

Obchodní a storno podmínky Ubytovatele (OSP)

Ubytovatel: ZOO Dvůr Králové a.s. Safari Park Resort

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 a Ceník Ubytovatele, 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 a Ceníku ubytovatele.

Ubytovatelem je ZOO Dvůr Králové a.s, IČ: 27478246, se sídlem Štefánikova 1029, 54401 Dvůr Králové nad Labem. Ubytovatel je dále v OSP a v dalších materiálech, včetně informací sdělovaných na internetu a sociálních sítích označen také jako SAFARI PARK DVUR KRÁLOVÉ nebo SAFARI PARK.

Tyto OSP se vztahují na ubytování Klientů v zařízeních Ubytovatele v rámci SAFARI PARK RESORTU, kterými jsou zejména Hotel Safari Lodge 3* Superior a SAFARI KEMP 4*.

Platné a úplné znění OSP, Ubytovacího a Reklamačního řádu a Ceníku ubytovatele je stále dostupné na internetových stránkách Ubytovatele: www.safariparkresort.cz. Klient je tak s dostatečným předstihem, určitě a srozumitelně seznámen se 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 a Ceníku, 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 v rámci SAFARI PARK RESORTU. Zejména: pokoje v Hotelu Safari Lodge, dále v SAFARI KEMPU bungalovy, stany Ubytovatele (stan typu Sudan, stany typu SAFARI TENT A BIG SAFARI KEMP), a dále ohraničené místo pro stan či karavan klienta (tzv. PLEK), případně místo pro vlastní stan Klienta ve stanové zóně. Za zařízení Ubytovatele se považují i veškeré veřejné a Klientům přístupné prostory v Hotelu Safari Lodge a SAFARI KEMPU.

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.

Před odesláním rezervace (objednávky ubytovacích služeb u Ubytovatele) a uzavřením Smlouvy o ubytování je Klientovi umožněno v rezervačním systému zkontrolovat, zjistiť a odstranit chyby vzniklé při zadání či změnit vložené údaje.

2. Rezervace, uzavření Smlouvy

2.1 Klient provádí objednávku ubytování u Ubytovatele (rezervaci) elektronicky prostřednictvím rezervačního formuláře v rezervačním systému na internetových stránkách Ubytovatele: www.safariparkresort.cz.

Rezervace (Objednávka) musí obsahovat:

- jméno a příjmení Klienta
- termín pobytu
- typ ubytování – uvedení zařízení (hotel nebo kemp) se specifikací typu ubytování v rámci SAFARI KEMP
- kontaktní údaje: telefonní číslo, adresa Klienta, e-mailový kontakt
- počet objednaných osob (Klientů) ve struktuře dospělé osoby x děti (u dětí věk)
- ubytování domácího zvířete s uvedením druhu
- druh a počet objednaných doplňkových služeb (zejm. přistýlky, atd.)

Prostřednictvím rezervačního formuláře lze podat i tzv. skupinovou rezervaci (např. pro více rodin). Při skupinové rezervaci je nutné uvést u jednotlivých rodin (skupin) jména a počet osob, věk dětí, adresu, kontaktní údaje (telefon, mail) ke každému jednotlivému pokoji, stanu, bungalovu či pleku. Ubytovatel následně komunikuje s každou rodinou (skupinou) samostatně, pro každou je vystavován samostatný daňový doklad, případně sjednáno pojištění storna.

Ubytování s domácím zvířetem je možné v Hotelu Safari Lodge výhradně v pokojích určených pro pobyt se zvířetem. V Safari Kempu je to možné u všech typů ubytování (vlastní stan, karavan, obytný přívěs, bungalov, safari tent, big safari tent a stany sudán.

Před odesláním rezervace je Klient povinen se úplně seznámit s platným a úplným zněním OSP, Ubytovacího a Reklamačního řádu a Ceníku ubytovatele, které jsou mu dostupné na webových stránkách Ubytovatele s odkazem přímo v rezervačním systému 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 24 hodin.

Ubytovatel kontaktuje Klienta, upřesní s Klientem zejména osobní údaje a počet osob, termín, typ ubytování, 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 a Ceníku ubytovatele, 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 nezaplatí 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 V případě, kdy dochází k uzavření Smlouvy v prostorách Ubytovatele před zahájením ubytování, je sjednán rozsah požadovaných služeb a je Klientem uhrazena cena, případně je Ubytovatelem potvrzeno, že cena již byla Ubytovateli uhrazena formou dárkového certifikátu. Před uzavřením Smlouvy je Klient povinen se úplně seznámit s platným a úplným zněním OSP, Ubytovacího a Reklamačního řádu a Ceníku ubytovatele, které mu byly předloženy a potvrzuje, že souhlasí s nimi, jako s nedílnou součástí Smlouvy a akceptuje, že jsou závazné.

2.4 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 nezaplatí cenu v plné výši a/nebo včas (v termínu splatnosti faktury) se předběžná rezervace automaticky ruší a nedojde k uzavření Smlouvy u ubytování.

2.5 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. Cenou pokoje se pro účely těchto OSP rozumí služby uvedené v kategorii A u jednotlivých ubytovacích zařízení. Služby uvedené v kategorii B nejsou zahrnuty v základní ceně a jsou poskytovány dle požadavku Klienta a za příplatek.

Zařízení	Prostor	A/ V ceně	B/ doplňkové služby za úhradu
Safari Lodge (Hotel Safari)	vlastní hotelové pokoje Ubytovatele	Ubytování, snídaně, vstupenka, místní poplatek, energie, parkování, DPH	Přistýlka, ubytování zvířete, stravování, zážitky
SAFARI KEMP	vlastní kempové bungalovy Ubytovatele	Ubytování, snídaně, vstupenka, místní poplatek, energie, parkování, DPH	Přistýlka, ubytování zvířete, stravování, zážitky
SAFARI KEMP	Vlastní stany Ubytovatele (Sudány, Stany SAFARI TENT a a BIG SAFARI TENT)	Ubytování, snídaně, vstupenka, místní poplatek, energie, parkování, DPH Vstupenka ¹	stravování, zážitky, ubytování zvířete,
SAFARI KEMP	stany, karavany Klienta	Pronájem místa (PLEKU), poplatek za osobu vstupenka ¹ , místní poplatek, energie u karavanů, DPH	stravování, zážitky, ubytování zvířete, parkovné ² , energie ³

¹vstupenka v ceně pokoje hotelu, bungalovu a při pobytu na 2 a více nocí ve stanu a karavanu,

Akční nabídky a slevy není možné kombinovat a kumulovat. Nárok na dodatečné snížení ceny nevzniká Klientovi v případě, že byla akční cena za ubytování zveřejněna po odeslání rezervace nebo potvrzení předběžné rezervace.

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). Při uzavření Smlouvy o ubytování na místě (bez předcházející rezervace) se vyžaduje platba ve výši 100% ceny před zahájením ubytování.

Platbu na základě daňového dokladu je možné zrealizovat následujícími způsoby:

- převodem na CZK účet ČSOB IBAN CZ15 0300 0000 000264393979
- 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,

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-ti 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).

V den ukončení pobytu je Klient povinen uhradit/ doplatit celkovou cenu pobytu, tj. cenu ubytování a všech čerpaných služeb, stravování, zážitkových programů v rámci pobytu, které nebyly dosud uhrazeny. Úhrada musí být provedena v hotovosti, kreditní či platební kartou na recepci zařízení. Ubytovatel vystaví Klientovi platební doklad.

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, 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 poplatek) 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.

Ubytovatel může Klientovi doporučit využít pojištění proti stornopoplatkům, které by mohl Ubytovatel vůči Klientovi v budoucnu uplatňovat. Toto pojištění storna však Ubytovatel neposkytuje. Pojistné podmínky jsou v gesci Pojistitele a k dispozici před sepsáním pojistné smlouvy.

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 není povinen ubytovat klienta se zvířetem v jiných, než k tomuto typu pobytu určených pokojích hotelu a prostorách kempu.

V případě, že klient přijede na pobyt se zvířetem, ačkoliv v rezervaci neuvedl údaj o ubytování se zvířetem, má ubytovatel právo klienta neubytovat, tj. vypovědět smlouvu o ubytování s okamžitou účinností bez nároku klienta na vrácení uhrazené ceny.

V pokojích a zařízeních Safari Kempu, kde je umožněno ubytování se zvířetem, nezajišťuje ubytovatel úklid.

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. Ubytovatel je povinný ubytovat Klienta nejpozději do 21:00.

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.

Ubytovatel si vyhrazuje právo ve výjimečných případech nabídnout Klientovi jiné ubytování, než bylo původně dohodnuté, pokud se nijak podstatně neliší od jeho rezervace.

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.

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 ubytovaných osob
- Klient zamlčí přítomnost domácího zvířete
- Klient nebo osoby přihlášené spolu s ním k pobytu, případně domácí zvíře 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
- zdravotní stav Klienta ohrožuje zdraví ostatní 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 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 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. Při zamlčení přítomnosti domácího zvířete se náhrada škody navyšuje o částku 2.000,- Kč jako náhradu za mimořádný úklid.

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 SAFARI PIVOVAR a samoobslužného restaurantu Lemur a je pro Ubytovatele subdodavatelsky zajišťováno společností SAFARI GASTRO s.r.o., Mobil: 777 667 066, [E-mail:provoz@safarigastro.cz](mailto:provoz@safarigastro.cz). Případná reklamacie stravovacích služeb bude řešena se zástupcem SAFARI GASTRO s.r.o.

7. Reklamacie a řešení sporů

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 a k nárokování dodatečného snížení ceny. Seznam bezplatných (neobjednaných) služeb je součástí OSP.

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 www.SAFARIPARKRESORT.cz. 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. Ujednání o skupinovém ubytování

Toto ustanovení OSP se vztahuje i na případy, kdy Smlouva o ubytování je uzavřena mezi Ubytovatelem a Klientem (právnickou či fyzickou osobou pro vícečlennou skupinu osob). Smluvní strany berou na vědomí, že odpovědnost Ubytovatele, Klienta i jednotlivých ubytovaných osob 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 osobami ubytovanými v rámci skupiny Klienta a Ubytovateli uplatněnou škodu neuhradí, zavazuje se Klient tuto škodu uhradit.

Dojde-li ze strany Klienta se skupinovým ubytováním k hrubému porušení Ubytovacího řádu a/nebo navazujících pokynů a pravidel Ubytovatele a/nebo je jeho jednání v rozporu s dobrými mravy má Ubytovatel právo, po projednání celé věci s Klientem, ukončit pobyt Klienta, příp. jednotlivých osob bez náhrady, popř. účtovat Klientovi náhradu škody až do výše paušálně 1.500,- Kč za osobu.

9. 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 Dvůr Králové a. s., Štefánikova 1029, 544 01 Dvůr Králové nad Labem nebo e-mailem na adresu: gdpr@zoodk.cz. Tyto kontaktní údaje jsou rovněž na webových stránkách ZOO: <https://safaripark.cz/cz/o-zoo/informace-k-ochrane-osobnich-udaju-gdpr>

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

Platný od: 1.11.2021

Ubytovací a reklamační řád Safari Park Resort (Safari Lodge, Safari Kemp)

Ubytovatel: ZOO Dvůr Králové a.s.

1. Příjezd do zařízení

Klient zaparkuje vozidlo na parkovišti SAFARI PARK RESORTU nebo na centrálním parkovišti.

Klient ohlásí svůj příjezd na recepci zařízení pověřenému pracovníkovi Ubytovatele.

Na recepci předloží Klient svůj občanský průkaz, případně cestovní pas resp. jiný doklad své totožnosti (např. povolení k pobytu), podle něhož ověří pověřený pracovník Ubytovatele totožnost Klienta. Správnost svých osobních údajů a dobu pobytu, úplné seznámení a souhlas s Ubytovacím a reklamačním řádem, Obchodními a storno podmínkami stvrdí Klient podpisem na registrační kartě či v ubytovací knize Ubytovatele v listinné nebo elektronické podobě. **Bez ověření dokladů totožnosti není recepce povinna ubytovat.**

Není-li sjednáno jinak, ubytování příjezdících Klientů probíhá dle dispozic zařízení:

Zařízení	Prostor	Check-in	Check-out
Safari Lodge	vlastní pokoje Ubytovatele	14:00 – 21:00	10:00
Safari Kemp	vlastní bungalovy Ubytovatele	14:00 – 21:00	10:00
Safari Kemp	zoo stany Ubytovatele (Sudan, stany ve větvích)	14:00 – 21:00	10:00
Safari Kemp	stany, karavany Klienta	13:00 – 21:00	12:00

Při nástupu k ubytování Klient zaplatí v plné výši cenu ubytování a služeb, případně uhradí doplatek ceny za ubytování a služeb tj. sjednanou cenu za ubytování poníženou o uhrazenou zálohu. Po zaplacení vystaví Ubytovatel Klientovi daňový doklad potvrzující zaplacení celého pobytu, pokud nebyl již Klientovi vystaven a zaslán.

Počet osob na pokoji odpovídá počtu osob přihlášených k ubytování. Klient se zavazuje oznámit jejich přesný počet s dostatečným předstihem, aby byl Ubytovatel schopen pokoj připravit. Tento závazek platí i pro ubytování zvířete.

Včas nepřihlášené osoby Klienta do dne příjezdu nemusí Ubytovatel ubytovat na přistýlce a může nabídnout ubytování ve dvouúžkovém pokoji za cenu obsazení jednou osobou. Následující den se Ubytovatel zavazuje přistýlku připravit, pokud to dispozice pokoje umožňuje.

Doba ubytování je dohodnuta nejpozději při ubytování Klienta a je zaznamenána v ubytovací knize. Doba ubytování může být prodloužena pouze se souhlasem Ubytovatele a musí být prodloužena zápisem v Ubytovací knize či na registrační kartě.

V pokoji (v on-line rezervačním formuláři pokoj Safari Lodge, bungalov, karavan, stan je Záznam o stavu (dále jen Záznam). Klient má právo zkontrolovat bezprostředně po check-in, zda stav převzatého prostoru odpovídá Záznamu zástupce Ubytovatele. Pokud je stav v rozporu se Záznamem, neprodleně kontaktuje recepci.

Pokud při odjezdu stav prostoru neodpovídá Záznamu a Klient Záznam nerozporoval, je Ubytovatel oprávněn požadovat náhradu škody po Klientovi.

Ubytovaný tímto uděluje souhlas Ubytovateli se zpracováním a uchováním svých osobních údajů, v rozsahu poskytnutých údajů, a to za účelem poskytnutí ubytování a evidence Klientů ve smyslu zákona č. 565/1990 Sb., o místních poplatcích a zákona č. 326/1999 Sb., o pobytu cizinců na území České republiky a o změně některých zákonů. Blížší povinnosti Klienta a ubytovatele ohledně vedení evidenční knihy resp. domovní knihy jsou stanoveny shora uvedenými právními předpisy. Podrobné údaje o ochraně a zpracování osobních údajů klienta jsou uvedeny v OSP a na webových stránkách Ubytovatele.

2. Obecná pravidla ubytování

Klient má právo užívat prostor vyhrazený mu k ubytování, jakož i společné prostory zařízení a využívat služby s ubytováním spojené. Klienti Hotelu Safari Lodge mohou využívat i služby **SAFARI KEMPU a klienti SAFARI KEMPU služby Hotelu Safari Lodge.**

Při nástupu do ubytování obdrží Klient identifikační náramek **SAFARI KEMP** a elektronickou kartu (pokoje Lodge a bungalovy, dle počtu osob) od prostor zařízení (dále jen „klíč“). Klient je povinen předejít ztrátě, zničení, poškození klíče, jakož i zpřístupnění klíče třetím osobám, které nejsou přímým účastníkem příslušné Smlouvy o ubytování, sjednané mezi Klientem a Ubytovatelem. Náhradu škody, zničení, poškození jakož i zpřístupnění klíče dle předchozí

věty jsou ve výši 200 Kč/ks.

Klient je obecně povinen:

- uhradit cenu za ubytování a služby
- viditelně nosit identifikační náramek, který opravňuje klienta k čerpání služeb
- seznámit se s Ubytovacím řádem a navazujícími pokyny a pravidly Ubytovatele a dodržovat je
- dbát informačních a výstražných tabulek a chovat se v souladu s nimi
- řádně užívat prostory a plochy určené k ubytování, udržovat pořádek a čistotu ve všech prostorách určených k ubytování, **dodržovat vyhrazená místa na kouření**
- zajistit dodržování čistoty inventáře, který využívá v zařízení; venkovní grily v SAFARI KEMPU, popel z nich vysypat do označené kovové popelnice, **kuchyňka, sociální zařízení (pračka, sušička)**
- chránit vybavení zařízení v prostorách určených k ubytování proti poškození
- bezodkladně oznámit poškození nebo škodu, kterou Klient nebo osoby s ním ubytované v prostorách zařízení způsobil (y)
- v době od 22:00 hod. do 07:00 hod. se chovat způsobem, aby nerušil ostatní osoby nadměrným hlukem;
- při odchodu z pokoje uzavřít v pokoji vodovodní uzávěry, zhasnout světla, vypnout elektrické spotřebiče, které se v době nepřítomnosti Klienta neúčastní, a uzavřít okna;
- zajistit po celou dobu ubytování dohled nad nezletilými osobami a osobami s omezenou svéprávností, které jsou spolu s Klientem ubytovány,
- před odchodem ze zařízení odevzdat klíč od pokoje, jakož i zapůjčený inventář na recepci

Klient nesmí bez souhlasu Ubytovatele:

- provádět stavební úpravy a podstatné změny v prostorách určených k ubytování (stěhovat nábytek, přemísťovat vybavení, provádět změny elektroinstalace, změny v zapojení audiovizuální techniky, instalace obrázků, šňůr na prádlo apod.)
- odnášet jakékoli vybavení a zařízení z prostor určených k ubytování
- používat v prostorách určených k ubytování vlastní spotřebiče vyjma malých spotřebičů používaných Klientem pro osobní hygienu a kancelářskou práci
- přenechat prostory určené k ubytování jiné osobě
- přijímat návštěvy v prostorách určených k ubytování; návštěvy musí být řádně zapsány do knihy návštěv či ohlášené recepci a jsou možné pouze v době od 8:00 do 21:00 se souhlasem ubytovatele; návštěvy může Klient přijímat jen ve společných prostorách zařízení
- uvádět adresu domu s prostory určenými k ubytování jako místo svého podnikání
- umístit v prostorách zařízení zvířata bez předchozí domluvy a úhrady za ubytování zvířete dle platného ceníku

Klient dále v zařízení, prostorách určených k ubytování nesmí:

- kouřit, s výjimkou **označeného kuřáckého prostoru před hotelem a kempem**
- pohybovat se mimo vyhrazené prostory
- překonávat a odstraňovat zabezpečení Ubytovatele
- nosit zbraň, střílivo a výbušniny nebo je jinak přechovávat ve stavu umožňujícím jejich okamžité použití;
- držet, vyrábět nebo přechovávat omamné nebo psychotropní látky nebo jedy, nejde-li o léčiva, jejichž užívání bylo Klientu předepsáno lékařem
- hosté jsou povinni dávat komunální odpad pouze do určených nádob na vyhrazených místech. Ostatní odpad není dovoleno v celém areálu Safari Kempu nikam ukládat
- mytí motorových vozidel a jejich údržba je v celém areálu přísně zakázána. Parkování vozidel v pásmu hygienické ochrany vodního zdroje byt jen na krátkou chvíli, je nepřipustné
- ničit zeď nebo jiným způsobem upravovat
- používat otevřený oheň mimo vyhrazené plochy, **grily**, v SAFARI KEMPU

3. Práva a povinnosti ubytovatele

Ubytovatel je povinen poskytnout Klientovi prostor ve stavu způsobilém pro řádné užívání a zajistit mu nerušený výkon jeho práv s ubytováním spojených.

Ubytovatel zajišťuje při onemocnění nebo zranění Klienta potřebnou lékařskou pomoc, případně převoz do nemocnice.

Ubytovatel je povinen zajistit výměnu ložního prádla, osušek a ručníků provádět dle potřeby Klienta, nejméně však

jedenkrát za tři dny, dále při změně obsazení lůžka. **Pokud Klient vyžaduje průběžný úklid nebo výměnu ručníků, dá tak najevo personálu zavěšením visačky „Uklidit“ na vnější kliku pokoje.** Obecně platí, že ručníky k výměně se zanechávají na podlaze koupelny. Průběžným úklidem se rozumí: vynesení koše s odpady, vyluxování nebo setření podlahy, doplnění toaletního papíru, údržba koupelny. Stlaní postele je možné, pokud na posteli nejsou osobní věci klienta. Průběžný poklid personál neprovádí v případě, že Klient zanechá na pokoji Domácí zvíře, **nebo pokud nezavěsí visačku „ Uklidit „ , .**

Úklid a dezinfekce sociálního zařízení se provádí denně dezinfekčními prostředky.

Po ukončení pobytu je proveden řádný úklid, dezinfekce hotelového pokoje, bungalovu a sociálního zařízení dezinfekčními prostředky.

Manager SAFARI PARK RESORT může rozhodnout o omezení, ukončení provozu doplňkových služeb na omezenou dobu vzhledem k technickému stavu a podmínkám provozu, které by mohly ohrozit zdraví Klientů nebo způsobit havárii. V tomto případě Safari Park Resort neposkytuje náhradu službu, jejíž cena není stanovena platným ceníkem (využití bazénu, vířivky, hřiště, houpačky...).

4. Porušení smlouvy o ubytování

Pokud Ubytovatel zjistí, že klient hrubě porušuje povinnosti ze Smlouvy, tj. zejména povinnosti dle čl. 5 Ubytovacího řádu 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 náhrady škody. 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 nevylučuje nárok Ubytovatele na náhradu vzniklé škody.

5. Identifikace Klientů

- **Klienti ve stanech, karavanech a stanech**

Z provozních důvodů Safari kempu používáme k vizuálnímu rozlišení Klientů papírové, voděodolné náramky, které slouží ke zjednodušení identifikace Klienta při snídaních, vstupech do zoo na jednotlivé atrakce, a také pro zvýšení bezpečnosti osobních věcí. Věříme, že Vás tato drobnost nebude obtěžovat při pobytu u nás.

K čemu je náramek dobrý?

Náramek Vás opravňuje ke vstupu za zvýhodněnou cenu do lanového parku KATIKA MITI a k zakoupení zvýhodněné vstupenky na večerní safari. Zvýhodněné vstupenky zakoupíte na recepci Safari Lodge nebo Safari Kempu. Nebo přímo na místě.

- **Klient Hotelu Safari Lodge a bungalovů**

Při příjezdu obdrží každý klient hotelovou kartu (klíč) od pokoje.

K čemu je karta dobrá

Karta vám otevře dveře od pokoje pod dobu pobytu tj. od předání karty do odevzdání karty. Mějte na paměti, že čas opuštění pokoje je nejpozději v 10:00. Je to proto, abychom pokoj včas připravili pro další hosty stejně jako vám. Svou útratu v restauraci si můžete nechat převést pomocí karty na svůj hotelový účet platí pouze pro hotelové hosty, nikoliv pro hosty kempu). Zaplatíte tak vše najednou na recepci.

Identifikační náramky se vás netýkají.

6. Vstupy do zoo

- **Klienti ve stanech, karavanech a stanech**

Klienti mají vstup do pěší části zoo zdarma při pobytu minimálně 2 nocí, při pobytu na 1 noc je možné zakoupit vstupenku v RECEPCI s 10% slevou.

Při příjezdu vám připravíme vstupenky do pěší části zoo na celou dobu pobytu. Pro vstup do zoo můžete využít jakoukoliv z otevřených pokladen či turniketů.

V případě, že vstupenku ztratíte, novou vám zdarma nevystavíme a budete s i ji muset zakoupit. Proto doporučujeme, abyste je pečlivě uschovali.

- **Klienti Hotelu Safari Lodge, bungalovů, stanů ve větvích**

Máte vstup do pěší části zoo zdarma po dobu pobytu. Pro vstup do zoo můžete využít jakoukoliv z otevřených pokladen nebo turniketů. Karta vám otevře turniket, při vstupu do zoo, ale pozor, opakovaný vstup je možný až za hodinu. V případě, že kartu ztratíte, neprodleně navštivte recepci, která zablokuje veškeré karty vydané pokoji a vystaví nové. Novou kartu vám vystavíme za 200 Kč vč. DPH. Proto doporučujeme, abyste je pečlivě uschovali.

Vstup do zoo po zavírací době:

Je možný pouze turniketem Restaurant SAFARI PIVOVAR. V letní sezoně je možné do pěší části zoo vstoupit přes servisní branku v Safari kempu, je ale nutné řídit se pravidly s tím spojenými.

POZOR systém eviduje všechny průchody, tedy zjistí zneužití konkrétním hostem. Veškeré informace a návod použití vstupu a doplňkových služeb vám rádi vysvětlí na recepcích Safari Park Resortu na vyžádání.

7. Stravování

Snídaně bufetového typu poskytovaná v Restaurantu Lemur **v budově Safari Lodge**) probíhá od 7:00 do 10:00 hod nebo v letním období v restaurantu Tsavo bar v Safari kempu.

Zvýhodněné menu je možno objednat při zakoupení polopenze a plné penze. Nabídku menu naleznete na webu www.gastro-zoo.cz nebo na recepci **Safari Lodge** a Safari Kempu.

Klienti Safari Kempu a Safari Lodge mohou využít i sezónně otevřený TSAVO BAR, kde je možné objednat kávu, pečivo, pivo atd. O provozní době TSAVO BARU informuje Klienta recepcce.

Stravování probíhá ve vyhrazených prostorách SAFARI PIVOVAR, RESTAURANT LEMUR nebo sezónním Restaurant Kibo a je pro Ubytovatele subdodavatelysky zajišťováno společností SAFARI GASTRO s.r.o., Mobil: 777 667 066, E- [mail:provoz@safarigastro.cz](mailto:provoz@safarigastro.cz)

8. Ubytování zvířat

Ubytování zvířete je možné pouze v prostorách, které jsou k tomuto využití určeny. Ubytovatel si vyhrazuje právo Klienta, který zvíře předem nenahlásil, neubytovat, případně (při volné kapacitě) ubytovat pouze v prostoru určeném pro pobyt s domácím zvířetem.

Domácí zvířata je možné ubytovat za poplatek dle platného ceníku a s omezením výběru prostor. Doplňkové služby (pelíšek, miska) se mohou lišit v závislosti na období a momentální dispozici Ubytovatele.

Klient plně zodpovídá po dobu pobytu a při čerpání souvisejících služeb za zvíře a je povinen zajistit dohled nad ním, aby v důsledku chování zvířete nedošlo k obtěžování jiných klientů či dalších osob, nebyla způsobena jakákoliv újma a nedošlo ke vzniku škody na zdraví či majetku jakýchkoliv dalších osob.

Majitel zvířete je povinen na požádání personálu Ubytovatele prokázat stav zvířete předložením platného očkovacího průkazu.

Klient má na recepci k dispozici na zvířecí exkrementy hygienické sáčky, které se zavazuje používat a zajistit jejich úklid.

V zařízení se zvíře pohybuje výhradně tak, aby neohrozilo ostatní Klienty nebo zvíře Klienta. Tj. Psi výhradně s košíkem a na vodítku.

V případě, že Klient nechá zvíře na pokoji bez dozoru, je povinen vyvěsit visačku „Nerušit/Do not disturb“, aby tak neohrozil personál Ubytovatele. Domácí zvířata mají zákaz vstupu na snídaně ve stanovených prostorách.

V případě, že Klient zjistí, že zdravotní stav domácího zvířete a jeho chování je v rozporu s bezškodným průběhem ubytování, musí Klient tuto skutečnost nahlásit Ubytovateli.

V celém areálu Safari Parku i safari Park Resortu jsou majitelé domácích zvířat povinni mít své zvíře zajištěné na vodítku nebo jiným způsobem omezujícím jejich volný pohyb. Volné pobíhání psů, koček či jiných domácích mazlíčků je přísně zakázáno.

9.Parkování v Safari Kempu

Bungalovy, stany BIG SAFARI TENT a SAFARI TENT- parkování na určených místech v areálu kempu

Stany SÚDÁN- bez možnosti parkování v areálu. Možnost parkovat na parkovišti před recepcí kempu zdarma.

PLEK- klienty s vlastními stany a karavany, kteří si zakoupili jasně definované místo PLEK- parkování na tomto PLEKU v ceně ubytování. Na PLEKU může být pouze 1 stan +1 auto nebo 1 karavan+1auto. Není povoleno na jednom PLEKU postavit 2 stany či parkovat 2 karavany.

Vlastní stany -bez možnosti parkování v areálu. Možnost parkovat na parkovišti před recepcí kempu zdarma.

Klient parkující v areálu kempu neoprávněně bude vyzván k přeparkování na parkoviště před recepcí, při neuposlechnutí může být udělena pokuta 1000Kč, popř. může být klient vyzván k předčasnému ukončení ubytování a opuštění kempu. (viz. bod 4).

10. Provoz bazénů

Provoz bazénů se řídí Provozním řádem bazénů a vířivky, který je viditelně vyvěšen v místě. Klient je povinen se s Provozním řádem seznámit a dodržovat ho. Pokud jsou s Klientem ubytovány nezletilé osoby nebo osoby s omezenou svéprávností, je Klient povinen odpovídat Klient za to, že tyto osoby byly seznámeny s Provozním řádem bazénů a vířivky a dodržují tento řád.

Součástí komplexu je venkovní bazén o rozměrech 4 x 8 x 1,2 m v **Hotelu Safari Lodge**, venkovní bazén rozměrech 5 x 10 x min. hloubka 1,2 m v Safari Kempu a vířivka v Safari Kempu.

Bazény bývají v provozu od května do září (za dobrého počasí). Vířivka bývá v provozu od dubna do října.

K bazénům a vířivce není stálá denní obsluha a dohled Ubytovatele. Klient zcela zodpovídá za **nezletilé osoby nebo osoby s omezenou svéprávností**, které jsou s ním ubytovány, a je povinen zajistit dohled nad těmito osobami, aby jim nebyla způsobena újma nebo nedošlo ke vzniku škody v důsledku jejich jednání.

Každodenní provoz určuje recepce hotelu, která zajišťuje i čistotu a údržbu bazénu. Mechanická údržba bazénu probíhá v časných ranních hodinách, dezinfekce v pozdních večerních hodinách

Zpravidla je otevřen od 9.00 do 22.00 hodin. Po dohodě může být tato doba upravena.

Klient musí dbát veškerých pokynů a pravidel Ubytovatele pro bezpečné koupání a pobyt v prostorách bazénů, které jsou umístěny v místě, a zodpovídá za to, že pokyny a pravidla jsou dodržovány i **nezletilými osobami nebo osobami s omezenou svéprávností**, které jsou s ním ubytovány .

Veškeré připomínky a závady řeší recepce, popřípadě Manager resortu.

10. Provoz hotelového bowlingu

Provoz bowlingu se řídí Provozním řádem bowlingu, který je viditelně vyvěšen v hale.

Součástí komplexu je i bowling (4 dráhy, každá 12 m dlouhá, až pro 8 hráčů).

Bowling je otevřen pro hotelové hosty i veřejnost v pracovním týdnu od 11:00 do 22:00. O víkendech a v době konání kulturních a společenských akcí od 10:00 do 24:00. V období květen až září je provozní doba omezena na 14-22 hodin, popř. 14-24 hodin.

Provoz a údržbu bowlingu zajišťuje recepce Hotelu Safari Lodge. Bowling prosíme rezervovat s dostatečným předstihem. Poučení o hře a vysvětlení herního systému je vždy u ovládacího panelu každé dráhy.

V případě problému s dráhou či jiného nedostatku bowlingu je povinnost klienta okamžitě nahlásit vzniklý problém na recepci.

Klient se výslovně řídí pokyny recepce. Pokud host nedodrží herní řád, omezuje nebo ohrožuje svým chováním ostatní hráče nebo hotelové hosty, má recepce právo po předchozím upozornění hosta vykázat.

Klient zcela zodpovídá za **nezletilé osoby nebo osoby s omezenou svéprávností**, které jsou s ním ubytovány, a je povinen zajistit dohled nad těmito osobami, aby jim nebyla způsobena újma nebo nedošlo ke vzniku škody v důsledku jejich jednání.

12. Odpovědnost ubytovatele za věci ubytovaného Klienta

Odpovědnost Ubytovatele za škodu na odložených věcech se řídí ust. § 2945 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

Odpovědnost Ubytovatele za škodu na vnesených věcech se řídí ust. § 2946 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

Peněžní prostředky, klenoty nebo jiné cennosti musí být uloženy v trezoru k tomuto účelu určenému na recepci Ubytovatele.

Pokud Klient požádá, převezme od něj Ubytovatel do úschovy peněžní prostředky, klenoty nebo jiné cennosti. Ubytovatel má právo vzetí věcí do úschovy odmítnout, pokud jde o věci nebezpečné nebo hodnotou a rozsahem pro ubytovací zařízení neúměrné. Jedná se zejména o peněžní prostředky či věci (např. klenoty a jiné cennosti), jejichž hodnota přesahuje částku 20.000 Kč. Ubytovatel požaduje, aby mu věci do úschovy byly předány v uzavřené nebo zapečetěné schránce.

Pokud Klient zanechá své věci na pokoji po skončení pobytu a není ubytování uhrazeno, odstěhuje Ubytovatel věci Klienta z pokoje a uskladní je na bezpečném místě tak, aby zabránil jejich poškození. Věci jsou vydány po uhrazení dluhu.

Ubytovatel neprovozuje hlídané parkoviště a neodpovídá tak za škodu způsobenou na dopravních prostředcích a věcech v nich ponechaných, nebude-li výslovně Ubytovatelem prohlášeno, že takové věci převzal do své úschovy.

13. Bezpečnost, odpovědnost Klienta za způsobenou škodu

Klient je povinen se seznámit s bezpečnostními pravidly a evakuačním plánem v případě požáru. Tento plán nalezne v každém pokoji a k nahlédnutí u příslušného pracovníka na recepci.

Klient si při svém konání počíná tak, aby nedošlo k nedůvodné újmě na svobodě, životě, zdraví nebo vlastnictví jiného.

Způsobí-li Klient svým jednáním na majetku ubytovatele škodu, bude vzniklá škoda hrazena Klientem v rozsahu stanoveném ubytovatelem dle výše škody.

V zařízení Ubytovatele se nacházejí elektrická a mechanická zařízení, která může Klient užívat pouze v souladu s jejich povahou. V blízkosti takových zařízení jsou návody pro jejich bezpečné užívání. Pokud takový návod Klient nemá k dispozici, pak Ubytovatel zakazuje takové zařízení užívat. Pokud je Klient i přesto používá, dopouští se poškozování majetku Ubytovatele.

Klient zcela zodpovídá za **nezletilé osoby nebo osoby s omezenou svéprávností**, které jsou s ním ubytovány a je povinen zajistit, aby se úplně seznámily se všemi podmínkami ubytování a čerpání souvisejících služeb, zejm. Ubytovacím řádem, dalšími provozními řády, pravidly a pokyny Ubytovatele a uvedené předpisy, pokyny a pravidla dodržovaly. Klient je povinen zajistit dohled nad těmito osobami, aby jim nebyla způsobena újma nebo nedošlo ke vzniku škody v důsledku jejich jednání.

14. Bezplatné služby, placené služby a vybavení zařízení

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 pobytu.

Pokoje Safari Lodge a bungalovy Safari Kempu:

- Koupelna s WC a sprchou
- Užívání koupelnového vybavení
- Plochá TV, interní telefon, wi-fi
- Stropní ventilátor v bungalovech
- Židle nebo křesla
- Šatní skříň
- Konferenční nebo šachový stolek
- Fén
- Kávový set
- Parkovací stání na parkovišti nebo přímo u bungalovu

Safari Lodge

- Letní venkovní bazén (provoz v závislosti na klimatických podmínkách)
- Lehátka a venkovní posezení v letní sezóně
- Zahradní atrium s lavičkami
- Prodejna suvenýrů
- Informační koutek s denním tiskem

Safari Kemp:

- letní venkovní bazén (provoz v závislosti na klimatických podmínkách)
- letní zakrytá vířivka (provoz v závislosti na klimatických podmínkách)
- lehátka a venkovní posezení v letní sezóně
- vyhlídka na výběh s africkými zvířaty (osazen v letní sezóně)
- dětské hřiště
- hřiště na míčové hry
- stoly na stolní tenis (v letní sezóně)
- centrální sprchy a toalety (celý rok) s přebalovacím pultem
- wi-fi v areálu
- prodejna suvenýrů
- venkovní kuchyňka s vařičem, lednicí
- výlevka chemických WC pro karavany
- servisní stání pro karany

Placené služby společné:

- Stravovací služby
- zážitkové programy zoo
- bowling v Safari Lodge
- salónek v Safari Lodge (vhodný na konference, jednání, oslavy)
- půjčovna stolních her v recepci
- půjčovna sportovního náčiní a her v Safari Kempu
- sezónní TSAVO BAR v Safari Kempu
- pračky a sušičky prádla v Safari Kempu
- varná konvice, fén
- půjčovna DVD, chůviček
- nabíjecí stanice pro notebooky, tablety, mobilní telefony

Reklamační řád - Safari Park Resort (Safari Lodge, Safari Kemp)

Ubytovatel: ZOO Dvůr Králové a.s.

Reklamační řád

1. Předmět

1.1. Tento reklamační řád upravuje v souladu s platnými právními předpisy, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „OZ“), a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZOS“), rozsah, podmínky a způsob uplatňování práv zákazníka z vadného plnění vyplývajícího z odpovědnosti Ubytovatele za vady ubytovacích a souvisejících služeb poskytovaných v zařízeních SAFARI PARK RESORT a jejich vyřizování (dále také jen „reklamace“).

2. Uplatňování reklamací

2.1. V případě vadně poskytnutých služeb vzniká zákazníkovi právo reklamace. Práva z vadného plnění zákazník uplatňuje u Ubytovatele.

2.2. Zákazník je povinen vytknout vadu poskytovaných služeb včas, bez zbytečného odkladu, pokud možno na místě poskytnutí služby. Nevytkne-li zákazník vadu poskytovaných služeb bez zbytečného odkladu, nemůže mu být reklamace uznána. Neprodlené vytknutí vady (uplatnění reklamace) na místě samém umožní odstranění vady okamžitě, zatímco s odstupem času se ztěžuje průkaznost i objektivnost posouzení a tím i možnost řádného vyřízení reklamace.

2.3. Zákazník je při uplatňování reklamace povinen uvést jméno, příjmení, adresu, co je obsahem reklamace, svou reklamaci zdůvodnit a podle možností i předmět reklamace průkazně skutkově doložit; současně se doporučuje předložit doklad o poskytnuté službě, stejnopis objednávky, fakturu, potvrzení o platbě apod., čímž se usnadní vyřizování reklamace.

2.4. Reklamaci může zákazník uplatnit jakoukoliv formou s uvedením data, předmětu reklamace a požadovaného způsobu vyřízení reklamace. V případě ústního podání reklamace je Ubytovatelem pověřený zástupce povinen sepsat se zákazníkem reklamační protokol, resp. vydat písemné potvrzení o přijetí reklamace. V protokolu uvede osobní údaje zákazníka, kdy zákazník reklamaci uplatnil, co je obsahem reklamace, jaký způsob vyřízení reklamace zákazník vyžaduje a dále datum a požadovaný způsob vyřízení reklamace. Protokol, resp. potvrzení o přijetí reklamace podepíše sepisující zástupce hotelu i zákazník, který podpisem vyslovuje souhlas s jeho obsahem.

2.5. Jestliže zákazník zároveň předá Ubytovateli podklady týkající se reklamace, musí být tato skutečnost v protokolu výslovně uvedena.

3. Vyřizování reklamací

3.1. Ubytovatel povinnost zákazníkovi vydat písemné potvrzení o tom, kdy zákazník reklamaci uplatnil, co je obsahem reklamace, jaký způsob vyřízení reklamace zákazník požaduje a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

3.2. Uplatní-li zákazník právo z vadného plnění souvisejícího se službami, které mu jsou poskytovány nebo které mu již byly poskytnuty, Ubytovatel, nebo jím pověřený zástupce je povinen po potřebném prozkoumání skutkových a právních okolností rozhodnout o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této doby se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vytýkané vady. Reklamace musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamace zákazníkem, pokud se zákazníkem není dohodnuta lhůta delší.

3.3. V případě písemných reklamačních podání platí pro jejich obsah přiměřeně ustanovení odstavce 3.1 reklamačního řádu.

4. Součinnost zákazníka při vyřizování reklamací

4.1. Zákazník je povinen poskytnout potřebnou součinnost k vyřízení reklamace, zejména podat informace, předložit doklady prokazující skutkový stav, specifikovat své požadavky co do důvodu a výše, apod. Vyžaduje-li to povaha věci, musí zákazník umožnit pověřenému zástupci Ubytovatele, jakož i zástupcům dodavatele služby přístup do prostoru, který mu byl poskytnut k ubytování apod., aby se mohli přesvědčit o oprávněnosti reklamace.

5. Způsoby vyřízení reklamace

5.1. V případech, kdy je reklamace posouzena jako zcela nebo z části důvodná, spočívá vyřízení reklamace v bezplatném odstranění vady služby, nebo v případech, kdy je to možné i k poskytnutí náhradní služby. V závislosti na rozsahu a trvání vady má zákazník právo na přiměřenou slevu z ceny. Tím není dotčeno právo zákazníka domáhat se v zákonem stanovených případech odstoupení od smlouvy. V případech, kdy je reklamace posouzena jako nedůvodná, je zákazník písemně informován o důvodech zamítnutí reklamace.

5.2. Nastanou-li okolnosti, jejichž vznik, průběh a příp. následek není závislý na vůli, činnosti a postupu Ubytovatele, nebo okolnosti na které byl zákazník předem Ubytovatelem upozorněn nebo okolnosti, které jsou na straně zákazníka, na jejichž základě zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a Ubytovatelem zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na vrácení zaplacené ceny nebo na slevu z ceny.

6. Ostatní ustanovení

6.1. V ostatním platí ustanovení obecně závazných právních předpisů, zejména občanského zákoníku a zákona o ochraně spotřebitele.

6.2. V souladu s ustanovením § 14 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů má zákazník možnost řešit případné spory vyplývající ze smluv uzavřených s hotelem prostřednictvím subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce či spor řešit on-line prostřednictvím k tomu určené **ADR platformy**. Než-li bude přistoupeno k mimosoudnímu řešení sporu, doporučujeme zákazníkovi nejdříve využít kontakt na naši společnost pro vyřešení nastalé situace.

7. Závěrečná ustanovení

7.1. Tento Reklamační řád vstupuje v platnost a účinnost dnem 1.11.2021

7.2. Tento reklamační řád bude vyvěšen na internetových stránkách Ubytovatele