

Příloha ke směrnici: S-12/2006	Věc: Obchodní a storno podmínky Ubytovatele (OSP) Ubytovatel: ZOO Dvůr Králové a.s. Safari Lodge, Safari Kemp	Účinnost: 1.4.2016
Vypracoval: ZOO Dvůr Králové a.s.	Kontroluje: vedoucí NS, domovníci, vedoucí hotelu	Datum schválení: 1.4.2016
Zodpovídá: všichni ubytovaní	Ruší se: Obchodní podmínky vydané před tímto datem	
Rozdělovník: II	Souvisí: Ubytovací řád Pracovní řád, Kontrolní řád, Návštěvní 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 rezervací 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	Přístýlka, ubytování zvířete, stravování, zážitky
Safari Kemp	vlastní kempové bungalovy	Ubytování, snídaně, vstupenka, místní poplatek, energie, , parkování , DPH	Přístýlka, ubytování zvířete, stravování, zážitky
Safari Kemp	vlastní stany Sudány,	Ubytování, poplatek za osobu, vstupenka ¹ , místní poplatek, energie, DPH	stravování, zážitky, ubytování zvířete,
Safari Kemp	cizí stany, cizí karavany	Pronájem místa, poplatek za osobu vstupenka ¹ , místní poplatek, energie u karavanů, DPH	stravování, zážitky, ubytování zvířete, parkovné ² , energie ³

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

Cena pokoje 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 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).

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 subdodavatelysky zajišťováno společností GASTRO-ZOO s.r.o., Mobil: 777 667 066, E-mail: provoz@gastro-zoo.cz. Případná reklamáce 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 nedejezd – 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. Reklamac

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 reklamacie musí být uplatněna bezodkladně po zjištění nedostatků služeb, nejpozději však den následující po posledním dni, ve kterém byly Klientovi předmětné služby poskytnuty. Reklamacie daňových dokladů se řídí dle odstavce [Ceny a platební podmínky](#). Na pozdější reklamacie 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).

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 dostát 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 peněžitě kaucí 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

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.

Příloha ke s měrnici: S–12/2006	Věc: Ubytovací řád Ubytovatel: ZOO Dvůr Králové a.s. Safari Park Resort (Safari Lodge, Safari Kemp)	Účinnost: 24.1.2017
Vypracoval: ZOO Dvůr Králové a.s.	Kontroluje: vedoucí NS, domovníci, vedoucí Safari Park Resortu	Datum schválení: 24.1.2017
Zodpovídá: všichni ubytovaní	Ruší se: Ubytovací řád vydaný před tímto datem	
Rozdělovník: II	Souvisí: Ubytovací řád, Provozní řád hřiště, Provozní řád bowling, Provozní řád bazénů a vířivky, Provozní řád	

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 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 recepcí povinná ubytovat.**

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

Zařízení	Pokoje	Check-in	Check-out
Safari Lodge	vlastní pokoje	14:00 – 21:00	10:00
Safari Kemp	vlastní bungalovy	14:00 – 21:00	10:00
Safari Kemp	zoo stany Sudan, stany ve větvích	14:00 – 21:00	10:00
Safari Kemp	cizí stany, cizí karavany	13:00 – 21:00	12:00

Při nástupu k ubytování Klient zaplatí v plné výši cenu ubytování, případně uhradí doplatek ceny za ubytování, tj. sjednanou cenu za ubytování poníženou o uhrazenou zálohu. Po zaplacení vystaví ubytovatel Klientovi daňový doklad potvrzující zaplacení celého pobytu.

Ubytovatel je oprávněn při příjezdu Klienta k ubytování požadovat na Klientovi složení peněžité kaucy 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, odcizení/zničení 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. Po složení kaucy či po poskytnutí garance platební kartou obdrží klient hotelovou legitimaci se jménem, číslem pokoje, dnem odjezdu a klíč (čipovou kartu) od pokoje.

Počet osob na pokoji odpovídá počtu osob přihlášených k ubytování. Ubytováný 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 dvoulůžkovém 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 podložena zápisem v ubytovací knize či na registrační kartě.

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

Pokud při odjezdu stav pokoje neodpovídá Záznamu a Klient Záznam nerozporoval, je Ubytovatel oprávněn požadovat náhradu škody po Klientovi. K zaplacení náhrady škody je ubytovatel oprávněn využít Klientem složenou kauci, případně jím poskytnutou garanci platební kartou.

Ubytováný 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. Bližší povinnosti Klienta a ubytovatele ohledně vedení evidenční knihy resp. domovní knihy jsou stanoveny shora uvedenými právními předpisy.

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 Safari Lodge mohou využívat i služby **Safari Kempu a klienti Safari kempu služby Safari Lodge**.

Při nástupu do ubytování obdrží Klient identifikační náramek **Safari Kemp** a elektronickou kartu (pokoje Lodge a bungalovu, dle počtu osob) od pokoje 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. Sankce za ztrátu, zničení, poškození jakož i zpřístupnění Klíče dle předchozí věty jsou ve výši 200 Kč/ks.

Klient je obecně povinen:

- uhradit cenu za ubytování
- viditelně nosit identifikační náramek, který opravňuje klienta k čerpání služeb
- seznámit se s ubytovacím řádem a navazujícími řády 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 vyhrazených míst 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 neužívají, a uzavřít okna;
- 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, přemisťovat 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, **pouze v označeném kuřáckém prostoru před hotelem**
- pohybovat se mimo vyhrazené prostory
- překonávat a odstraňovat zabezpečení Ubytovatele
- nosit zbraň, střelivo 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 být jen na krátkou chvíli, je nepřípustné
- ničit zeleň nebo jiným způsobem upravovat
- používat otevřený oheň mimo vyhrazené plochy, **grily**, v Safari Kempu

3. Práva a povinnosti ubytovatele

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

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

V hotelových pokojích nebo společenských prostorách není z bezpečnostních důvodů vhodné ponechávat děti do 12 let bez dozoru dospělých.

Ubytovatel je povinen zajistit výměnu ložního prádla, osušek a ručníků provádět dle potřeby hosta, nejméně však jedenkrát za tři dny, dále při změně obsazení lůžka. **Pokud host 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.

Vedoucí Safari Park Resortu může rozhodnout o omezení, ukončení provozu doplňkových služeb na omezenou dobu vzhledem k technickému stavu a podmínkám provozu, které by mohl ohrozit zdraví hostů 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. 2 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 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 nevylučuje nárok ubytovatele na náhradu vzniklé škody.

5. Identifikace hostů

A Hosté ve stanech, karavanech a stanech

Z provozních důvodů Safari kempu používáme k vizuálnímu rozlišení hostů papírové, voděodolné náramky, které slouží ke zjednodušení identifikace hostů 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.

B Hosté Safari Lodge a bungalovů

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

K čemu je karta dobrá

1 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. 2 Karta vám také otevře turniket při vstupu do pěší části zoo, ale pozor, opakovaný vstup je možný až za hodinu. 3 Svou útratu v restauraci si můžete nechat převést pomocí karty na svůj hotelový účet. Zaplatíte tak vše najednou na recepci. Identifikační náramky se vás netýkají.

6. Vstupy do zoo

A Hosté ve stanech, karavanech a stanech

Hosté 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 od 9:00. Pokladnu z důvodu evidence a pak už jen restaurací nebo turniketem v Restaurant Lemur. V případě, že vstupenku ztratíte, novou vám zdarma nevystavíme a budete s i ji muset zakoupit. Proto doporučujeme, abyste je pečlivě uschovali.

B Hosté 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 od 9:00 nebo turniket v Restaurant Lemur. 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. Proto doporučujeme, abyste je pečlivě uschovali.

Vstup do zoo po zavírací době

Je možný pouze turniketem Restaurant Lemur. Nechcete-li se do zoo vrátit, můžete odejít kterýmkoli východem, pokud se budete chtít vrátit, musíte zoo opustit turniketem umístěným v Restaurant Lemur, přes který je poté možné se do zoo vrátit. 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 Restaurant Kibo.

Stravovací poukazy – slouží k úhradě zvýhodněného menu v Restaurant Lemur, nebo může sloužit jako cenina v uvedené hodnotě, kterou může klient čerpat při výběru menu restaurace nebo v občerstvení provozů SAFARI GASTRO.

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.

Snídaně jsou vydávány celoročně v Restaurant Lemur, v letním období Restaurant Kibo. Pokud host zakoupí na recepci polopenzi nebo plnou penzi, obdrží stravovací lístek s označením zvolené penze.

Platnost poukazu je časově omezen na 1 kalendářní rok (nevýčerpám teď- přijedu znovu). Na poukaz nelze vrátit peníze, ale je možno zůstatek vyčerpat v občerstvení (strava, nápoje, cukrovinky) výhradně v provozech SAFARI GASTRO.

Klienti Safari Kempu a Safari Lodge mohou využít i sezónně bufet v Safari Kempu, kde je možné objednat kávu, pečivo, pivo atd. O provozní době bufetu informuje Klienta recepcce.

Stravování probíhá ve vyhrazených prostorách 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

8. Ubytování zvířat

Ubytování zvířete je možné pouze na pokojích, které jsou k tomuto využití určené. Ubytovatel si vyhrazuje právo klienta, který zvíře předem nenahlásil, neubytovat v pokoji jiném, než pro toto využití určené.

Domácí zvířata je možné ubytovat za poplatek dle platného ceníku a s omezením výběru pokojů. Doplnkové služby (pelíšek, miska) se mohou lišit v závislosti na období a momentální dispozici Ubytovatele. Klient nese zodpovědnost za všechny škody způsobené zvířetem během pobytu.

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 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 snídani 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.

9. Provoz bazénů

Provoz bazénů se řídí Provozním řádem bazénů a vířivky, který je viditelně vyvěšen v místě.

Součástí komplexu je venkovní bazén o rozměrech 4 x 8 x 1,2 m v **Safari Lodge**, venkovní bazén rozměrech 5 x 10 x min. hloubka 1,2 m 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. Rodiče zodpovídají za své děti a dodržují Provozní řád bazénu a vířivky.

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 pro bezpečné koupání, které jsou umístěny v místě.

Veškeré připomínky a závady řeší recepce.

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 10:00 do 22:00. O víkendech a v době konání kulturních a společenských akcí od 10:00 do 24:00.

Provoz a údržbu bowlingu zajišťuje recepce 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 nedodržuje herní řád, omezuje nebo ohrožuje svým chováním ostatní hráče nebo hotelové hosty, má recepce právo po předchozím upozornění hosta vykázat t.

Rodiče odpovídají za své děti v prostorách bowlingu a jsou si vědomi nebezpečí úrazu.

11. 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, a to buď v pokoji, nebo 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. Po uhrazení dluhu na ubytování vydá ubytovatel uskladněné věci Klientovi.

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

12. 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 poškození majetku Ubytovatele.

13. Odjezd ze zařízení

Ubytovaný je povinen opustit pokoj, nebo zařízení, kde je ubytován, do doby uvedené na voucheru, propozicích zařízení, letáčích. **Info v e-mailu, na webu, při příjezdu**, na kartičce od pokoje.

Klient oznámí odjezd recepci, která zajistí následnou kontrolu stavu pokoje a vyhotoví o tom Záznam (Check list). V případě poškození majetku, zcizení inventáře je proveden záznam o škodě na majetku zařízení. Klient v tomto případě odpovídá za škodu a bez výhrad souhlasí s úhradou škody. Pokud Ubytovatel zjistí po odjezdu Klienta škodu (poškození inventáře v pokoji, nenahlášenou konzumaci z minibaru, nebo odcizení majetku z pokoje), je Ubytovatel oprávněn naúčtovat klientovi škodu a strhnout částku škody z jeho platební karty, vystavit dodatečný účet a zaslat ho na evidovanou adresu Klienta. **Garance platební kartou do 48 hodin.**

Klient je oprávněn ukončit pobyt po uhrazení veškerých závazků k ubytovateli.

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 stůl
- Fén
- Šálky na čaj a kávu

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
- Automatický čistič bot

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
- internet (PC) v recepci
- informační koutek

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 minikár a sportovního náčiní a her v Safari Kempu
- sezónní bufet **Banua** v Safari Kempu
- pračky a sušičky prádla v Safari Kempu
- **varná konvice, fén**
- **půjčovka DVD, chůviček**
- nabíjecí stanice pro notebooky, tablety, mobilní telefony