

# **Obchodní podmínky hotelových zařízení VLRZ, p.o., pro poskytování ubytovacích, stravovacích a dalších služeb Resort Olšina**

Vojenská lázeňská a rekreační zařízení, příspěvková organizace  
Magnitogorská 1494/12, 101 00 Praha 10 – Vršovice, IČO: 00000582  
Organizace je zapsána u živnostenského odboru Úřadu městské části Praha 10

## **1 Předmět obchodních podmínek**

1. Předmětem těchto obchodních podmínek (dále jen "podmínky") jsou ubytovací, stravovací a další předem řádně objednané a uhrazené služby z nabídky hotelových a léčebných zařízení VLRZ, p.o., (dále jen "zařízení") v rozsahu dle objednávky klienta (viz čl. 2 odst. 1 písm. b).
2. Zařízení je povinno zabezpečit služby v dohodnutém rozsahu a kvalitě a bez zbytečného odkladu informovat o změně poskytovaných služeb. Změny a odchylky jednotlivých služeb od dohodnutého rozsahu, včetně předčasného ukončení jejich poskytování, jsou přípustné zejména z důvodů vyšší moci, tedy z příčin, kterým zařízení nemohlo zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí. Za to se považuje i rozhodnutí zřizovatele o změně využití ubytovací kapacity v rámci hlavní nebo jiné činnosti zařízení a vznik krizového stavu podle zákona č. 240/2000 Sb., krizový zákon, ve znění pozdějších předpisů.

## **2 Účastníci smluvního vztahu**

1. Účastníci smluvního vztahu jsou:
  - a) Vojenská lázeňská a rekreační zařízení, příspěvková organizace (dále jen "zařízení");
  - b) Fyzické či právnické osoby (dále jen "klient").

## **3 Vznik smluvního vztahu**

1. Smluvní vztah vzniká mezi smluvními stranami po objednání služeb ze strany klienta okamžikem jejich potvrzení ze strany zařízení.
2. V případě, že se jedná o rezervaci, u které je vyžadována záloha, stává se rezervace pro VLRZ, p.o., platnou teprve její úhradou na účet zařízení.

## **4 Ceny za služby**

1. Ceny za služby jsou smluvní, jsou uvedeny v platném ceníku, který klient nalezne na webových stránkách příslušného zařízení nebo v rezervačním a objednávkovém systému zařízení po zadání konkrétního datumu pobytu a konfigurace klienta nebo v uzavřeném smluvním vztahu.
2. Klient je povinen na základě objednávky na výzvu zařízení před zahájením pobytu

zaplatit zálohu ve výši 50–100 % celkové ceny objednaných služeb.

## 5 Změny objednaných služeb

1. Klient je oprávněn zrušit písemně objednané služby za podmínky, že uhradí zařízení odstupné (dále jen "stornopoplatek"), jehož výše je stanovena v závislosti na období, ve kterém jsou objednané služby zrušeny, a typu objednaných služeb.
2. V případě „flexibilní“, tedy tzv. objednávky za „vratnou cenu“ jsou stornopoplatky nastaveny takto:
  - a) Změna či zrušení ubytování a objednaných služeb do 15. dne před nástupem klienta bez stornopoplatku;
  - b) 14 až 8 dnů před nástupem klienta činí stornopoplatek 30 % z celkové ceny ubytování (se snídaní);
  - c) 7 až 3 dny před nástupem klienta činí stornopoplatek 50 % z celkové ceny ubytování (se snídaní);
  - d) 2 až 1 den před nástupem klienta činí stornopoplatek 60 % z celkové ceny ubytování (se snídaní);
  - e) V den určený jako den nástupu klienta na pobyt činí stornopoplatek 100 % z celkové ceny ubytování (se snídaní) a ceny objednaného stravování za první den pobytu (oběd a večeře).
3. V případě skupinové objednávky, tj. objednávky 5 a více pokojů, mohou být písemně dohodnuty odlišné stornopoplatky.
4. V případě objednávky ubytování za „nevratnou cenu“ se klient vzdává možnosti storna či změny rezervace a zaplacená cena objednaných služeb a pobytu propadá v plné výši ve prospěch „zařízení“.
5. V případě objednávky ubytování na základě obchodní smlouvy jsou stornopoplatky stanoveny podle této obchodní smlouvy.
6. V případě objednávky konferenčních prostor a dalších služeb hotelu jsou stornopoplatky stanoveny na základě písemné objednávky nebo smlouvy.
7. V případě nedojezdu klienta do místa ubytování nejpozději do 18. hodiny má zařízení právo poskytnout takto neobsazené ubytování jinému klientovi. Výjimka platí pouze pro případ, že klient nejpozději dvě hodiny před takto stanoveným časem dojezdu informuje zařízení o pozdním příjezdu.
8. Zařízení si vyhrazuje právo v turisticky významných obdobích, zejména v období Silvestra a Velikonoc, v případě objednávky ubytování za vratnou cenu, v písemné objednávce stanovit odlišné stornopoplatky.
9. Smluvní strany se mohou písemně dohodnout na neúčtování stornopoplatků (doložená nemoc klienta). V případě úmrtí klienta se stornopoplatky neúčtují.
10. Za nevyčerpané objednané služby a za změnu objednaných služeb v průběhu pobytu (ubytování, stravování) se neposkytuje žádná finanční náhrada.
11. Potvrzení o akceptaci zrušení služeb ze strany klienta zašle zařízení písemnou formou na kontaktní adresu poskytnutou klientem.
12. Při předčasném odjezdu klienta je účtován stornopoplatek ve výši 100 % ze zbývajících ceny pobytu.

## **6 Ubytovací řád**

1. Klient je povinen dodržovat ubytovací řád zařízení, který je dostupný na webových stránkách příslušného zařízení, či přímo na jeho recepci. Jeho verze v českém jazyce je nadřazena pořízeným jazykovým mutacím.
2. V případě nedodržení ubytovacího řádu, které má za důsledek vznik škody klienta, zařízení za ni neodpovídá, nestanoví-li platné právní předpisy jinak.
3. Zařízení je oprávněno ubytovat pouze řádně přihlášeného klienta. Za tímto účelem předloží klient příslušnému pracovníku zařízení ihned po svém příjezdu svůj platný občanský průkaz nebo cestovní pas, případně jinou listinu, kterou za tímto účelem predikuje § 103 zákona č. 326/1999 Sb., o pobytu cizinců na území České republiky a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.
4. Zařízení je oprávněno zabránit ve vstupu a odmítnout poskytnutí objednaných služeb klientovi, který je pod vlivem alkoholu či omamných látek.
5. Klient je v případě, že si je vědom či vykazuje příznaky infekčního onemocnění nebo má podezření na to, že by mohl trpět takovou chorobou, povinen na tuto skutečnost neodkladně upozornit příslušného zaměstnance zařízení a zároveň bere na vědomí, že zařízení má následně možnost mu další pokračování jeho pobytu a čerpání služeb odmítnout.

## **7 Reklamáce**

1. Klient má právo na reklamaci služeb zjistí-li, že služby poskytované zařízením mají vady.
2. Reklamáce služeb se řídí Reklamačním řádem VLRZ, p.o., který je k dispozici v zařízení a na webových stránkách [www.volareza.cz](http://www.volareza.cz).
3. V případě, že dojde mezi klientem a VLRZ, p.o., ke vzniku spotřebitelského sporu, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může klient podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Gorazdova 1969/24, 120 00 Praha 2. Řízení není zpoplatněno, zahajuje se na návrh klienta, který musí být podaný nejpozději do jednoho roku ode dne, kdy klient poprvé uplatnil své právo, které je předmětem sporu. Bližší informace o tomto řízení jsou uvedeny na internetové stránce České obchodní inspekce [www.coi.cz](http://www.coi.cz). S ohledem na možnost zakoupení služeb online je rovněž možné k řešení eventuálního sporu využít platformu řešení sporů online. Podrobnější informace o podmínkách řešení sporů online jsou uvedeny na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

## **8 Závěrečná ustanovení**

1. Všechny eventuální spory vzniklé v souvislosti s poskytnutím ubytování ze strany zařízení se řídí českým právním řádem a budou řešeny u obecného soudu zařízení bez ohledu na sídlo/bydliště klienta.
2. Veškeré sporné otázky budou zařízení a klient řešit přednostně osobním či písemným kontaktem a soudní spor budou považovat za krajní řešení.
3. VLRZ, p.o., plně respektuje a dodržuje všechny požadavky na ochranu osobních údajů podle nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 (GDPR). Informace o zpracování osobních údajů jsou zveřejněny na webových stránkách VLRZ, p.o., v sekci Užitečné informace.
4. Tyto podmínky nabývají platnosti dnem 1. září 2026 a použijí se na pobyty realizované od 3. ledna 2027.