VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

pro hosty využívající služby Czech in Alps s.r.o.
(účinné od: 30.1.2026)

1. Identifikace a vymezení role

1.1. Společnost **Czech in Alps s.r.o.**, IČ: 24443883, se sídlem Revoluční č. ev. 7, Horní Sekyřany, 330 24 Heřmanova Huť, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Plzni (dále jen „Zprostředkovatel"), poskytuje služby **zprostředkování ubytování** v Rakouské republice.

1.2. Zprostředkovatel **není poskytovatelem ubytování**, provozovatelem ubytovacího zařízení ani organizátorem zájezdu. Smlouva o ubytování vzniká vždy **výhradně mezi hostem a vlastníkem/oprávněným provozovatelem ubytování** (dále jen „Majitel").

1.3. Zprostředkovatel neposkytuje kombinaci cestovních služeb ve smyslu právních předpisů upravujících zájezdy a nenese odpovědnost cestovní kanceláře ve smyslu příslušných právních předpisů. Služby Zprostředkovatele nepředstavují zájezd ani spojené cestovní služby dle příslušných právních předpisů. Zprostředkovatel nejedná jako zástupce Majitele při uzavírání smlouvy o ubytování ani není oprávněn přijímat plnění jménem Majitele, pokud není výslovně uvedeno jinak.

1.4. Zprostředkovatel zajišťuje zejména přijetí poptávky, ověření dostupnosti, administraci rezervace a komunikaci mezi hostem a Majitelem. Zprostředkovatel vystupuje výhradně jako zprostředkovatel smluvního vztahu a nepřebírá odpovědnost za splnění povinností Majitele vyplývajících z právních předpisů upravujících poskytování ubytování v Rakouské republice.

---

2. Poptávka a vznik rezervace

2.1. Odeslání poptávky (web/e-mail/telefon) je **nezávazné** a nepředstavuje rezervaci.

2.2. Rezervace vzniká až doručením **Potvrzení rezervace** hostovi ze strany Zprostředkovatele.

2.3. Potvrzením rezervace dochází k uzavření smlouvy o ubytování mezi hostem a Majitelem.

2.4. Host je povinen zkontrolovat správnost údajů v Potvrzení rezervace (termín, počet osob, cena, poplatky, storno podmínky, check-in/out apod.) a případné nesrovnalosti oznámit bez zbytečného odkladu.

2.5. Host potvrzuje, že je starší 18 let a je oprávněn uzavřít smlouvu o ubytování.

---

3. Cena, platební podmínky a poplatky

3.1. Cena pobytu a rozpis plateb jsou uvedeny v Potvrzení rezervace.

3.2. Host hradí cenu pobytu **přímo na účet Majitele**. Zprostředkovatel není příjemcem plateb za ubytování.

3.3. Platební podmínky, pokud není smluvně sjednáno jinak:

- nevratná záloha ve výši 30–50 % dle sezóny,
- doplatek nejpozději 14 dní před příjezdem.

3.4. Záloha představuje částečnou úhradu ceny pobytu a kompenzaci za rezervaci a blokaci kapacity ubytování pro sjednaný termín.

3.5. Neuhrazení částky ve lhůtě může být důvodem ke zrušení rezervace bez nároku hosta na náhradu. V takovém případě se již uhrazená záloha považuje za storno poplatek dle čl. 4.

3.6. Cena může být doplněna o:

- místní pobytovou daň (Ortstaxe/Kurtaxe),
- poplatek za úklid,
- kauci (jistotu),
- další služby dle nabídky.

3.7. Výše Ortstaxe/Kurtaxe se může lišit dle obce, věku hostů a délky pobytu.

3.8. Zprostředkovatel nevystupuje jako výběrčí místních poplatků ani jako příjemce kauce, pokud není uvedeno jinak. Tyto poplatky nejsou součástí provize Zprostředkovatele a náleží Majiteli nebo příslušnému orgánu.

---

4. Storno podmínky

4.1. Zrušení rezervace musí být provedeno písemně (e-mailem). Rozhodující je okamžik doručení. Storno poplatky představují přiměřenou smluvní náhradu za blokaci kapacity ubytování a ušlý zisk Majitele.

4.2. Storno poplatky, pokud není smluvně sjednáno jinak:

- záloha je nevratná,
- při zrušení méně než 14 dní před příjezdem činí storno 100 % ceny pobytu,
- při no-show (nedostavení se k pobytu) činí storno 100 % ceny pobytu,
- při předčasném ukončení pobytu nevzniká nárok na vrácení částky.

4.3. Změna termínu je možná pouze se souhlasem Majitele a může být zpoplatněna.

4.4. Hostům doporučujeme sjednat cestovní pojištění včetně pojištění storna.

---

5. Odstoupení od smlouvy spotřebitelem

5.1. U smluv o ubytování poskytovaných na konkrétní termín se neuplatní právo na odstoupení od smlouvy do 14 dnů dle předpisů na ochranu spotřebitele.

---

6. Pobytové podmínky

6.1. Ubytování může být obsazeno maximálním počtem osob uvedeným v rezervaci. Při překročení maximálního počtu osob může být pobyt odmítnut bez nároku na vrácení ceny.

6.2. Domácí zvířata jsou povolena pouze, je-li to výslovně uvedeno.

6.3. Host odpovídá za osoby, které s ním pobyt čerpají.

6.4. Převzetím klíčů přebírá host odpovědnost za šetrné užívání ubytování a je povinen neprodleně oznámit případné škody a případně umožnit jejich odstranění.

6.5. Zprostředkovatel ani Majitel nenesou odpovědnost za škody vzniklé výlučně v důsledku nesprávně nebo neúplně uvedených údajů ze strany Hostů.

---

7. Odpovědnost

7.1. Za technický stav, vybavení a zákonné povinnosti odpovídá Majitel. Zprostředkovatel odpovídá pouze za řádné zprostředkování rezervace.

7.2. Zprostředkovatel neodpovídá za:

- kvalitu a průběh pobytu,
- vady ubytování,
- škody nebo újmy vzniklé během pobytu,
- Zprostředkovatel neodpovídá za úrazy nebo škody na zdraví vzniklé v průběhu pobytu, pokud za ně neodpovídá dle kogentních právních předpisů,
- neplnění povinností Majitele,
- navazující služby sjednané hostem samostatně (např. doprava, skipasy, pojištění).

7.3. Odpovědnost Zprostředkovatele za případnou škodu je omezena na skutečně vzniklou a prokázanou škodu, nejvýše však do výše provize přijaté za konkrétní rezervaci. Toto omezení se nevztahuje na újmu způsobenou úmyslně nebo z hrubé nedbalosti ani na újmu na životě nebo zdraví. Odpovědnost Zprostředkovatele je dále vyloučena v rozsahu, v jakém škoda vznikla jednáním nebo opomenutím Majitele nebo třetí osoby, za kterou Zprostředkovatel neodpovídá

7.4. Fotografie mají ilustrační charakter a drobné změny vybavení nebo uspořádání nezakládají nárok na odstoupení od smlouvy ani na slevu.

7.5. Drobné vady, které podstatně nebrání užívání ubytování, nezakládají nárok na odstoupení ani nepřiměřenou slevu.

7.6. Zprostředkovatel neprovádí kontrolu technického stavu ubytování, jeho bezpečnosti ani souladu s právními předpisy a vychází výhradně z informací poskytnutých Majitelem. Zprostředkovatel nemá faktickou ani právní možnost zasahovat do provozu ubytování ani jej kontrolovat. Veškerá odpovědnost za bezpečnost, technický stav, údržbu, požární ochranu a zákonné povinnosti spojené s provozem ubytování nese výhradně Majitel. Host bere na vědomí, že Zprostředkovatel neposkytuje záruku bezpečnosti, kvality ani technického stavu ubytování.

7.7. Zprostředkovatel nenese odpovědnost za dočasnou nedostupnost služeb v místě pobytu (např. výpadek lanovek, uzavření sjezdovek, omezení provozu restaurací).

7.8. Zprostředkovatel nenese odpovědnost za ztrátu, odcizení nebo poškození věcí Hostů během pobytu.

---

8. Reklamace

8.1. Vady je nutné oznámit bez zbytečného odkladu. Host je povinen umožnit Majiteli nebo Zprostředkovateli přiměřenou možnost odstranění vady. Nárok na slevu nebo jiné plnění nevzniká, pokud Host neposkytl možnost nápravy. Doporučenou formou oznámení vady je e-mailem, aby bylo možné průběh reklamace doložit.

8.2. Reklamace se uplatňují primárně u Majitele; Zprostředkovatel poskytne součinnost při komunikaci.

---

9. Vyšší moc

9.1. Žádná ze stran neodpovídá za nemožnost plnění v důsledku vyšší moci (např. přírodní katastrofy, zásah veřejné moci, uzavření oblasti, extrémní povětrnostní podmínky). Vyšší moc nezakládá automaticky nárok na vrácení ceny pobytu, pokud není Majitelem rozhodnuto jinak nebo pokud právní předpis nestanoví jinak

9.2. V takovém případě Zprostředkovatel poskytne součinnost v rámci svých možností.

---

10. Zjevné chyby

10.1. Zprostředkovatel si vyhrazuje právo opravit zjevné chyby (např. překlep v ceně). Host může rezervaci bez sankce zrušit.

---

11. Komunikace

11.1. Komunikace probíhá primárně elektronicky. Elektronická zpráva se považuje za doručenou okamžikem, kdy vstoupí do sféry dispozice adresáta.

---

12. Ochrana osobních údajů

12.1. Zprostředkovatel zpracovává osobní údaje za účelem zprostředkování rezervace a plnění zákonných povinností. Podrobnosti o zpracování osobních údajů jsou uvedeny v samostatném dokumentu „Zásady ochrany osobních údajů“ dostupném na webových stránkách Zprostředkovatele.

12.2. Majitel je samostatným správcem osobních údajů pro účely poskytování ubytování a plnění místních povinností (např. hlášení hostů, místní poplatky).

12.3. Obchodní sdělení (newsletter) jsou zasílána pouze na základě uděleného souhlasu nebo v rozsahu dovoleném právními předpisy, vždy s možností jednoduchého odhlášení.

12.4. Za účelem zajištění rezervačního procesu, evidence pobytů a komunikace může Zprostředkovatel využívat externí IT systémy a rezervační nástroje (např. kalendářové aplikace, rezervační software, cloudová úložiště nebo CRM systémy). Tyto subjekty vystupují jako zpracovatelé osobních údajů na základě smluv o zpracování osobních údajů a jsou povinni dodržovat příslušné právní předpisy v oblasti ochrany osobních údajů. Zprostředkovatel odpovídá za výběr těchto

poskytovatelů s náležitou péčí, avšak nenese odpovědnost za dočasnou nefunkčnost, výpadky nebo technické chyby způsobené třetími stranami mimo jeho kontrolu.

12.5. Osobní údaje mohou být zpracovávány i mimo Evropskou unii, pokud to vyžaduje použitý IT nástroj, a to na základě odpovídajících právních záruk dle GDPR.

---

13. Marketing a recenze

13.1. Zprostředkovatel může po pobytu kontaktovat hosta s žádostí o hodnocení na základě oprávněného zájmu.

13.2. Newsletter a obchodní sdělení jsou zasílány pouze:

- na základě uděleného souhlasu, nebo
- v rozsahu dovoleném právními předpisy pro obdobné služby, vždy s možností odhlášení.

13.3. Zprostředkovatel si vyhrazuje právo nezveřejnit nebo odstranit recenze obsahující nepravdivý, urážlivý nebo nezákonný obsah.

---

14. Mimosoudní řešení sporů

14.1. Spotřebitel má právo obrátit se na příslušný subjekt mimosoudního řešení sporů (např. Českou obchodní inspekci).

---

15. Rozhodné právo

15.1. Vztah mezi hostem a Zprostředkovatelem se řídí právem České republiky.

15.2. Smlouva o ubytování mezi hostem a Majitelem se může řídit právem místa ubytování.

---

16. Používání webového rozhraní

16.1. Webové stránky Zprostředkovatele slouží výhradně k získání informací o ubytování a k odeslání poptávky či rezervace.

16.2. Host se zavazuje používat webové rozhraní v souladu s právními předpisy a dobrými mravy a zejména:

- nezasílat nepravdivé, klamavé nebo automatizované poptávky,
- nezneužívat kontaktní formuláře k marketingovým či jiným nesouvisejícím sdělením,
- nezasahovat do technického fungování webu,
- nekopírovat, nešířit ani jinak komerčně nevyužívat obsah webu bez souhlasu Zprostředkovatele.

16.3. Veškerý obsah webových stránek (texty, fotografie, videa, grafické prvky, know-how) je chráněn autorským právem a nesmí být bez souhlasu Zprostředkovatele použit třetími osobami.

16.4. Zprostředkovatel nenese odpovědnost za dočasnou nedostupnost webových stránek, technické výpadky, kybernetické útoky nebo zásahy třetích osob mimo jeho kontrolu.

16.5. Informace uvedené na webových stránkách mají informativní charakter a nejsou závaznou nabídkou ve smyslu občanského zákoníku; závazné jsou až údaje uvedené v Potvrzení rezervace.

16.6. Zprostředkovatel je oprávněn omezit nebo zablokovat přístup uživateli, který porušuje tyto podmínky nebo právní předpisy.

17. Závěrečná ustanovení

17.1. Zprostředkovatel je oprávněn VOP přiměřeně měnit; změny se nedotknou již potvrzených rezervací.

17.2. Pokud se některé ustanovení těchto VOP stane neplatným nebo neúčinným, nemá to vliv na platnost ostatních ustanovení; smluvní strany jej nahradí ustanovením, které se svou povahou a účelem nejvíce blíží původnímu.