

Všeobecné obchodní podmínky

společnosti ALDA INVEST s.r.o. pro RESORT NOVÁ POLANA

I. Úvodní ustanovení

1. Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále i jen „VOP“) se vztahují na smluvní vztahy mezi společnostmi ALDA INVEST s.r.o. se sídlem Lipová 1965, 737 01 Český Těšín, IČ: 26858592, jako provozovatelem Resortu Nová Polana (dále i jen „dodavatel“) a osobami, se kterými má být uzavřena smlouva o ubytování nebo smlouva o poskytnutí služeb při pořádání akcí, (dále i jen „objednatel“).
2. Ubytování v zařízení ubytovatele se uskutečňuje na základě smlouvy o ubytování uzavřené podle ustanovení § 2326 a následujících zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále i jen „smlouva“) potvrzením objednávky ubytovaného, na jejímž základě ubytovatel poskytuje ubytovanému přechodné ubytování a ubytovaný se zavazuje zaplatit ubytovateli cenu za ubytování a za služby s ubytováním spojené, ve lhůtě splatnosti uvedené na platebním dokladu (faktuře, zálohové faktuře, e-mail) dodavatele. Poskytování služeb při pořádání akcí pro objednatele v zařízení dodavatele se uskutečňují na základě smlouvy o poskytování služby uzavřené dle § 1746 odst. 2 zákona č.89/2012 Sb., občanský zákoník v rozsahu vzájemného plnění dohodnutém ve smlouvě.
3. Smlouva o ubytování a smlouva o poskytnutí služeb se uzavírá vždy písemně i při využití elektronických nebo jiných obdobných technických prostředků, a to na základě objednávky objednatele a písemného potvrzení dodavatele.
4. Práva a povinnosti smluvních stran výslovně neupravená smlouvou o ubytování nebo smlouvou o poskytnutí služeb jsou upraveny těmito VOP a dále ubytovacím řádem a ceníkem služeb dodavatele.
5. Tyto VOP jsou nedílnou součástí smlouvy s tím, že se vztahují na všechny právní vztahy vzniklé mezi dodavatelem a objednatelem. Od těchto VOP je možné se odchýlit pouze na základě písemné dohody mezi dodavatelem a objednatelem.
6. Jiné, než tyto VOP nejsou při uzavírání smlouvy a následně při její realizaci akceptovány a jejich použití je tak předem vyloučeno.
7. Ubytováním se rozumí přechodné ubytování na sjednanou dobu nebo na dobu vyplývající z účelu ubytování v zařízení k tomu určeném, (dále i jen „ubytování“ nebo „pobyt“) v rámci v resortu Nová Polana na adrese Dolní Lomná 0255, č.p. 126, 739 91 Dolní Lomná, (dále i jen „resort“ nebo „resort Nová Polana“).
8. Službami spojenými s ubytováním se rozumí zajištění parkovacího místa pro osobní automobily, využívání multifunkční místnosti, hřišť, herní zóny a dalších služeb

souvisejících s ubytováním (dále i jen „ubytovací služby“). Při ubytování v rámci pořádané akce (svatba, oslava, školení, ...) navíc zajištění snídaně

9. Ubytování a ubytovací služby se poskytují v resortu Nová Polana.
10. Službami při pořádání akcí (jakými jsou svatba, oslava, školení, meeting apod.) se rozumí: výzdoba, obřadní místo, flipchart, jídlo dle nabídkového menu, nápoje dle dohody, parkování, využití herní zóny, hřiště, multifunkční místnosti, případně i zajištění ubytování, včetně snídaně, pokud ve smlouvě není dohodnuto jinak. Služby při pořádání akcí pro objednatele, (dále i jen „akce“) jsou poskytovány v zařízení dodavatele v resortu Nová Polana.

II.

Objednávání pobytů a akcí

1. Objednat pobyt či akci může objednatel prostřednictvím objednávkového formuláře, jenž je umístěn na webových stránkách ubytovatele www.novapolana.cz, osobně na adrese Dolní Lomná 0255, č.p. 126, 739 91 Dolní Lomná či telefonicky na čísle +420 777 488 708, přičemž svou telefonickou objednávku musí dodavateli bezprostředně následně zaslat písemně. Písemnou objednávkou dle předchozí věty se rozumí objednávka učiněná prostřednictvím objednávkového formuláře či objednávka zasláná e-mailem nebo poštou na adresu dodavatele uvedenou na jeho webových stránkách.
2. Objedávka musí obsahovat minimálně následující informace:
Pro pobyty:
 - termín pobytu (+ počet nocí)
 - počet ubytovaných osob a jejich jména a kontaktní údaje (e-mail, telefon, adresa) - typ požadovaných pokojů (penzion/chatky)
Pro akce:
 - termín akce a její druh
 - počet osob na akci (dospělí + děti)
 - počet osob k ubytování
 - druh stravování (plná/polopenze/snídaně; pro svatby - varianta svatebního menu)
 - zajištění konferenční místnosti (pro svatby - zajištění oddacího místa)
 - zda je požadováno zajištění parkovacího místa pro osobní automobil, příp. pro kolik osobních automobilů
 - rezervace ostatních služeb
 - údaje objednatele v rozsahu potřebném pro vystavení faktury, (daňového dokladu) kdo hradí objednané služby (na koho má být vystaven doklad), tj. IČ společnosti nebo jméno a příjmení, adresa, telefon, emailové spojení)
3. Dodavatel provede interní rezervaci na základě objednávky objednatele v rozsahu jím požadovaném (pokud to kapacita resortu dovolí) a následně potvrdí objednávku (zejména s potvrzením termínu, počtu osob, rozsahu služeb a výši ceny, s uvedením

výše požadované zálohy a termínu pro zaplacení zálohy) zašle objednateli zpět nejpozději do 2 dnů ode dne, kdy obdržel objednávku.

4. Současně s potvrzením objednávky vystaví dodavatel objednateli zálohovou fakturu a to:
 - při objednávce pobytu na více nocí, objednávce na skupinové ubytování ve výši 50 % z ceny pobytu,
 - v případě akce na první zálohu ve výši 3 000 Kč dle odst. 4 čl. III VOP a následně v termínu 60ti dnů před konáním akce na druhou zálohu ve výši 500,- Kč/osoba, Záloha je splatná v termínu uvedeném na dokladu - zálohové faktuře.
5. V případě, že ubytovaný nezplatí zálohu dle zálohové faktury v termínu její splatnosti, platí rozvazovací podmínka, podle které účinnost smlouvy poskytnutí ubytování nebo smlouvy o zajištění akce zaniká ke dni následujícímu po marném uplynutí doby splatnosti zálohové faktury a ubytování, ubytovací služby a služby při pořádání akce jsou tímto automaticky zrušeny.
6. Potvrzením objednávky se dodavatel zavazuje za předpokladu, že objednatel řádně uhradil zálohovou fakturu(y), zabezpečit pro objednatele ubytování a zajištění akce v dohodnutém rozsahu a kvalitě.

III.

Platební podmínky

1. Cena za poskytnuté ubytování a ubytovací služby je mezi dodavatelem a objednatelem dohodnuta ve výši, která je uvedena v aktuálním ceníku dodavatele dostupném na webových stránkách resortu v době realizace ubytování nebo konání akce, nebude-li dohodnuto mezi dodavatelem a objednatelem jinak.
2. Při příjezdu ubytovatel předloží ubytovanému písemné vyhotovení smlouvy, v níž budou uvedeny minimálně informace dle odst. 2. a 3. čl. II. VOP. Smlouva je uzavřena na dobu objednaného ubytování.
3. Cena za poskytnuté ubytování a ubytovací služby nebo akci je splatná na základě konečné faktury dodavatele, ve které bude zohledněna případně zaplacená záloha, a to v hotovosti, nebo platební kartou. V případě úhrady ceny vyšší než 10.000,- Kč je možná platba bezhotovostním převodem na účet dodavatele, přičemž splatnost faktury činí 14 dní ode dne jejího vystavení. Při opožděné úhradě celkové faktury si dodavatel vyhrazuje právo účtovat úrok z prodlení ve výši stanovené právním předpisem.
4. Po rezervaci termínu akce a potvrzení objednávky je objednatel povinen zaplatit dodavateli první zálohu ve výši 3.000 Kč. která slouží jako blokáce vlastního termínu akce a v případě požadavku objednatele na zrušení akce se tato záloha nevrací a hledí se na ni jako na uskutečněné plnění ze strany dodavatele za blokáci termínu akce pro objednatele.

5. V případě akcí se hradí ze strany objednatele druhá záloha ve výši 500 Kč/osobu dva měsíce před konáním akce. Cena za pronájem sálu je účtována dle aktuálního ceníku uvedeném ve svatebním menu, platném v době realizace ubytování nebo konání akce, který je dostupný na webových stránkách dodavatele. Sál je možné využívat do 03:00 hod. kalendářního dne následujícího po dni konání akce. V případě potřeby nadstandardního úklidu po skončení akce, se objednatel zavazuje uhradit dodavateli vynaložené náklady na uvedení znečištěných prostor do původního stavu.
6. Vyúčtování akce se provádí po jejím konání, kompletní vyúčtování spolu s fakturou bude zasláno objednateli emailem, pokud nebude předáno po skončení akce.
7. Po skončení akce jsou uhrazené zálohy zahrnuty do konečného vyúčtování jako částečné platby. V případě, že zaplacená záloha bude vyšší než konečná částka k fakturaci, bude přeplatek vrácen objednateli do 7 dnů od vystavení konečné faktury, a to bezhotovostně na účet objednatele.

IV.

Storno podmínky

1. Objednané ubytování a ubytovací služby může objednatel písemně stornovat v plném rozsahu do 15 dnů před stanoveným datem zahájení poskytování ubytování a ubytovacích služeb bez storno poplatku. Neobdrží-li ubytovatel storno písemně v této lhůtě, vyhrazuje si právo účtovat ubytovanému storno poplatek z celkové ceny ubytování a ubytovacích služeb při požadavku na storno takto:
 - 14 – 7 dnů před datem konání pobytu ve výši 30 %
 - 6 – 4 dny před datem konání pobytu ve výši 60 %
 - 3 a méně dnů před datem konání pobytu ve výši 100 %
2. Objednanou akci může objednatel písemně zrušit v plném rozsahu do 30 dnů před stanoveným datem zahájením akce, a to však bez nároku na vrácení první zálohy dle čl. III. odst. 4. VOP. Neobdrží-li dodavatel požadavek na storno písemně v této lhůtě, je oprávněn účtovat objednateli storno poplatek následujícím způsobem:
 - při stornu v době do 30 dní před konáním akce činí storno poplatek 50 % z druhé zaplacené zálohy,
 - při stornu v době 21 dní a méně před konáním akce činí storno poplatek 100 % z druhé zaplacené zálohy.
3. Dodavatel je oprávněn započíst na úhradu storno poplatku zaplacené zálohy dle čl. II. odst. 4 VOP. V případě, že zaplacená záloha bude vyšší než storno poplatek, bude přeplatek vrácen objednateli do tří dnů ode dne zaslání písemné výzvy dle věty první, tohoto odstavce, a to bezhotovostně na účet objednatele.
4. V případě poklesu již potvrzeného počtu osob ze strany objednatele o více než 10 % v termínu kratším než 3 dny před zahájením pobytu či akce si dodavatel vyhrazuje právo účtovat 50 % celkových kalkulovaných nákladů za každou stornovanou osobu navíc.

5. V případě, že objednatel zruší ubytování a ubytovací služby v době do 15 dnů před stanoveným datem zahájení poskytování ubytování a ubytovacích služeb, bude mu zaplacená záloha vrácena bezhotovostně na jeho účet do tří dnů ode dne doručení písemného zrušení ubytování.
6. Ubytovaný může smlouvu vypovědět během pobytu před uplynutím sjednané doby ubytování. Prokáže-li ubytovatel, že nemohl zabránit škodě, která mu vznikla předčasným zrušením ubytování ze strany ubytovaného, může žádat, aby mu ubytovaný nahradil škodu do výše rozdílu mezi cenou ubytování dle smlouvy a cenou za skutečně čerpané ubytování.
7. Za nevyčerpané objednané služby a za změny objednaných služeb v průběhu pobytu či akce dodavatel neposkytuje žádnou finanční náhradu.
8. Dodavatel může před uplynutím ujednané doby smlouvu vypovědět bez výpovědní doby, porušuje-li objednatel i přes výstrahu hrubě své povinnosti vyplývající ze smlouvy, anebo dobré mravy.

V.

Práva a povinnosti objednatele a poskytovatele

1. Ubytovaný a osoby uvedené v objednávce dle odst. 2. čl II. VOP mají právo užívat prostor vyhrazený jim k ubytování, jakož i společné prostory ubytovacího zařízení (dále i jen „ubytovací prostor“) a využívat služby s ubytováním spojené.
2. Ubytovatel odevzdá ubytovanému ubytovací prostor ve stavu způsobilém pro řádné užívání a zajistí mu nerušený výkon jeho práv spojených s ubytováním.
3. Při objednání hudebního nebo jiného uměleckého programu nese objednatel odpovědnost za dodržení předpisů zejména z oblasti autorských práv.
4. Bez souhlasu dodavatele nesmí být v prostorách resortu instalována jakákoliv technická zařízení a nesmí být zasahováno do technických parametrů a vybavení užívaných prostor. Objednatel nebo jím určená odpovědná osoba je povinna převzít dohodnuté prostory před započítáním akce a po jejím skončení je vrátit ve stejném stavu s přihlédnutím k běžnému znečištění.
5. Všechny prostory resortu jsou nekuřácké. Objednatel se zavazuje o této skutečnosti informovat účastníky pobytu či akce. V případě porušení je dodavatel oprávněn účtovat smluvní pokutu ve výši 2 000,- Kč. Ve všech prostorách resortu není dovoleno používání jakýchkoliv omamných a psychotropních látek, tento zákaz se vztahuje i na vnášení těchto látek do resortu.
6. V případě, že při pobytu či konání akce způsobí objednatel, ubytovaný či účastníci akce pořádané objednatelem dodavateli škodu (např. poškozením nebo ztrátou inventáře, nábytku apod.) zavazuje se objednatel uhradit způsobenou škodu. Při

vzniku škody se hradí aktuální cena poškozeného majetku.

7. V případě nadměrného znečištění prostor v resortu, ať už úmyslným jednáním, nedbalostí nebo v důsledku stavu, který byl vyvolán požitím alkoholických nápojů, se zavazuje objednatel uhradit způsobenou škodu nebo vynaložené náklady na uvedení znečištěných prostor do původního stavu společně s ostatními poskytnutými službami.
8. Při ztrátě klíčů zaplatí ubytovaný škodu způsobenou ubytovateli ve výši 1 500,- Kč za každý klíč.
9. Objednatel odpovídá za dodržování bezpečného průběhu pobytu či akce, dodržování požárních a ostatních právních předpisů ČR. Za cennosti vnesené do resortu v souvislosti s ubytováním odpovídá dodavatel pouze v rozsahu dle § 2946 občanského zákoníku.
10. V resortu není dovoleno konzumovat alkoholické nápoje vnesené do resortu objednatel, s výjimkou případů výslovně dohodnutých s dodavatelem a to jen za dohodnutých podmínek. V případě dovolené konzumace vlastních alkoholických nápojů, nenese dodavatel žádnou odpovědnost za tyto alkoholické nápoje a případné nepříznivé následky spojené s jejich konzumací.
11. Je zakázáno v celém areálu resortu vypouštět tzv. lampiony štěstí. V prostorách obřadního místa a sálu je navíc zakázáno používání konfet. Za porušení tohoto ustanovení bude uložena pokuta ve výši 3 000 Kč. V případě ohňostroje si objednatel musí zařídit schválení k jeho produkci obecním úřadem Dolní Lomná.
12. Objednatel, ubytovaný či účastník akce organizované objednatel je povinen se při svém pobytu či na akci řídit požárními a bezpečnostními předpisy vydanými dodavatelem pro resort Nová Polana, které jsou pro ně zveřejněny dodavatelem v resortu a na webových stránkách resortu.
13. Pokud není v potvrzení objednávky uvedeno jinak, poskytuje se ubytování (check-in) v souladu s Ubytovacím řádem v den příjezdu od 14:00 hod. a uvolnění pokoje a dalších pronajatých místností resortu včetně parkovacích míst ubytovaným (check-out) do 10:00 hod. v den odjezdu.
14. Práva a povinnosti smluvních stran výslovně neupravená smlouvou či VOP mohou být upraveny ubytovacím řádem. Ubytováný se zavazuje seznámit se s ubytovacím řádem nejpozději v den zahájení poskytování ubytování a ubytovacích služeb.

VI.

Závěrečná ustanovení

1. Reklamaci objednaných služeb je objednatel povinen uplatnit v písemné formě u dodavatele nebo jím pověřené osoby. Tato reklamační žádost musí být uplatněna bezodkladně po zjištění nedostatku poskytovaných služeb, nejpozději však den následující po posledním dni, ve kterém byly služby poskytnuty. Na pozdější reklamace nebude brán zřetel.
2. Zakoupené dárkové poukazy jsou nevratné. Platí pouze po dobu trvání uvedenou na poukazu, max. 1 rok.
3. Objednatel prohlašuje, že se seznámil se zásadami zpracování osobních údajů, které poskytl dodavateli v souvislosti s uzavřením smlouvy o ubytování, smlouvy poskytnutí ubytovacích služeb a smlouvy o poskytnutí služeb při pořádání akcí, s jejich rozsahem a s podmínkami jejich ochrany a uděluje souhlas k jejich zpracování v souladu s platnou legislativou a nařízením GDPR. Více podrobností je uvedeno na [webových stránkách](https://www.novapolana.cz/zasady-ochrany-osobnich-udaju/) Resortu Nová Polana (<https://www.novapolana.cz/zasady-ochrany-osobnich-udaju/>)
4. Smluvní vztah mezi ubytovatelem a ubytovaným končí v den odjezdu ubytovaného zaplacením poskytnutého ubytování a ubytovacích služeb.
5. Vztahy smlouvou, těmito VOP či ubytovacím řádem neupravené se řídí českým právním řádem, zejména tedy ustanovením zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník. Vztahy s ubytovaným – fyzickou osobou, která nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání se řídí ustanovením § 1810 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

V dne

za ubytovatele:

.....