

## OBCHODNÍ PODMÍNKY A REKLAMAČNÍ ŘÁD

pro krátkodobé ubytování poskytované  
příspěvkovou organizací Městská kulturní zařízení Litoměřice  
se sídlem: Na Valech 2028, 412 01 Litoměřice  
IČO: 44557141  
(dále jen "Poskytovatel")

### 1. Úvodní ustanovení

1.1 Tyto obchodní podmínky upravují smluvní vztahy mezi Poskytovatelem a fyzickými nebo právními osobami (dále jen „Ubytovaný“), které si rezervují a využívají krátkodobé ubytování provozované Poskytovatelem.

1.2 Ubytování je poskytováno na základě rezervačního systému umístěného na webových stránkách Poskytovatele (elektronicky, nebo telefonicky) a uzavření smlouvy o ubytování dle § 2326 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

### 2. Rezervace ubytování

2.1 Rezervace ubytování je možná prostřednictvím:

- webových stránek Poskytovatele,
- portálu Booking.com,
- e-mailu,
- telefonicky.

2.2 Po provedení rezervace obdrží Ubytovaný potvrzení rezervace (elektronicky).

2.3 Smlouva o ubytování je uzavřena okamžikem potvrzení rezervace Poskytovatelem.

### 3. Cena a platební podmínky

3.1 Cena ubytování je stanovena dle platného ceníku zveřejněného na webových stránkách nebo na vyžádání.

3.2 Platbu lze provést:

- bankovním převodem předem,
- platbou přes platební bránu.

3.3 V případě platby předem je rezervace platná až po připsání celé částky na účet Poskytovatele, není-li dohodnuto jinak.

### 4. Storno podmínky

4.1 Zrušení rezervace je možné pouze e-mailem.

4.2 Při zrušení rezervace se uplatňují následující storno poplatky:

- více než 30 dní před nástupem: zdarma,
- méně než 30 dní před příjezdem činí storno poplatek 50 % z ceny rezervace,
- méně než 14 dní před příjezdem činí storno poplatek 100 % z ceny rezervace.

4.3 Poskytovatel si vyhrazuje právo zrušit rezervaci z provozních nebo technických důvodů, přičemž bude Ubytovanému nabídnuto náhradní řešení nebo vrácena celá zaplacená částka.

### 5. Práva a povinnosti ubytovaných

5.1 Ubytovaný je povinen:

- dodržovat ubytovací řád a pokyny Poskytovatele,
- užívat prostor řádně a s ohledem na ostatní hosty,
- nahradit škody způsobené na majetku Poskytovatele.

5.2 Ubytovaný má právo:

- na poskytnutí ubytování ve sjednaném rozsahu a kvalitě,
- obracet se na Poskytovatele v případě vad nebo reklamací.

## **6. Ubytovací řád**

6.1 Ubytovací řád je k dispozici na webových stránkách a v každém ubytovacím zařízení.

6.2 Porušení ubytovacího řádu může být důvodem k okamžitému ukončení ubytování bez nároku na vrácení ceny.

## **7. Reklamační řád**

7.1 Ubytovaný má právo reklamovat služby, které nebyly poskytnuty v souladu se smlouvou.

7.2 Reklamační žádost se podává bez zbytečného odkladu, nejlépe ihned po zjištění nedostatků, a to:

- osobně na místě u oprávněného pracovníka,
- písemně nebo e-mailem nejpozději v den ukončení pobytu.

7.3 Reklamační žádost bude vyřízena nejpozději do 30 dnů od jejího přijetí, pokud se obě strany nedohodnou jinak.

7.4 Při oprávněné reklamaci má Ubytovaný právo na:

- přiměřenou slevu z ceny,
- odstranění vady, je-li to možné,
- vrácení části ceny, nebo
- jinou náhradu dle dohody.

## **8. Ochrana osobních údajů**

8.1 Poskytovatel zpracovává osobní údaje Ubytovaného v souladu s platnými právními předpisy (zejména GDPR) za účelem evidence ubytovaných, plnění smluvních povinností a případné komunikace.

8.2 Podrobnosti o zpracování osobních údajů jsou uvedeny pod záložkou **Ochrana osobních údajů**, dostupných na webu Poskytovatele.

## **9. Závěrečná ustanovení**

9.1 Tyto obchodní podmínky jsou platné od 1. 10. 2025 a jsou zveřejněny na webových stránkách Poskytovatele.

9.2 Poskytovatel si vyhrazuje právo na změnu těchto podmínek. Změny budou uveřejněny nejméně 14 dní před jejich účinností.

9.3 Právní vztahy se řídí právním řádem České republiky. V případě sporu je příslušný místně příslušný soud podle sídla Poskytovatele.

## **Kontaktní údaje Poskytovatele**

Městská kulturní zařízení v Litoměřicích, příspěvková organizace

Na Valech 2028, 412 01 Litoměřice

Telefon: 776 338 515

E-mail: [recepce@mkz-ltm.cz](mailto:recepce@mkz-ltm.cz)

Web: [Městská kulturní zařízení Litoměřice](https://www.mkz-ltm.cz)