.

Článek VI.

Reklamac e a informace o mimosoudním řešení sporů

1. Klient je oprávněn reklamovat u ubytovatele kvalitu poskytnutého ubytování, pokud neodpovídá kvalitě a rozsahu uvedeným v Rezervaci. Ubytovatel se zavazuje bez zbytečného odkladu zjistit okolnosti reklamac e a v případě oprávněné reklamac e zabezpečit nápravu vadného stavu. Reklamac i je klient povinen uplatnit u ubytovatele bez zbytečného odkladu po tom, co zjistí vadné poskytnutí. Na pozdější reklamac e nebude brán zřetel.
2. Subjektem příslušným pro mimosoudní řešení sporů mezi ubytovatelem a klientem vzniklých na základě smlouvy o ubytování (spotřebitelské spory) je dle § 20e písm. d) zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, IČ 00020869, internetová adresa: <http://www.coi.cz/> nebo jiný subjekt pověřený Ministerstvem průmyslu a obchodu.

Článek VII.

Ochrana osobních údajů

1. V souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů (dále jen: „GDPR“) ubytovatel jako správce zpracovávající osobní údaje klientů tímto informuje o podrobnostech jejich zpracování a právech souvisejících s jejich zpracováním.

Ubytovatel zpracovává osobní údaje klienta za účelem realizace objednávek, rezervací, uzavírání a plnění smluv týkajících se jí nabízených a poskytovaných služeb, a dále v případech zákonem uložených, a to zejména zákonem o místních poplatcích za účelem výběru poplatku za lázeňský nebo rekreační pobyt, anebo poplatku z ubytovací kapacity, a **zákonem o pobytu cizinců, kdy je poskytnutí osobních údajů povinné.**

Ve výše uvedených případech je ubytovatel oprávněn zpracovávat osobní údaje klienta i bez jeho souhlasu.

Osobní údaje jsou zpracovávány pouze v zákonem vyžadovaném rozsahu nebo v rozsahu nezbytně nutném, zahrnujícím základní kontaktní údaje a identifikační údaje fyzické osoby. Osobní údaje zpracovává ubytovatel jako správce, případně jeho smluvní zpracovatelé, automatizovaně nebo jinými prostředky.

Jakékoli osoby, které přijdou do styku s osobními údaji, jsou povinny zachovávat mlčenlivost o poskytnutých osobních údajích i o bezpečnostních opatřeních k jejich ochraně. Jejich povinnost trvá i v případě ukončení jejich právního vztahu s ubytovatelem, popřípadě jejím smluvním zpracovatelem.

2. Za podmínek stanovených v GDPR má Klient:

- právo na přístup ke svým osobním údajům dle čl. 15 GDPR,
- právo opravu osobních údajů dle čl. 16 GDPR, popřípadě omezení zpracování dle čl. 18 GDPR.
- právo na výmaz osobních údajů dle čl. 17 GDPR.
- právo vznést námitku proti zpracování dle čl. 21 GDPR a
- právo na přenositelnost údajů dle čl. 20 GDPR.
- právo odvolat souhlas se zpracováním písemně nebo elektronicky na adresu nebo email správce imoba@imoba.cz.
- právo podat stížnost u Úřadu pro ochranu osobních údajů v případě, že se domnívá, že bylo porušeno jeho právo na ochranu osobních údajů.

3. Případné další informace o zpracování osobních údajů Klientů lze zjistit na adrese noraapartments@seznam.cz.

Jak nás můžete kontaktovat?

Pro případné připomínky a dotazy k ochraně osobních údajů a pro kontakt ve věci výkonu Vašich práv plynoucích z právních předpisů, zejména z GDPR, můžete použít následující kontakty:

Turbin s.r.o. Veselice 96, 679 13 Vavřinec - Veselice
E-mail: rezervace@nora-apartments.com

Článek VIII.

Závěrečná ustanovení

1. Tyto VOP ve smyslu § 1751 a násl. občanského zákoníku upravují postup při uzavírání, tvoří obsah a jsou nedílnou součástí smlouvy o ubytování, uzavřené mezi klientem a ubytovatelem.
2. Je-li v těchto VOP požadována písemná forma právního jednání, považuje se za dodržení této formy, je-li právní jednání učiněno formou dopisu, faxem nebo e-mailem. 3. Tyto VOP může v plném a neomezeném rozsahu ubytovatel doplňovat a měnit elektronickou formou. Nová verze VOP bude vždy umístěna na internetových stránkách ubytovatele www.nora-apartments.com/ limba, s tím, že účinnosti nabývá okamžikem zveřejnění. 4. V ostatních otázkách neupravených těmito VOP se klient a ubytovatel zavazují řídit právními předpisy České republiky a případné spory řešit přednostně smírnou cestou.

REKLAMAČNÍ ŘÁD:

Tento reklamační řád je nedílnou součástí Všeobecných obchodních podmínek a platí pro ubytování poskytované provozovatelem:

Turbin s.r.o.

IČO: 48910562

Sídlo: Veselice 96, 679 13 Vavřinec

E-mail: rezervace@nora-apartments.com

Telefon: +420 799 019 700

Web: www.nora-apartments.com/limba

1. Předmět služeb

Turbin s.r.o. poskytuje krátkodobé ubytování v apartmánech Nora Apartments na Dolní Moravě. Neposkytujeme žádné doplňkové služby.

2. Rezervace a platba

Rezervace probíhá online prostřednictvím webových stránek, či prostřednictvím ubytovacích portálů jako je Booking.com. Na webu nora-apartments.com se platba provádí převodem nebo platební bránou. Ubytování je závazně rezervováno až po přijetí platby.

3. Storno podmínky

- Zrušení rezervace více než 14 dní před plánovaným příjezdem: **100% vrácení uhrazené částky.**
- Zrušení rezervace 14 a méně dní před příjezdem: **bez nároku na vrácení.**

4. Důvody pro reklamaci

Reklamaci je možné uplatnit zejména v těchto případech:

- Apartmán nebyl připraven k pobytu dle potvrzené rezervace.
- Apartmán nebyl dostatečně uklizen při nástupu a nenachystán pro ubytování.
- Došlo k závažné technické závadě, která znemožnila využití ubytování.

5. Vyloučení odpovědnosti

Nelze reklamovat:

- subjektivní nespokojenost s velikostí, vybavením nebo stylem apartmánu, pokud odpovídá popisu na webu,
- okolnosti mimo naši kontrolu (např. hluk z ulice, počasí, výpadek internetu či energií způsobený dodavatelem),
- nedodržení domovního řádu hostem (např. zákaz kouření, rušení nočního klidu).

6. Uplatnění reklamace

Reklamace musí být oznámena **ihned během pobytu**, a to:

- telefonicky: +420 799 019 700
- e-mailem: rezervace@nora-apartments.com.

7. Vyřízení reklamace

Reklamace je vyřizována nejpozději do **30 dnů od jejího uplatnění**. Host bude o výsledku informován stejným způsobem, jakým reklamaci podal.

8. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

V případě, že mezi poskytovatelem a zákazníkem dojde ke sporu, který se nepodaří vyřešit dohodou, může se zákazník obrátit na:

Česká obchodní inspekce

Ústřední inspektorát – oddělení ADR

Štěpánská 15, 120 00 Praha 2

Web: www.coi.cz

Online platforma EU: <https://ec.europa.eu/consumers/odr>

Tyto VOP nabývají účinnosti dne 1. 5. 2025