

# Všeobecné obchodní podmínky při zprostředkování ubytovacích služeb (dále jen „VOP“)

Tyto VOP vydala obchodní společnost **Broker Consulting, a.s.**, IČO 25221736, sídlem Jiráskovo náměstí 2684/2, 326 00 Plzeň – Východní Předměstí, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Plzni, oddíl B, vložka 1121.

Obsah:

1. Definice pojmů
2. Úvodní ustanovení
3. Rezervace ubytovací služby zájemcem
4. Práva a povinnosti ubytovatele
5. Práva a povinnosti zájemce, resp. ubytovaného
6. Práva a povinnosti zprostředkovatele
7. Platební podmínky pro zájemce, resp. ubytované
8. Platební podmínky mezi ubytovatelem a zprostředkovatelem
9. Storno poplatky
10. Odpovědnost za vady
11. Reklamační řád
12. Ochrana osobních údajů
13. Závěrečná ustanovení

## 1. Definice pojmů

- 1.1. **Zprostředkovatel** = obchodní společnost Broker Consulting, a.s., IČO 25221736, sídlem Jiráskovo náměstí 2684/2, 326 00 Plzeň – Východní Předměstí, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Plzni, oddíl B, vložka 1121.
- 1.2. **Zájemce** = fyzická nebo právnická osoba, která má zájem o zprostředkování ubytovací služby v ubytovací jednotce nebo v ubytovacím zařízení inzerovaných zprostředkovatelem a k rezervaci ubytovací služby využije online rezervační systém provozovaný zprostředkovatelem na internetové adrese <https://ubytovani.realityspolu.cz>, případně si ubytovací službu rezervuje prostřednictvím spolupracovníka zařazeného do obchodní sítě zprostředkovatele.
- 1.3. **Ubytovatel** = podnikající fyzická nebo právnická osoba, která vlastní nebo spravuje a provozuje ubytovací jednotku nebo ubytovací zařízení, je ve smluvním vztahu se zprostředkovatelem a prostřednictvím zprostředkovatele nabízí krátkodobé ubytování zájemcům o ubytovací službu na platformě zprostředkovatele a prostřednictvím spolupracovníků zařazených do obchodní sítě zprostředkovatele.
- 1.4. **Ubytovaný** = fyzická nebo právnická osoba, která je na základě uzavřené smlouvy o ubytování oprávněna užívat ubytovací prostor a přijímat služby s ubytováním spojené. Po dokončení rezervace a zaplacení úplaty za ubytovací službu je zájemce označován jako ubytovaný.

- 1.5. **Ubytovací jednotka** = jednotlivý pokoj nebo soubor místností, které stavebně technickým uspořádáním a vybavením splňují požadavky na přechodné ubytování a jsou k tomuto účelu určeny.
- 1.6. **Ubytovací zařízení** = stavba nebo její část, kde je poskytováno ubytování a služby s tím spojené, nejedná-li se o bytový a rodinný dům nebo o stavbu pro rodinnou rekreaci.
- 1.7. **Ubytovací prostor** = ubytovací jednotka nebo ubytovací zařízení, které ubytovatel nabízí ke krátkodobému ubytování a o němž ubytovatel prohlašuje, že splňuje zákonné podmínky vyžadované pro provozování ubytovacích služeb.
- 1.8. **Ubytovací služba** = krátkodobé ubytování nikoli za účelem zajištění bytových potřeb ubytovaného zahrnující obvyklý úklid ubytovacího prostoru po skončení ubytování, poskytnutí ložního prádla a ručníků na dobu ubytování.
- 1.9. **Platforma** = webové stránky na internetové adrese <https://ubytovani.realityspolu.cz> včetně aplikací, zdrojových kódů, databází, uživatelského rozhraní a funkcionalit, prostřednictvím kterých zprostředkovatel nabízí zprostředkování ubytovacích služeb, propaguje konkrétní ubytovací prostory a provozuje online rezervační systém.
- 1.10. **Rezervace** = závazná objednávka ubytovací služby učiněná prostřednictvím poptávkového formuláře u inzerované nabídky nebo prostřednictvím spolupracovníka zařazeného do obchodní sítě zprostředkovatele.
- 1.11. **Smlouva o ubytování** = smluvní vztah mezi ubytovatelem a ubytovaným, na jehož základě se ubytovatel zavazuje poskytnout ubytovanému přechodné ubytování na ujednanou dobu ve vybraném ubytovacím prostoru a ubytovaný se zavazuje ve sjednané lhůtě zaplatit ubytovateli za poskytnutou ubytovací službu sjednanou úplatou.
- 1.12. **Rámcová smlouva o zprostředkování smluv o ubytování** = smluvní vztah mezi zprostředkovatelem a ubytovatelem, na jehož základě se ubytovatel zavazuje za sjednaných podmínek zaplatit zprostředkovateli za zprostředkování ubytovací služby sjednanou odměnu.
- 1.13. **OZ** = zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů

## 2. Úvodní ustanovení

- 2.1. Tyto VOP upravují v souladu s ustanovením § 1751 odst. 1 OZ, vzájemná práva a povinnosti zprostředkovatele, ubytovatele a zájemce, resp. ubytovaného, a to při zprostředkování ubytovacích služeb a při jejich poskytování a využívání.
- 2.2. Zprostředkovatel nabízí zájemcům zprostředkování ubytovacích služeb v ubytovacích jednotkách a ubytovacích zařízeních svých smluvních partnerů (ubytovatelů), a to prostřednictvím platformy s poptávkovým formulářem umístěným na internetové adrese <https://ubytovani.realityspolu.cz> a dále prostřednictvím obchodní sítě spolupracovníků, kteří zájemce seznámí s aktuální nabídkou ubytovacích služeb na platformě – seznam obchodních míst je zveřejněn na internetové adrese <http://www.bcas.cz/kontakt/>.
- 2.3. Používání platformy je na vlastní riziko ubytovatele, zájemce, ubytovaného, jakož i každé osoby, která platformu navštíví.
- 2.4. O nabízených ubytovacích službách poskytuje zprostředkovatel zájemcům základní informace, fotografie, stručný popis vybavení a zařízení, informaci o výši úplaty a poplatků, jakož i další podmínky pro poskytnutí konkrétní ubytovací služby, tak jak mu byly tyto informace poskytnuty ubytovatelem.
- 2.5. Dokončením rezervace zájemce souhlasí s těmito VOP a se všemi podmínkami pro poskytnutí vybrané ubytovací služby, s nimiž byl seznámen během procesu rezervace.

- 2.6. Použitím platformy a/nebo uzavřením smlouvy o ubytování zájemce, resp. ubytovaný, potvrzuje, že si tyto VOP přečetl, porozuměl jim a že se zněním těchto VOP souhlasí.
- 2.7. Tyto VOP tvoří součást každé smlouvy o ubytování, pokud však smlouva o ubytování obsahuje odlišnou úpravu, pak má znění smlouvy o ubytování přednost před zněním těchto VOP.
- 2.8. Tyto VOP tvoří součást každé rámcové smlouvy o zprostředkování smluv o ubytování, pokud však rámcová smlouva o zprostředkování smluv o ubytování obsahuje odlišnou úpravu, pak má znění rámcové smlouvy o zprostředkování smluv o ubytování přednost před zněním těchto VOP.

### **3. Rezervace ubytovací služby zájemcem**

- 3.1. Zájemce si může vybrat, zda rezervuje vybranou ubytovací službu prostřednictvím online poptávkového formuláře umístěného na internetové adrese <https://ubytovani.realityspolu.cz> nebo prostřednictvím obchodní sítě spolupracovníků – seznam obchodních míst je zveřejněn na internetové adrese <http://www.bcas.cz/kontakt/>.
- 3.2. Při rezervaci ubytovací služby se zájemce zavazuje poskytnout osobní údaje v rozsahu nezbytném pro uzavření a plnění smlouvy o ubytování do poptávkového formuláře, tj. jméno, příjmení, kontaktní e-mail a kontaktní telefon. Další osobní údaje, tj. datum narození, adresu trvalého bydliště, státní příslušnost a je-li zájemce cizincem, tak navíc číslo cestovního dokladu, číslo víza a účel pobytu poskytne zájemce nejpozději při začátku ubytování.
- 3.3. Zájemce odpovídá za správnost poskytnutých údajů, zejména za jejich pravdivost a úplnost.
- 3.4. Zprostředkovatel ani ubytovatel nenesou odpovědnost za nesprávně vyplněné osobní a/nebo kontaktní údaje zájemce.
- 3.5. Dokončením rezervace, zaplacením úplaty za ubytovací službu a vystavením potvrzení o rezervaci ubytovací služby je uzavřena smlouva o ubytování a zájemce je poté označován jako ubytovaný.

### **4. Práva a povinnosti ubytovatele**

- 4.1. Ubytovatel, jako poskytovatel ubytovacích služeb, je odpovědný za to, že ubytovací prostor svým stavebně technickým uspořádáním a vybavením splňuje požadavky na přechodné ubytování a je k tomuto účelu užívání určen.
- 4.2. Ubytovatel je povinen plnit veškeré povinnosti plynoucí z platné právní úpravy pro ubytovatele v souvislosti s poskytováním ubytovacích služeb a nese veškerou odpovědnost za porušení těchto povinností.
- 4.3. Ubytovatel je povinen plnit povinnosti v souvislosti s místním poplatkem z pobytu a povinnosti v souvislosti s ubytováním cizinců.
- 4.4. Ubytovatel odpovídá za poskytnutí správných a úplných informací o ubytovací službě, která je nabízena ke zprostředkování na platformě zprostředkovatele. Tato informace o nabízené ubytovací službě obsahuje základní údaje o ubytovacím prostoru, fotodokumentaci ubytovacího prostoru, stručný popis vybavení a zařízení, údaj o maximální kapacitě osob v ubytovacím prostoru, volné termíny a výši úplaty v jednotlivých termínech. Ubytovatel bere na vědomí, že do doby, než bude mít zprostředkovatel k dispozici uvedené informace o nabízené ubytovací službě, nebude ubytovací služba inzerována na platformě zprostředkovatele. Ke zveřejnění inzerované ubytovací služby na platformě zprostředkovatele dojde až po zaslání souhlasu se zněním inzerované ubytovací služby ze strany ubytovatele na e-mail [rezervace-ubytovani@bcas.cz](mailto:rezervace-ubytovani@bcas.cz).

- 4.5. Před zveřejněním nabídky ubytovací služby na platformě je ubytovatel povinen zkontrolovat, zda jsou zveřejněné informace úplné a správné. Pokud ubytovatel zjistí, že informace o nabízené ubytovací službě nejsou úplné nebo správné, je povinen na to bez zbytečného odkladu, nejpozději následující pracovní den, upozornit zprostředkovatele a poskytnout zprostředkovateli součinnost nezbytnou k uvedení informací o nabízené ubytovací službě do souladu se skutečností. Po vytvoření nabídky inzerované služby zašle zprostředkovatel ubytovateli e-mail, v němž bude mít ubytovatel možnost vybrat si, zda se zněním nabídky inzerované služby souhlasí nebo nesouhlasí. V případě nesouhlasu ubytovatel zároveň uvede důvod a odešle svou odpověď zprostředkovateli, který nabídku upraví a pošle k odsouhlasení ubytovateli.
- 4.6. Ubytovatel je povinen bez zbytečného odkladu, nejpozději do následujícího pracovního dne, informovat e-mailem zprostředkovatele o všech podstatných změnách v zařízení a ve vybavení ubytovacího prostoru a zajistit, aby uveřejněná fotodokumentace ubytovacího prostoru a informace o nabízené ubytovací službě odpovídaly skutečnosti.
- 4.7. Ubytovatel je povinen ubytovaného správně a úplně informovat o rozsahu a podmínkách poskytovaných služeb a činí tak především prostřednictvím platformy zprostředkovatele.
- 4.8. Ubytovatel odpovídá ubytovanému za to, že ubytovací prostor odpovídá popisu a standardům uvedeným v nabídce ubytovací služby zveřejněné na platformě. Ubytovací prostor musí být vždy zdravotně nezávadný, čistý a s přístupem k základním službám jako je voda, WC, teplo a elektřina. Ve výjimečných případech může u některých typů nabízených ubytovacích prostorů chybět přístup k některé ze shora uvedených základních služeb, ale v takovém případě je u nabídky uvedeno nepřehlédnutelné upozornění na tuto skutečnost.
- 4.9. Ubytovatel odpovídá ubytovanému za to, že bude mít ubytovaný během čerpání ubytovací služby k dispozici i další služby prezentované v nabídce, jinak ubytovatel ubytovanému poskytne přiměřenou slevu.
- 4.10. Pokud ubytovatel bez účasti zprostředkovatele zajistí zájemce o ubytování, je povinen o tom informovat zprostředkovatele na kontaktní e-mail zprostředkovatele uvedený v Rámcové smlouvě o zprostředkování smluv o ubytování, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději následující pracovní den. Rezervace smí být takovému zájemci ubytovatelem potvrzena teprve po odsouhlasení zprostředkovatelem. Tento postup má zamezit překrývání rezervací ubytovacího prostoru pro více zájemců.
- 4.11. Ubytovatel má právo vypovědět smlouvu o ubytování bez výpovědní doby, pokud ubytovaný hrubě porušuje své povinnosti vyplývající ze smlouvy o ubytování a/nebo z ubytovacího řádu, který se nachází v ubytovacím prostoru, a/nebo z těchto VOP, a/nebo se chová v rozporu s dobrými mravy. Za hrubé porušení povinností ubytovaného se vždy považuje prodlení s úhradou úplaty za ubytování, prodlení s úhradou úplaty za související služby (např. za použití wellness, náklady na energie, které nejsou zahrnuty do úplaty za ubytování), přenechání ubytovacího prostoru nebo jeho části k ubytování třetí osobě bez předchozího souhlasu ubytovatele, vandalismus, fyzické násilí, rušení nočního klidu a porušení ostatních smluvních povinností pod vlivem alkoholu, omamných nebo psychotropních látek ze strany ubytovaného nebo osob, jimž ubytovaný umožnil do ubytovacího prostoru přístup.
- 4.12. Informace o tom, zda je konkrétní ubytovací prostor vybaven bezpečnostním sejfem, který umožňuje úschovu cenin, peněžních prostředků a/nebo klenotů je obsažena u nabídky ubytovací služby.
- 4.13. Ubytovatel nahradí škodu na věci, kterou ubytovaný vnesl do ubytovacího prostoru, popřípadě na věci, která tam byla pro ubytovaného vnesena. Ubytovatel se odpovídá za škodu zprostí,

pokud prokáže, že by ke škodě došlo i jinak, nebo že škodu způsobil ubytovaný nebo osoba, které ubytovaný umožnil do ubytovacího prostoru přístup.

- 4.14. Povinnost nahradit škodu se nevztahuje na vozidlo, na věci ponechané ve vozidle, ani na živá zvířata.
- 4.15. Ubytovatel ze zákona hradí škodu maximálně do výše odpovídající stonásobku ceny ubytování za jeden den. Tento zákonný limit se vztahuje na celkovou škodu na všech věcech ubytovaného a osob, jimž ubytovaný umožnil do ubytovacího prostoru přístup. Zákonný limit se nevztahuje na věci převzaté do úschovy.
- 4.16. V případě úschovy cenin, peněžních prostředků a/nebo klenotů se hradí škoda maximálně do horního limitu stanoveného ubytovatelem pro celkovou hodnotu uschovaných cenin, peněžních prostředků a/nebo klenotů. Horní limit úschovy je ubytovatel povinen sdělit ubytovanému před začátkem ubytování.

## **5. Práva a povinnosti zájemce, resp. ubytovaného**

- 5.1. Před odesláním poptávkového formuláře je zájemce povinen seznámit se s podmínkami vybrané ubytovací služby uveřejněnými u konkrétní nabídky ubytovací služby na platformě, jakož i s těmito VOP. V případě, že zájemce při zprostředkování ubytovací služby využije spolupracovníka zařazeného do obchodní sítě zprostředkovatele, je zájemce ze strany osloveného spolupracovníka předem seznámen s podmínkami, za nichž je zprostředkování vybrané ubytovací služby nabízeno, jakož i s těmito VOP.
- 5.2. Zájemce je před rezervací ubytovací služby informován o vybavení a zařízení vybraného ubytovacího prostoru, včetně informace o tom, zda je ubytovací prostor vybaven bezpečnostním sejfem nebo bezpečnostní sejf nemá, a že z provozních důvodů nelze zajistit úschovu cenin, peněžních prostředků a/nebo klenotů po dobu poskytování ubytovací služby.
- 5.3. Zasláním poptávkového formuláře zájemce potvrzuje, že s podmínkami uvedenými u vybrané ubytovací služby a v těchto VOP souhlasí.
- 5.4. Zájemci je na základě jeho poptávky zaslána na jeho e-mail cenová kalkulace (cenová nabídka ubytovatele). Pokud bude zájemce souhlasit s cenovou nabídkou ubytovatele, zavazuje se uhradit úplatu za ubytovací službu v požadovaném termínu a výši. K závazné rezervaci ubytovací služby dojde přijetím cenové nabídky ubytovatele uhrazením úplaty za ubytovací službu ze strany zájemce.
- 5.5. Ubytovaný má právo užívat ubytovací prostor, jakož i společné prostory v nemovitosti, v níž se ubytovací prostor nachází a dále má právo využívat služby s ubytováním spojené, a to v souladu se smlouvou o ubytování, ubytovacím řádem, který se nachází v ubytovacím prostoru, a těmito VOP, přitom je povinen postupovat s péčí řádného hospodáře a předcházet škodám na majetku ubytovatele i třetích osob.
- 5.6. Ubytovaný odpovídá za to, že počet ubytovaných osob nepřekročí maximální počet osob povolených pro vybraný ubytovací prostor ani počet nahlášených osob. Ubytovaný je povinen nahlásit ubytovateli údaje o všech osobách s ním ubytovaných tak, aby mohl ubytovatel řádně splnit své zákonné oznamovací a poplatkové povinnosti. Ubytovaný odpovídá ubytovateli za škodu vzniklou v souvislosti s porušením těchto povinností ze strany ubytovaného.
- 5.7. Ubytování domácích zvířat je možné pouze na základě předchozího souhlasu ze strany ubytovatele a za předem dohodnutou úplatu odpovídající konkrétnímu případu.
- 5.8. Ubytovaný odpovídá za škodu, kterou v ubytovacím prostoru a/nebo v přilehlých společných prostorech způsobí ubytovaný a/nebo osoby, jimž ubytovaný umožní do těchto prostor přístup.

- 5.9. V případě, že ubytovanému vznikne škoda na věci, kterou ubytovaný vnesl do ubytovacího prostoru nebo na věci, která tam byla pro ubytovaného vnesena, je ubytovaný povinen uplatnit právo na náhradu škody u ubytovatele bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 15 dnů ode dne, kdy se o škodě musel dozvědět.
- 5.10. Pokud ubytovaný neuplatní právo na náhradu škody včas, je ubytovatel oprávněn namítnout opožděné uplatnění práva na náhradu škody, a to se všemi možnými negativními důsledky pro ubytovaného.

## **6. Práva a povinnosti zprostředkovatele**

- 6.1. Zprostředkovatel se zavazuje provozovat platformu s péčí řádného hospodáře, nicméně neodpovídá za jakékoliv přímé nebo nepřímé škody vzniklé v souvislosti s používáním platformy, ani za škody vzniklé z důvodu částečné nebo úplné nefunkčnosti platformy. Používání platformy je na vlastní nebezpečí uživatelů platformy.
- 6.2. Zprostředkovatel neodpovídá za případné škody nebo újmy a z nich vyplývající nároky třetích stran vzniklých na základě údajů a obsahu zveřejněných na platformě, ať již ze strany ubytovatele nebo ubytovaných.
- 6.3. Zprostředkovatel není poskytovatelem ubytovací služby, tím je ubytovatel.
- 6.4. Zprostředkovatel odpovídá za řádné vydání potvrzení o rezervaci ubytovací služby po dokončení rezervace a obdržení úplaty za ubytovací službu.
- 6.5. Zprostředkovatel nenesे odpovědnost za porušování platných právních předpisů ze strany ubytovatele ani ze strany zájemce, resp. ubytovaného.
- 6.6. Zprostředkovatel je povinen od zájemce při potvrzení rezervace vybrat celou úplatu za ubytování.
- 6.7. Zprostředkovatel má vůči ubytovateli nárok na provizi za zprostředkování smluv o ubytování, a to ve výši sjednané v rámcové smlouvě o zprostředkování smluv o ubytování, kterou zprostředkovatel s ubytovatelem uzavřeli při zahájení spolupráce.
- 6.8. Zprostředkovatel neodpovídá za škodu, kterou v ubytovacím prostoru a/nebo přilehlých společných prostorech způsobil ubytovaný nebo osoby, kterým ubytovaný umožnil do těchto prostor přístup.
- 6.9. Zprostředkovatel neodpovídá ani neručí za závazky ubytovaného vůči ubytovateli.
- 6.10. Zprostředkovatel neodpovídá za škodu, která ubytovanému vznikne během pobytu v ubytovacím prostoru.
- 6.11. Zprostředkovatel neodpovídá za škodu, která zájemci vznikne při zrušení rezervace ze strany ubytovatele.
- 6.12. Zprostředkovatel neodpovídá ubytovanému za vady ubytovací služby.

## **7. Platební podmínky pro zájemce, resp. ubytované**

- 7.1. Po uhrazení úplaty za vybranou ubytovací službu obdrží zájemce potvrzení o uhrazení úplaty za vybranou ubytovací službu na e-mail uvedený zájemcem při rezervaci.
- 7.2. Účetní doklady k úplatám za ubytování, resp. ke stornopoplatkům ubytovaným, resp. zájemcům, vystavuje zprostředkovatel.

## **8. Platební podmínky mezi ubytovatelem a zprostředkovatelem**

- 8.1. Ubytovatel a zprostředkovatel se dohodli, že zprostředkovatel bude vystavovat za ubytovatele daňové doklady (dále jen „faktury“), na základě kterých budou mezi ubytovatelem a

zprostředkovatelem vyúčtovány úplaty za ubytování vybrané zprostředkovatelem od ubytovaných, jakož i stornopoplatky v případě zrušení rezervace.

- 8.2. Zprostředkovatel bude vystavovat ubytovateli faktury, na základě kterých budou mezi ubytovatelem a zprostředkovatelem vyúčtovány odměny zprostředkovatele za zprostředkování smluv o ubytování z úplat za ubytovací služby nebo stornopoplatků.
- 8.3. Zprostředkovatel bude vystavovat ubytovateli faktury do 7 pracovních dnů po skončení ubytování, resp. do 7 pracovních dnů od zrušení rezervace ubytovací služby při vzniku nároku ubytovatele na stornopoplatek.
- 8.4. Ubytovatel a zprostředkovatel se dohodli, že zprostředkovatel bude započítávat svůj nárok na odměnu vůči nároku ubytovatele na vyúčtování zprostředkovatelem vybrané úplaty za ubytovací službu, resp. vůči nároku ubytovatele na zprostředkovatelem vybraný stornopoplatek při zrušení rezervace.
- 8.5. Faktury budou odesílány na kontaktní e-mail ubytovatele uvedený v Rámcové smlouvě o zprostředkování smluv o ubytování.
- 8.6. Splatnost faktur bude 14 dní.

## 9. Storno poplatky

- 9.1. Není-li ve smlouvě o ubytování sjednáno jinak, náleží ubytovateli při zrušení rezervace vybrané ubytovací služby stornopoplatek ve výši a za podmínek stanovených níže.
- 9.2. Stornopoplatek se počítá ze sjednané úplaty za ubytovací službu.
- 9.3. Pokud ubytovaný zruší rezervaci ubytovací služby **30 a více dní** před začátkem termínu ubytovací služby, má ubytovaný nárok na vrácení 100 % z uhrazené zálohy, tj. **stornopoplatek je 0 %** z uhrazené zálohy.
- 9.4. Pokud ubytovaný zruší rezervaci ubytovací služby **6 až 29 dní** před začátkem termínu ubytovací služby, je **stornopoplatek 50 %** úplaty za ubytování.
- 9.5. Pokud ubytovaný zruší rezervaci ubytovací služby **5 a méně dní** před začátkem termínu ubytovací služby, je **stornopoplatek 100 %** úplaty za ubytování.
- 9.6. Pokud bude rezervace ubytovací služby zrušena **výhradně z důvodů na straně ubytovatele**, má ubytovaný nárok na vrácení uhrazené úplaty za ubytovací službu v plné výši, tj. **stornopoplatek je 0 %** z uhrazené úplaty. Odpovědnost ubytovatele za škodu tím není dotčena.
- 9.7. Pokud bude rezervace ubytovací služby zrušena **výhradně z důvodů na straně zprostředkovatele**, má ubytovaný nárok na vrácení uhrazené úplaty za ubytovací službu v plné výši, tj. **stornopoplatek je 0 %** z uhrazené úplaty. Odpovědnost zprostředkovatele za škodu tím není dotčena.

## 10. Odpovědnost za vady

- 10.1. Ubytovatel odpovídá ubytovanému za řádné a včasné poskytnutí objednané a potvrzené ubytovací služby.
- 10.2. Ubytovatel je povinen zajistit, aby poskytnutá ubytovací služba odpovídala rezervaci vybrané ubytovací služby a informacím uveřejněným u nabídky vybrané ubytovací služby na platformě zprostředkovatele.
- 10.3. Ubytovatel odpovídá ubytovanému za vady poskytnuté ubytovací služby.
- 10.4. Zprostředkovatel odpovídá za vady zprostředkování ubytovací služby projevující se nesouladem mezi rezervací ubytovací služby a potvrzením o rezervaci ubytovací služby.

- 10.5. Práva a povinnosti v souvislosti s vadným plněním se řídí platnými právními předpisy, zejména ustanovením § 2445 a násl. OZ a Reklamačním řádem v těchto VOP.

## **11. Reklamační řád**

- 11.1. Reklamací vadného zprostředkování ubytovací služby uplatňuje ubytovaný vůči zprostředkovateli, a to v souladu s reklamačním řádem dostupným na adrese [https://bcas.cz/file/16641e2e2b2a0cd3ad9d0b49f73af169/265/Reklamacni\\_rad\\_obecny\\_22-02.pdf](https://bcas.cz/file/16641e2e2b2a0cd3ad9d0b49f73af169/265/Reklamacni_rad_obecny_22-02.pdf).
- 11.2. Reklamací vadně poskytnutých ubytovacích služeb, nebo služeb, které byly prokazatelně objednány a potvrzeny, avšak nebyly poskytnuty, uplatňuje ubytovaný vůči ubytovateli, a to prostřednictvím kontaktního telefonu a/nebo kontaktního e-mailu, které byly sděleny v potvrzení o rezervaci ubytovací služby. Pokud uplatní ubytovaný reklamací telefonicky a pokud nedojde k okamžitému odstranění vady ze strany ubytovatele, je povinen ubytovaný povinen bez zbytečného odkladu reklamací uplatnit písemně na kontaktní e-mail ubytovatele.
- 11.3. Ubytovaný je při uplatňování reklamace povinen uvést č. rezervace, jméno, příjmení, trvalé bydliště, co je obsahem reklamace, svou reklamací zdůvodnit a podle možností i předmět reklamace průkazně skutkově doložit (např. fotodokumentací, videozáznamem); současně se doporučuje předložit potvrzení o rezervaci ubytovací služby, čímž se usnadní vyřízení reklamace.
- 11.4. Vadné zprostředkování ubytovací služby musí ubytovaný vytknout u zprostředkovatele neprodleně po zjištění vady.
- 11.5. Vadu poskytovaných ubytovacích služeb musí ubytovaný vytknout u ubytovatele bez zbytečného odkladu nejlépe ještě v průběhu poskytování vadné ubytovací služby. Nevytkne-li ubytovaný vadu poskytovaných služeb bez zbytečného odkladu a nedoloží-li svá tvrzení o existenci vady (např. fotodokumentací, videozáznamem apod.), vystavuje se riziku, že jeho reklamací nebude uznána. S odstupem času se ztěžuje možnost ověřit existenci a rozsah vady, a tím i možnost řádného vyřízení reklamace. Neprodlené vytknutí vady naopak umožňuje odstranění zjištěné vady ještě v průběhu poskytování ubytovací služby a zvyšuje pravděpodobnost vyřízení reklamace ke spokojenosti ubytovaného.
- 11.6. Ubytovatel je povinen vydat ubytovanému písemné potvrzení o přijetí reklamace, obsahující informaci o tom, kdy byla reklamací přijata, co je obsahem reklamace, jaký způsob vyřízení reklamace zákazník požaduje a lhůtu, ve které bude o reklamací rozhodnuto. Dále je ubytovatel povinen vydat ubytovanému písemné potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, v případě zamítnutí reklamace písemné odůvodnění.
- 11.7. Reklamací musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamace ubytovaným, pokud není s ubytovaným dohodnuta lhůta delší.
- 11.8. Ubytovaný je povinen poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamace, především podat informace, předložit doklady prokazující skutkový stav, specifikovat své požadavky co do důvodu a výše. Vyžaduje-li to povaha vady, musí ubytovaný umožnit ubytovateli přístup do ubytovacího prostoru, aby se mohl ubytovatel přesvědčit o oprávněnosti reklamace.
- 11.9. V případech, kdy je reklamací 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 době trvání vady má ubytovaný právo na přiměřenou slevu z úplaty za ubytovací službu. Tím není dotčeno právo ubytovaného domáhat se v zákonem stanovených případech odstoupení od smlouvy o ubytování.

- 11.10. V případech, kdy je reklamáce posouzena jako nedůvodná, je ubytovaný písemně informován o důvodech zamítnutí reklamáce.
- 11.11. Nastanou-li okolnosti, jejichž vznik, průběh a případný následek není závislý na vůli, činnosti a postupu ubytovatele nebo okolnosti, které jsou na straně ubytovaného, na jejichž základě ubytovaný zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a ubytovatelem zabezpečené služby, nevzniká ubytovanému nárok na vrácení zaplacené úplaty za ubytovací službu nebo na slevu z úplaty za ubytovací službu.
- 11.12. Pokud je ubytovaný v postavení spotřebitele, má možnost řešit případný spor vyplývající ze smlouvy o ubytování prostřednictvím subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, Praha 2, PSČ 120 00, internetová adresa [www.coi.cz](http://www.coi.cz).

## **12. Ochrana osobních údajů**

- 12.1. Zprostředkovatel a ubytovatel zpracovávají osobní údaje v souvislosti se zprostředkováním ubytovacích služeb každý pro své vlastní účely, přitom každý zvlášť vystupuje jako nezávislý a samostatný správce údajů a každý zvlášť nese odpovědnost za dodržování právních předpisů v oblasti ochrany osobních údajů.
- 12.2. Zprostředkovatel i ubytovatel musí jako správci osobních údajů subjektům, jejichž osobní údaje zpracovávají, poskytnout následující informace:
- o identitě a kontaktních údajích správce osobních údajů a jeho zástupce, pokud existuje;
  - kontaktní údaje zodpovědné osoby pro ochranu osobních údajů (DPO), pokud je taková osoba jmenována;
  - o účelech zpracování osobních údajů;
  - o právním základu zpracování (např. plnění smlouvy, plnění zákonné povinnosti, oprávněný zájem atd.);
  - o kategoriích osobních údajů, které jsou zpracovávány;
  - o příjemcích nebo kategoriích příjemců, kterým mohou být osobní údaje zpřístupněny (např. subdodavatelé, státní orgány, platební brány);
  - o případných přenosech osobních údajů do zemí mimo Evropskou unii a zárukách týkajících se ochrany při takových přenosech;
  - o době uchovávání osobních údajů nebo kritériích, podle kterých je tato doba určena;
  - o existenci práva dotčené osoby požadovat od správce přístup k osobním údajům, opravu nebo výmaz těchto údajů, omezení zpracování a právo na přenositelnost údajů;
  - o právu podat stížnost u dozorového úřadu;
  - o skutečnosti, zda jsou osobní údaje poskytovány na základě zákonné nebo smluvní povinnosti a zda je povinnost poskytnout osobní údaje nezbytná pro uzavření smlouvy a jaké jsou případné důsledky, pokud dotčená osoba osobní údaje neposkytne.
- 12.3. Informace shora uvedené musí být poskytnuty v jasném a srozumitelném jazyce a musí být snadno dostupné. Zprostředkovatel i ubytovatel jako správci osobních údajů musí být schopni prokázat, že informace byly poskytnuty a že dotčená osoba byla seznámena se svými právy a informacemi o zpracování jejích osobních údajů.
- 12.4. Zprostředkovatel, jako správce osobních údajů, poskytuje osobám, jejichž osobní údaje zpracovává, shora uvedené informace na veřejně přístupných webových stránkách v dokumentech Informace o zpracování osobních údajů klientů Broker Consulting, a. s. a Prohlášení o ochraně osobních údajů a souborech cookies.

12.5. Ubytovatel je povinen informovat o osoby, jejichž osobní údaje zpracovává, v souladu s platnými právními předpisy.

### **13. Závěrečná ustanovení**

13.1. Smluvní vztahy mezi zprostředkovatelem, ubytovatelem, zájemcem, resp. ubytovaným, související se zprostředkováním ubytovacích služeb, se řídí právním řádem České republiky.

13.2. Tyto VOP jsou platné a účinné od 4.11.2025.