

Příloha ke směrnici: S-12/2006	<b>Věc:</b> <b>Obchodní a storno podmínky Ubytovatele (OSP)</b> Ubytovatel: ZOO Dvůr Králové a.s. Safari Lodge, Safari Kemp	<b>Účinnost:</b> <b>1.4.2016</b>
<b>Vypracoval:</b> ZOO Dvůr Králové a.s.	<b>Kontroluje:</b> vedoucí NS, domovníci, vedoucí hotelu	<b>Datum schválení:</b> <b>1.4.2016</b>
<b>Zodpovídá:</b> všichni ubytovaní	<b>Ruší se:</b> Obchodní podmínky vydané před tímto datem	
<b>Rozdělovník:</b> II	<b>Souvisí:</b> Ubytovací řád Pracovní řád, Kontrolní řád, Návštěvníkový řád, Požární ochrana a další vnitřní normy, Živnostenský zákon, Zákon o pobytu cizinců na území ČR	

ZOO Dvůr Králové a.s. (dále jen „Ubytovatel“) tímto vydává ve smyslu ust, § 1751 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění (dále jen „Občanský zákoník“), tyto Obchodní a storno podmínky (dále jen „OSP“):

Předmětem těchto OSP Ubytovatele je úprava práv a povinností Ubytovatele a Klienta při poskytování ubytovacích a souvisejících služeb, v zařízeních ubytovatele, kterými jsou Safari Lodge a Safari kemp., „OSP“, jakož i ubytovací řád a ceník ubytovatele, jsou nedílnou součástí smlouvy o ubytování, která je mezi Ubytovatelem a klientem uzavřena. Pokud není ve smlouvě o ubytování stanoveno jinak, použijí se pro vztah smluvních stran ustanovení OSP, ubytovacího řádu a ceníku ubytovatele.

Klient výslovně prohlašuje, že se seznámil s úplným a aktuálním zněním OPS, ubytovacího řádu a ceníku ubytovatele, s tímto zněním souhlasí a přijímá ho, jako vymezení práv a povinností ze smlouvy o ubytování.

## 1. Podmínky uzavření smlouvy o ubytování

Ubytování Klientů v zařízení 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 (dále jen „ubytovatel“) poskytuje ubytovanému přechodné ubytování na ujednanou dobu nebo na dobu vyplývající z účelu ubytování v zařízení k tomu určeném a ubytovaný (dále také jen „Klient“) se zavazuje zaplatit ubytovateli za ubytování a za služby s ním spojené ve stanovené lhůtě (dále také jen „smlouva“).

Zařízení - zařízením se rozumí prostory v budovách na pozemcích ubytovatele. Zejména: Pokoj ubytovatele v hotelu, bungalov, stan ubytovatele, vozidlo či karavan ubytovatele, pozemek pro vlastní stan či karavan klienta.

Smlouva o ubytování je uzavřena vždy písemně i při využití elektronických nebo jiných obdobných technických prostředků.

Práva a povinnosti smluvních stran výslovně neupravená smlouvou o ubytování jsou upraveny ubytovacím řádem, těmito obchodními a storno podmínkami a ceníkem služeb ubytovatele.

Pokud ubytovaný nedodrží povinnosti vyplývající ze smlouvy o ubytování, obchodních a storno podmínek, ubytovacího řádu a ceníku ubytovatele nebo jiným způsobem porušuje dobré mravy v zařízení, je ubytovatel oprávněn smlouvu o ubytování před uplynutím ujednané doby vypovědět, a to i bez výpovědní doby, byl-li Klient na své jednání ze strany Ubytovatele upozorněn postupem dle ustanovení §2331 občanského zákoníku.

## 2. Rezervace, uzavření smlouvy

Ubytováný je povinen provést objednávku ubytování u ubytovatele v písemné formě popř. provést rezervaci telefonicky a tuto následně u ubytovatele písemně potvrdit. Písemnou rezervaci resp. potvrzením telefonické rezervace dle předchozí věty se rozumí objednávka učiněná prostřednictvím rezervačního formuláře, emailem na adresu ubytovatele nebo poštou zasílanou na adresu zařízení uvedenou v záhlaví těchto Obchodních a storno podmínek.

Klient může provést předběžnou rezervaci u ubytovatele osobně, telefonicky, písemně, v rezervačním systému na webových stránkách nebo prostřednictvím dalších provozovatelů ubytovacích a rezervačních portálů.

Předběžná rezervace provedená písemně nebo v rezervačním systému je u ubytovatele zaevidována a klientovi je tato skutečnost sdělena prostřednictvím automaticky generované odpovědi.

Na základě předběžné rezervace kontaktuje ubytovatel klienta, potvrdí s klientem zejména termín, cenu a rozsah požadovaných služeb a sjedná s ním způsob a termín úhrady zálohové platby. Ubytovatel požaduje zaplacení zálohové platby ve výši 100% ceny, zpravidla na základě zálohové faktury, která je zaslána klientovi. Až úplným a včasným zaplacením zálohové platby se rezervace považuje za závazně potvrzenou ze strany ubytovatele a dochází k uzavření ubytovací smlouvy mezi ubytovatelem a klientem.

Není-li u rezervaci na poslední chvíli z časových důvodů možné potupovat shora uvedeným způsobem, resp. neodpovídá-li zálohová platba 100% ceny ubytovacích služeb, požaduje ubytovatel garanci platební kartou klienta ve smyslu ustanovení čl. 3 těchto OSP. V takovém případě dochází k uzavření ubytovací smlouvy mezi ubytovatelem a klientem okamžikem, kdy je ve prospěch ubytovatele poskytnuta garance platební kartou klienta, a to na částku odpovídající ceně požadovaných služeb, případně jejich doplatku.

V případě, kdy klient nezaplatí zálohovou platbu v plné výši a/nebo včas (ve sjednaném termínu nebo v termínu splatnosti zálohové faktury), případně pokud v plné výši a/nebo včas neposkytne garanci platební kartou, se předběžná rezervace automaticky ruší.

V případě, kdy klient neprovede rezervaci, dochází k uzavření smlouvy v prostorách ubytovatele před zahájením ubytování, kdy je sjednán rozsah požadovaných služeb a klientem uhrazena cena, případně je ubytovatelem potvrzeno, že cena již byla ubytovateli uhrazena formou dárkového certifikátu.

Rezervace (Objednávka) musí obsahovat:

- jméno a příjmení Klienta
- termín pobytu
- kontaktní údaje: telefonní číslo, adresa Klienta, e-mailový kontakt
- preferovaný způsob úhrady za služby
- počet objednaných osob (Klientů) ve struktuře dospělé osoby x děti (u dětí věk)
- druh a počet objednaných doplňkových služeb (zejm. přistýlky, ubytování zvířete)

Ubytovatel předběžné rezervace zaeviduje a obvykle zpracovává do 24 hodin. Potvrzuje předběžné rezervace, stanovuje opce, zamítá předběžné rezervace, nebo navrhuje klientovi jiný termín.

## 3. Ceny a platební podmínky

Orientační ceny ubytování a dalších doplňkových služeb jsou uvedeny v prezentačních materiálech Ubytovatele (internetové stránky, prospekty, webové zdroje apod.). Pro Klienta je však závazná ta cena, která je uvedena v platném ceníku ubytovatele. Pro rozsah smluvně sjednaných služeb a cen je závazný jejich rozpis v ubytovacím poukazu (dále jen „voucher“). Ubytovatel je oprávněn v případech, které nemůže ovlivnit (např. zásah vyšší moci), změnit po dohodě s klientem dohodnuté podmínky pobytu.

Ubytovatel nabízí ubytovací kapacitu za aktuální ceny dle stanovené flexibilní cenové politiky. Cenou pokoje se pro účely těchto OSP rozumí:

Zařízení	Pokoje	A/ V ceně	B/V doplňkové služby
Safari Lodge (Hotel Safari)	vlastní hotelové pokoje	Ubytování, snídaně, vstupenka, místní poplatek, energie, , parkování, DPH	Přistýlka, ubytování zvířete, stravování, zážitky
Safari Kemp	vlastní kempové bungalovy	Ubytování, snídaně, vstupenka, místní poplatek, energie, , parkování , DPH	Přistýlka, ubytování zvířete, stravování, zážitky
Safari Kemp	vlastní stany Sudány,	Ubytování, poplatek za osobu, vstupenka <sup>1</sup> , místní poplatek, energie, DPH	stravování, zážitky, ubytování zvířete,
Safari Kemp	cizí stany, cizí karavany	Pronájem místa, poplatek za osobu vstupenka <sup>1</sup> , místní poplatek, energie u karavanů, DPH	stravování, zážitky, ubytování zvířete, parkovné <sup>2</sup> , energie <sup>3</sup>

<sup>1</sup>vstupenka v ceně pokoje hotelu, bungalovu a při pobytu na 2 a více nocí ve stanu a karavanu, <sup>2</sup> parkovné mimo Safari Kemp bude odečteno, <sup>3</sup> energie není v ceně u stanů

Cena pokojů uvedená v potvrzení rezervace je závazná. Akční nabídky a slevy není možné kombinovat a kumulovat.

**Čerpání bezplatných (neobjednaných) služeb může být v době příjezdu a během pobytu limitováno počtem zájemců o danou službu, rozsahem pravidelné údržby, rozsahem běžné provozní poruchy, působením vyšších vlivů a není důvodem k oprávněné reklamaci k nárokování dodatečného snížení ceny. Seznam bezplatných (neobjednaných) služeb je součástí OSP.**

Nárok na dodatečné snížení ceny nevzniká klientovi v případě, že byla akční cena za ubytování zveřejněna po potvrzení rezervace.

V den ukončení pobytu je Klient povinný uhradit všechny čerpané služby v rámci pobytu, včetně dosud neuhrazené ceny za ubytování, stravování a zážitkové programy v hotovosti, kreditní či platební kartou na recepci.

Platbu zálohové faktury je možné zrealizovat následujících způsobem:

- v hotovosti nebo platební kartou na recepci
- převodem na CZK účet ČSOB IBAN CZ15 0300 0000 0002 6439 3979
- převodem na EUR účet ČSOB IBAN CZ24 0300 0000 0001 7685 7040
- variabilní symbol pro platbu je číslo zálohové (proforma) faktury, variabilní symbol je číslo rezervace, u faktury ( daňový doklad ) je variabilním symbolem číslo faktury
- platební kartou, převodem formou online platby přes platební bránu ubytovatele

Požaduje-li Ubytovatel zálohu na objednané služby, je Klient povinen tuto zálohu Ubytovateli řádně uhradit, tzn. ve výši a termínu splatnosti ve smlouvě uvedeném; úhradou zálohy se rozumí připsání příslušné částky na bankovní účet Ubytovateli, není-li dohodnuto jinak. Nebude-li záloha Klientem řádně a včas uhrazena, předběžná rezervace se automaticky ruší.

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 5-ti dnů od data jeho obdržení. V případě, že je ze strany Ubytovateli uznána reklamace 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).

Platba je považována za uskutečněnou v okamžiku, kdy je připsána na bankovní účet Ubytovatele uvedený na daňovém dokladu (faktuře), není-li dohodnuto jinak.

Veškeré platby budou uskutečněny v měně, která odpovídá měně uvedené ve smlouvě. Ceny v měně EUR budou kalkulovány aktuálním vnitřním kurzem Ubytovatele.

#### **4. Zrušení rezervace, výpověď smlouvy před nastoupením k ubytování, nedostavení se k čerpání ubytování**

Neuhradí-li Klient zálohu řádně a/nebo včas, rezervace ubytování se marným uplynutím lhůty splatnosti zálohové faktury ruší.

Klient je oprávněn vypovědět smlouvu o ubytování kdykoliv (tj. 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 takovém případě oprávněn účtovat Klientovi náhradu škody, která mu vznikla předčasným zrušením ubytování ze strany klienta. Výše náhrady škody je stanovena formou tzv. storno poplatku dle platných obchodních a storno podmínek ubytovatele, se kterými se klient před uzavřením smlouvy seznámil a souhlasil s nimi.

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 a současně je oprávněn účtovat Klientovi náhradu škody ve výši 100 % z výše uhrazené zálohy. 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, telefonicky nebo písemně upozorní.

#### **5. Poskytované služby**

Klient má právo na poskytnutí veškerých objednaných služeb, které byly dohodnuty v potvrzení rezervace. 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 časovým čerpáním služby a k čerpání služby se nedostavil.

Klient se může ubytovat v den příjezdu na pokoj ve stanovený čas, pokud nebylo předem dohodnuto jinak. Ubytovatel je povinný ubytovat Klienta nejpozději do 21:00.

Klient je povinný uvolnit pokoj v den odjezdu ve stanovený čas. V případě, že Klient neuvolní pokoj 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.

V případě, že má Klient potvrzenou rezervaci a uhrazenou zálohovou fakturu a Ubytovatel nemá volnou kapacitu ubytování (tzv. overbooking), je Ubytovatel povinen Klientovi zabezpečit přiměřené náhradní ubytování na náklady Ubytovatele. Kapacitou se rozumí počet pevných lůžek a přistýlek, které má Ubytovatel k dispozici.

Ubytovatel si vyhrazuje právo ve výjimečných případech nabídnout Klientovi jiné ubytování, než bylo původně dohodnuté, pokud se nějak podstatně neliší od potvrzené objednávky.

**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 zaplacením závěrečného účtu. Klient je povinen účet na místě uhradit v hotovosti nebo platební kartou. Po předcházející dohodě s Klientem je možné vystavit fakturu za čerpané služby. V tom případě je potřebné předem uzavřít rámcovou smlouvu v písemné formě.

Klient nese zodpovědnost za všechny jím způsobené škody během pobytu. V případě, že škodu způsobilo dítě, zodpovědnost nese zákonný zástupce, stejně tak jako případné újmy na zdraví dítěte v prostorách Ubytovatele.

Ubytovatel je oprávněný 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 osob nebo zvířat na pokoji
- klient úmyslně, nebo nedbale poškozuje majetek Ubytovatele, či jeho chování je v rozporu se zásadami slušného společenského chování a morálkou a obtěžuje svým chováním ostatní ubytované Klienty
- zdravotní stav Klienta ohrožuje zdraví ostatní Klientů a personálu
- klient nejedná v souladu s ubytovacím řádem Ubytovatele včetně Navazujících řádů
- 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 nejdéle do 9 hod ráno.

V případě, že klient nevyklidí ve stanovené lhůtě prostory a neukončí ubytování, je ubytovatel oprávněn bez odkladu vyklidit ubytovací zařízení nebo místo pro ubytování ve vlastním zařízení klienta. 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 smluvní pokuty. Smluvní pokuta 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 smluvní pokutu a náleží ubytovateli. V případě ubytování na jednu noc, nebo v případě, kdy je okamžitá výpověď udělena během poslední noci pobytu, činí smluvní pokuta 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 smluvní pokutu ve výši 4.000,- Kč. Tuto částku je klient povinen zaplatit ubytovateli při převzetí vyklizených věcí.

Smluvní pokuta nevyklučuje nárok ubytovatele na náhradu vzniklé škody.

Ubytovatel je oprávněný zkontrolovat pokoj Klienta během jeho pobytu a zabezpečit mu běžný úklid pokoje podle hygienických předpisů. Zástupce Ubytovatele je oprávněn kontrolovat technický stav pokoje a stav inventáře, který Klient převzal do dočasného užívání.

Ubytovatel je oprávněn při příjezdu klienta k ubytování požadovat na klientovi složení peněžité kauce nebo garanci platební kartou ve výši 600 Kč za pokoj a 200 Kč za klíč. Kauce je vratná při odjezdu, a to ve výši ponížené za ztrátu klíče, odcizení/zničení majetku ubytovatele nebo konzumace obsahu minibaru. Garance platební kartou umožňuje ubytovateli provést tzv. předautorizaci platební karty, tzn. umožňuje provést ve prospěch ubytovatele zablokování depozitní částky na bankovním účtu klienta. K výplatě zablokované částky či její části ve prospěch ubytovatele dochází pouze v případě, kdy ubytovateli vznikne nárok na náhradu škody za ztrátu klíče, za odcizení/poškození majetku ubytovatele či na úhradu nenahlášené spotřeby z minibaru. Předautorizace platební karty bude zrušena nejpozději následující pracovní den po ukončení pobytu klienta v zařízení ubytovatele. Ubytovatel v takovém případě vystaví dodatečný účet a zašle ho na adresu Klienta.

**Klient je povinen řídit se ubytovacím řádem Ubytovatele a navazujícími řády.**

## 6. Poskytování stravovacích služeb

Stravování probíhá ve vyhrazených prostorách Restaurace U Lemura a je pro Ubytovatele subdodavatelsky zajišťováno společností GASTRO-ZOO s.r.o., Mobil: 777 667 066, E-mail: provoz@gastro-zoo.cz. Případná reklamační bude řešena se zástupcem GASTRO-ZOO s.r.o.

## 7. Náhrada škody, storno poplatky

Klient je oprávněn vypovědět smlouvu o ubytování 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 takovém případě oprávněn účtovat Klientovi náhradu škody, která mu vznikla předčasným zrušením ubytování ze strany klienta a které ubytovatel s ohledem na charakter poskytovaných služeb nemohl z časových důvodů zabránit. Výše náhrady škody je stanovena dále formou tzv. storno poplatku.

- Výpověď (storno) 14 až 21 dní před zahájením ubytování – náhrada škody ve výši 30% zaplacené zálohy
- Výpověď (storno) 7 až 13 dní před zahájením ubytování – náhrada škody ve výši 50% zaplacené zálohy
- Výpověď (storno) 4 až 6 dní před zahájením ubytování – náhrada škody ve výši 75% zaplacené zálohy
- Výpověď (storno) 0 až 3 dny před zahájením ubytování a nedojezd – náhrada škody ve výši 100% zaplacené zálohy

Náhrada škody (Storno poplatek) může být Klientovi započten vůči nároku klienta na vrácení zaplacené zálohy, 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 zálohy. Toto neplatí

případě, že klient o pozdějším nástupu na pobyt ubytovatele s předstihem, ne však později než 1 den před plánovaným nástupem k ubytování, telefonicky nebo písemně upozorní.

Ubytovatel může Klientovi nabídnout pojištění proti stornopoplatkům, které by mohl Ubytovatel vůči Klientovi v budoucnu uplatňovat. Pojistné podmínky jsou v gesci Pojistitele a k dispozici před sepsáním pojistné smlouvy.

## **8. Reklamacce**

Reklamací objednaných služeb a poskytovaných Ubytovatelem je Klient povinen uplatnit v písemné formě u osoby, se kterou byly sjednávány podmínky smlouvy a není-li jí, u ředitele provozovny. Tato reklamacce musí být uplatněna bezodkladně po zjištění nedostatků služeb, nejpozději však den následující po posledním dni, ve kterém byly Klientovi předmětné služby poskytnuty. Reklamacce daňových dokladů se řídí dle odstavce [Ceny a platební podmínky](#). Na pozdější reklamacce nebude brán zřetel.

## **9. Nespolehlivý plátce**

Ubytovatel prohlašuje, že k datu 1.1.2016 není nespolehlivým plátcem ve smyslu zákona o DPH. Pokud by se poskytovatel stal kdykoliv za dobu trvání smlouvy nespolehlivým plátcem ve smyslu zákona o DPH, oznámí tuto skutečnost neprodleně Klientovi.

## **10. Jurisdikce**

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 – fyzická osoba, která nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání (spotřebitel), má právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu vzniklého z ubytovací smlouvy uzavřené s ubytovatelem. Subjektem příslušným k řešení spotřebitelského sporu je Česká obchodní inspekce (internet: [www.coi.cz](http://www.coi.cz)).

Postup při mimosoudním řešení spotřebitelských sporů je upraven v ustanovení §20d – 20m zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

## **11. Vyšší moc**

Není-li Ubytovatel či Klient při veškerém svém úsilí schopna/schopen dostat sjednaným podmínkám v důsledku zásahu vyšší moci, má bez dalšího právo od smlouvy odstoupit, nedohodnou-li se strany jinak. Vyšší mocí se rozumí zejména válka, mobilizace, vnitřní nepokoje, konfiskace, stávka, výluka, poškození majetku Ubytovatele a jeho zařízení následkem živelných pohrom či při vnitřních nepokojích, vývozní a dovozní omezení, exploze, epidemie, nedostatek materiálu zapříčiněný z výše uvedených důvodů; v případě zásahu vyšší moci není Klient či Ubytovatel oprávněna uplatňovat vůči Ubytovateli či Klientovi žádné sankce či ekvivalentní nároky.

## 12. Další ujednání

Smluvní strany berou na vědomí, že odpovědnost Ubytovateli, Klienta i klientů Klienta se řídí ust. § 2894 a násl. Občanského zákoníku. Škoda bude nahrazena v penězích, nedohodnou-li se smluvní strany jinak. V případě, že bude škoda způsobena klienty Klienta a Klientovi uplatněnou škodu neuhradí, zavazuje se Klient tuto škodu uhradit.

Ubytovatel je oprávněna při příjezdu „Klientů-Studentských skupin“ vybírat od těchto v recepci Ubytovatele vratnou kauci ve výši 50,00 EUR/osoba/pobyt, která slouží k úhradě případných škod způsobených Klienty-Studenty včetně škod vzniklých neuhrazením svévolně čerpaných služeb (minibary, telefony, atd.). Ubytovatel se zavazuje při odjezdu Klientů-Studentů a po vypořádání případných pohledávek dle tohoto odstavce tuto kauci, případně její část, Klientům-Studentům vrátit. Namísto peněžité kauce mohou Klienti-Studenti dle své volby v odpovídající výši poskytnout ubytovateli garanci platební kartou. Garance platební kartou umožňuje ubytovateli provést tzv. předautorizaci platební karty, tzn. umožňuje provést ve prospěch ubytovatele zablokování depozitní částky na bankovním účtu Klienta-Studenta. K výplatě zablokované částky či její části ve prospěch ubytovatele dochází pouze v případě, kdy ubytovateli vznikne vůči klientovi-Studentovi nárok na náhradu škody či na úhradu nenahlášené spotřeby z minibaru. Předautorizace platební karty bude zrušena nejpozději následující pracovní den po ukončení pobytu Klienta-Studenta v zařízení ubytovatele.

Shledá-li Ubytovatel jednání Klienta či jeho klientů za hrubé porušení ubytovacího řádu Ubytovatele, má Ubytovatel právo, po projednání celé věci s Klientem, ukončit pobyt Klienta, příp. jeho klientů, bez náhrady, popř. účtovat Klientovi smluvní pokutu až do výše celé vratné zálohy, byla-li uhrazena, nebo paušálně 50,00 EUR/pokoj.

Smlouvu mezi ubytovatelem a klientem je možné uzavřít v českém jazyce; smlouva je uložena u ubytovatele a není přístupná.

Před odesláním rezervace je klientovi umožněno zkontrolovat, zjistit a odstranit chyby vzniklé při zadání či změnit vložené údaje.

## 13. Ochrana osobních údajů

Klient bere na vědomí, že pro účely uzavření smlouvy, její následné plnění a případné řešení práv z vadného plnění dodavatel zpracuje a uchová v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rada EU 2016/679 ( GDPR) jeho osobní údaje v rozsahu: jméno, příjmení, adresa, e-mail, telefonní číslo.

Osobní údaje budou dodavatelem poskytovány dalším subjektům výhradně pro účely plnění práv a povinností z uzavřené smlouvy. Osobní údaje budou uloženy po dobu nutnou pro splnění práv a povinností ze smlouvy.

Klient bere na vědomí, že dodavatel 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 právo na přístup k osobním údajům, právo na opravu či doplnění nepřesných osobních údajů, právo na výmaz údajů nepotřebných pro plnění účelu smlouvy nebo u kterých není dán zákonný důvod pro jejich další zpracování, právo na omezení zpracování údajů, právo vznést námitku proti zpracování.

Toto právo může uplatnit buď písemně zasláním žádosti na adresu: ZOO Dvůr Králové a. s., Štefánikova 1029, 544 01 Dvůr Králové nad Labem

nebo e-mailem na adresu: [gdpr@zoodk.cz](mailto:gdpr@zoodk.cz)

Tyto kontaktní údaje jsou rovněž na webových stránkách ZOO: <https://safari-park.cz/cz/o-zoo/informace-k-ochrane-osobnich-udaju-gdpr>

Dle GDPR má klient právo:

- Požadovat informaci, jaké jeho osobní údaje jsou zpracovávány
- Požádat vysvětlení ohledně zpracování osobních údajů
- Vyžádat si přístup k těmto údajům a tyto nechat aktualizovat nebo opravit
- Požadovat opravu, výmaz osobních údajů, omezení zpracování a vznést námitku proti zpracování

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