Kemp Sluníčko

VERZE 2026.10
PLATNOST 1. 10. 2026

SMLUVNÍ DOKUMENT · 2026

Všeobecné obchodní *podmínky*

Smluvní podmínky pobytu, rezervace, plateb a dalších služeb v Kempu Sluníčko ve Starých Splavech u Máchova jezera.

PROVOZOVATEL

IČO 239 06 545

SÍDLO

Rybná 716/24, Staré Město
110 00 Praha 1

KONTAKT

info@kempslunicko.cz
+420 737 935 777

OBSAH

Co najdete v těchto *podmínkách*

01 Úvodní ustanovení

02 Definice pojmů

03 Předmět a charakter služby

04 Vznik smluvního vztahu

05 Cena a platební podmínky

06 Změny rezervace

07 Storno podmínky

08 Skupinové rezervace

09 Nedojezd a předčasné ukončení

10 Příjezd, registrace, odjezd

11 Kapacita a obsazenost

12 Návštěvy

13 Kauce, klíče a inventář

14 Parkování a vjezd

15 Práva a povinnosti hosta

16 Práva a povinnosti provozovatele

17 Odpovědnost a náhrada škody

18 Provozní omezení a technika

19 Restaurace v areálu

20 Počasí a vlivy mimo kontrolu

21 Sankce a smluvní pokuty

22 Reklamace a vrácení peněz

23 Odstoupení od smlouvy

24 Vyšší moc

25 Ochrana osobních údajů

26 Závěrečná ustanovení

01

Úvodní *ustanovení* a identifikace provozovatele

Kdo je provozovatelem, na koho se VOP vztahují a kdy se host k jejich dodržování zavazuje.

Tyto Všeobecné obchodní podmínky (dále jen „*VOP*") upravují podmínky uzavírání smluv o ubytování a poskytování souvisejících služeb v sezónním chatkovém, apartmánovém, týpí a stanovém areálu provozovaném společností Kemp Sluníčko s.r.o. (dále jen „*Provozovatel*") a tvoří ve smyslu § 1751 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, **nedílnou součást každé smlouvy o ubytování** uzavřené mezi Provozovatelem a Hostem.

OBCHODNÍ FIRMA
Kemp Sluníčko s.r.o.

IČO
239 06 545

SÍDLO
Rybná 716/24, Staré Město
110 00 Praha 1

ZÁPIS V OR
Městský soud v Praze
oddíl C, vložka 434878

PROVOZOVNA
Staré Splavy
(Doksy, okres Česká Lípa)

KONTAKT
info@kempslunicko.cz
+420 737 935 777

VOP se vztahují na všechny rezervace ubytování, kempování, skupinových akcí, doprovodných služeb a jiných plnění, která Provozovatel poskytuje, bez ohledu na to, zda byla rezervace učiněna prostřednictvím **www.kempslunicko.cz**, e-mailem na **info@kempslunicko.cz**, prostřednictvím rezervačního partnera či jiným písemným způsobem, není-li mezi stranami sjednána zvláštní písemná smlouva, jejíž ustanovení mají v rozsahu, v němž se od těchto VOP odchylují, přednost.

Provedením rezervace, vstupem do areálu, převzetím klíčů od ubytovací jednotky či zahájením využívání jakékoli služby Host **bezvýhradně potvrzuje**, že se s těmito VOP a s Provozním řádem v jejich aktuálně platném znění seznámil, rozumí jim, souhlasí s nimi a zavazuje se je v plném rozsahu dodržovat.

02

Definice *pojmů*

Klíčové pojmy, které tyto VOP používají, vysvětlené pro jednoznačný výklad.

Hostem se rozumí každá fyzická nebo právnická osoba, která využívá ubytovacích nebo doprovodných služeb Provozovatele, pobývá v areálu, vstupuje do něj nebo se v něm zdržuje, včetně osob doprovázejících (rodinných příslušníků, dětí, účastníků skupinových akcí).

Objednatelem se rozumí osoba, která provedla rezervaci a je adresátem potvrzení rezervace, vůči níž Provozovatel uplatňuje svá práva a vůči níž má povinnost poskytnout sjednané služby; není-li Objednatel současně Hostem, odpovídá Provozovateli za splnění povinností Hostů, které do areálu přivedl.

Smlouvou se rozumí smlouva o ubytování uzavřená mezi Provozovatelem a Objednatelem, jejíž obsah je tvořen potvrzenou a uhrazenou rezervací, těmito VOP a Provozním řádem.

Provozním řádem se rozumí samostatný dokument vydaný Provozovatelem upravující pravidla pobytu, chování a užívání areálu, který tvoří s těmito VOP nedílný celek.

Areálem se rozumí sezónní chatkový, apartmánový, týpí a stanový areál Kempu Sluníčko ve Starých Splavech (Doksy). **Ceníkem** se rozumí aktuálně platný ceník zveřejněný na **www.kempslunicko.cz**.

03

Předmět a *charakter* služby

Co je předmětem smlouvy, proč nelze odstoupit bez udání důvodu a jaká jsou pravidla sezóny.

Předmětem smluvního vztahu je **krátkodobé ubytování v konkrétně sjednaném termínu** v ubytovací jednotce přidělené Provozovatelem (chatka, apartmán, týpí, karavanové či stanové stání, stání pro obytný automobil, lokalita pro spaní pod širákem) a s tím souvisejících služeb v rozsahu potvrzeném rezervací.

> **BEZ PRÁVA NA ODSTOUPENÍ DLE § 1837 OZ**
>
> Vzhledem k tomu, že se jedná o službu spojenou s volným časem v určeném termínu ve smyslu **§ 1837 písm. j) občanského zákoníku**, Host nemá právo odstoupit od Smlouvy bez udání důvodu, a to ani v případě, že byla Smlouva uzavřena distančním způsobem nebo mimo obchodní prostory Provozovatele. Storno potvrzené rezervace se řídí výlučně článkem 7.

Areál je v provozu **od poloviny května do konce září**. **Bazén v areálu je v rekonstrukci a není v provozu** a není součástí nabízených služeb. V hlavní sezóně, která trvá od 1. 7. do 31. 8., platí

minimální délka pobytu 2 noci pro chatky, apartmán a týpí; pro stanová a karavanová stání platí minimum 1 noc.

04

Vznik *smluvního vztahu*

Jak rezervace vzniká — výhradně písemně, potvrzením a úhradou plné ceny.

Rezervace ubytování a doprovodných služeb je možná **výhradně písemnou formou** — e-mailem na **info@kempslunicko.cz**, prostřednictvím rezervačního systému na **www.kempslunicko.cz**, případně prostřednictvím externí rezervační platformy, s níž Provozovatel udržuje smluvní vztah. Telefonické či jinak učiněné neformální projevy zájmu se za rezervaci nepovažují, dokud nejsou písemně potvrzeny.

REZERVACE VZNIKÁ AŽ ÚHRADOU

Smlouva o ubytování vzniká **výhradně kumulativním splněním obou podmínek**: písemného potvrzení rezervace ze strany Provozovatele a úhrady plné ceny pobytu (případně sjednané zálohy) na účet Provozovatele v termínu uvedeném ve výzvě k platbě. Dokud nejsou obě podmínky kumulativně splněny, **smluvní vztah nevzniká**, Provozovatel není povinen ubytování poskytnout, kapacitu rezervovat ani ji blokovat. Neuhrazená rezervace nezakládá žádný právní nárok Hosta vůči Provozovateli.

Údaje uvedené v písemném potvrzení rezervace (zejména termín, typ ubytovací jednotky, počet osob, cena, případné doprovodné služby) jsou pro obě strany závazné. Pozdější jednostranné změny ze strany Hosta jsou možné pouze v režimu článku 6 a podléhají vždy souhlasu Provozovatele. Provedením rezervace Host současně potvrzuje, že se seznámil s VOP, Provozním řádem, platným Ceníkem a se zásadami zpracování osobních údajů.

Externí rezervační platformy

V případě, že je rezervace učiněna prostřednictvím externí rezervační platformy či zprostředkovatele třetí strany (zejména rezervačních portálů), mohou se na rezervační, platební, storno a další podmínky uplatnit zvláštní podmínky této platformy v rozsahu, v jakém jsou Hostovi výslovně sděleny při rezervaci a v jakém Provozovatel s touto platformou písemně sjednal odlišný režim. V ostatních otázkách se i takové rezervace řídí těmito VOP a Provozním řádem.

05

Cena a *platební* podmínky

Stanovení ceny, způsoby úhrady a důsledky neuhrazení v termínu splatnosti.

Cena za ubytování a doprovodné služby je stanovena podle **aktuálně platného Ceníku** zveřejněného na www.kempslunicko.cz ke dni provedení rezervace. **Elektřina je v ceně** pouze u chatek, apartmánů a týpí; u stanových a karavanových stání a stání pro obytné vozy se přípojka elektřiny hradí zvlášť podle Ceníku. V ceně ubytování je zahrnuta DPH ve výši dle platných právních předpisů a **místní poplatek z pobytu**, který Provozovatel odvádí příslušné obci ve výši stanovené obecně závaznou vyhláškou.

ZPŮSOB PLATBY	CHARAKTERISTIKA
Online platební kartou	platební brána Comgate Payments, a. s. (licencovaná instituce, dohled ČNB; plně šifrované platby)
Bankovní převod	na účet Provozovatele dle zálohové faktury
Faktura	u plátců faktur a skupinových rezervací

Splatnost

Není-li v potvrzení rezervace stanoveno jinak, činí standardní splatnost zálohové faktury 5 dnů ode dne jejího vystavení. U pobytů, jejichž nástup je v době kratší než 5 dnů ode dne provedení rezervace, je úhrada splatná **neprodleně, nejpozději den před sjednaným dnem nástupu**. U skupinových rezervací (článek 8) platí výlučně režim 100 % platby předem.

Platba se považuje za uhrazenou okamžikem **připsání celé sjednané částky na účet Provozovatele**, resp. úspěšným potvrzením online platby ze strany platební brány. Za řádné spárování platby s rezervací odpovídá Objednatel; pokud Objednatel neuvede správný variabilní symbol nebo jiný identifikátor, není Provozovatel povinen platbu spárovat a rezervace se v takovém případě nepovažuje za uhrazenou.

Důsledky neuhrazení

Neuhrazení ceny pobytu v plné výši v termínu splatnosti znamená, že **Smlouva o ubytování nevznikla** a rezervace nezakládá žádný právní nárok; takto neuhrazená rezervace bez dalšího zaniká uplynutím lhůty splatnosti, Provozovatel je oprávněn s uvolněnou kapacitou volně nakládat a **není povinen Objednatele na blížící se splatnost zvlášť upozorňovat**. Cena uváděná pro pobyty plánované v následujícím kalendářním roce je orientační a může být upravena o inflaci a růst nákladů; závaznou se stává teprve okamžikem písemného potvrzení rezervace.

06

Změny *rezervace*

Jakákoli jednostranná změna ze strany hosta se řídí storno režimem.

Jakákoli jednostranná změna potvrzené rezervace ze strany Hosta — zejména **změna termínu pobytu, zkrácení délky pobytu, snížení počtu osob, změna typu ubytovací jednotky či omezení rozsahu doprovodných služeb** — se považuje za zrušení původní rezervace ze strany Hosta a uplatní se na ni storno podmínky podle článku 7. Případná nová rezervace v jiném termínu či jiném rozsahu představuje nový smluvní vztah s vlastním režimem potvrzení a úhrady.

Změna ze strany Provozovatele je možná pouze za podmínek uvedených v článku 16. Provozovatel je oprávněn přijmout výjimku z pravidla podle předchozího odstavce zcela podle své úvahy; **na takový souhlas nemá Host právní nárok**.

07

Storno *podmínky*

Lhůty a sazby pro zrušení potvrzené a uhrazené rezervace.

Storno podmínky se vztahují **výhradně na rezervace, u nichž došlo ke vzniku smluvního vztahu** podle článku 4 — tedy které byly písemně potvrzeny a u nichž byla současně řádně uhrazena cena pobytu. Na rezervace, u nichž smluvní vztah nevznikl, se storno podmínky neuplatní; takové rezervace bez dalšího zanikají uplynutím lhůty splatnosti dle článku 5, aniž by Provozovateli vznikal nárok na smluvní pokutu z titulu storna.

Zrušení potvrzené a uhrazené rezervace ze strany Hosta je možné **výhradně písemnou formou** — e-mailem zaslaným z adresy, na kterou byla rezervace potvrzena, nebo doporučeným dopisem doručeným Provozovateli. Za okamžik zrušení se považuje den doručení projevu vůle Provozovateli.

Sazby storno poplatků

KDY JE REZERVACE ZRUŠENA	STORNO POPLATEK
Více než 90 dnů před příjezdem	10 % ceny ubytování a doprovodných služeb
90 – 31 dnů před příjezdem	25 % ceny ubytování a doprovodných služeb
30 – 15 dnů před příjezdem	50 % ceny ubytování a doprovodných služeb
14 dnů a méně / v den příjezdu / nenastoupení pobytu	100 % ceny ubytování a doprovodných služeb
Předčasné ukončení pobytu	100 % ceny nevyčerpaných nocí

Základem pro výpočet je cena ubytování a doprovodných služeb poskytovaných přímo Provozovatelem dle potvrzení rezervace. **Místní poplatek z pobytu se do základu nezahrnuje** a je Hostovi vrácen v plné výši; rovněž se nezahrnují služby externích dodavatelů (zejména stravování dle článku 19), jejichž stornovací režim se řídí samostatnými podmínkami příslušného dodavatele.

Uzavření nařízením vlády: pokud by areál musel být uzavřen na základě nařízení vlády nebo jiného orgánu veřejné moci, vrátí Provozovatel Hostovi celou uhrazenou částku za dny uzavření, a to **do 14 dnů**.

Při zkrácení délky pobytu nebo přesunu pobytu na jiný termín se uplatní **stejné storno lhůty** jako při úplném zrušení. Pokud byla cena již uhrazena, vrátí Provozovatel částku převyšující storno poplatek (včetně místního poplatku) **do 30 dnů** ode dne písemného zrušení na bankovní účet, ze kterého byla platba odeslána. Pokud cena uhrazena nebyla nebo nepokrývá výši storno poplatku, je Provozovatel oprávněn vystavit fakturu na výši storno poplatku.

> **CO NEZAKLÁDÁ NÁROK NA BEZPLATNÉ STORNO**
>
> Počasí, klimatické podmínky, kvalita koupacích vod, sezónní výskyt řas, hmyzu nebo jiné přírodní jevy, jakož i osobní okolnosti Hosta (změna pracovních povinností, změna plánů, odřeknutí spolucestujících apod.), **nezakládají právo na bezplatné storno ani na vrácení uhrazené ceny pobytu**. Doporučujeme uzavřít cestovní pojištění včetně storno připojištění.

08

Skupinové *rezervace*

Pravidla pro skupiny od 15 osob, školy v přírodě, tábory a firemní akce.

Skupinové rezervace pro **15 a více osob**, jakož i rezervace celých objektů či ucelených částí areálu pro účely škol v přírodě, dětských táborů, sportovních soustředění, firemních akcí, oslav a svateb, lze učinit **výhradně manuálně**, tj. písemným kontaktováním Provozovatele na adrese info@kempslunicko.cz, a nelze je provést prostřednictvím standardního online rezervačního formuláře.

Podklady pro skupinovou rezervaci

Pro přijetí skupinové rezervace je Objednatel povinen sdělit Provozovateli identifikační údaje organizátora (jméno či obchodní firma, IČO, adresa, kontaktní osoba a telefon, fakturační údaje), předpokládaný počet osob, věkovou strukturu (zejména je-li přítomna mládež do 18 let), předpokládaný program a zvláštní požadavky.

Platební a storno režim

Skupinové rezervace podléhají zvláštnímu platebnímu režimu, kdy Objednatel hradí **100 % ceny pobytu předem** na základě zálohové faktury. Bez úhrady plné ceny v termínu splatnosti Smlouva nevzniká a Provozovatel není povinen kapacitu rezervovat. Storno podmínky podle článku 7 platí shodně, není-li v písemné rámcové smlouvě sjednáno jinak. Provozovatel je oprávněn požadovat zvláštní podmínky pro skupinové akce — zejména navýšenou vratnou kauci, individuální noční režim a součinnost organizátora při dohledu nad účastníky.

09

Nedojezd a *předčasné ukončení* pobytu

Co se stane, když host nedorazí nebo ukončí pobyt dříve.

Nedojezdem (no-show) se rozumí situace, kdy se Host u potvrzené a uhrazené rezervace nedostaví do areálu v sjednaný den nástupu a předem si s Provozovatelem písemně nedohodl pozdější příjezd. V případě nedojezdu zaniká právo na ubytování a Provozovatel je oprávněn účtovat 100 % **ceny celého sjednaného pobytu** jako smluvní pokutu; Hostovi nevzniká nárok na náhradu, vrácení částky ani na poskytnutí náhradního termínu. Na rezervace, u nichž nedošlo ke vzniku smluvního vztahu, se režim no-show neuplatní.

V případě, že Host pobyt přeruší nebo ukončí dříve, než byl sjednán, a to z jakéhokoli důvodu na jeho straně (změna plánů, osobní okolnosti, nespokojenost s počasím, klimatickými podmínkami, kvalitou

vody v jezeře, sousedy, vybavením areálu apod.), **nevzniká Provozovateli povinnost vrátit zaplacenou cenu pobytu ani její poměrnou část**. Toto pravidlo se uplatní bez ohledu na důvod předčasného odjezdu.

Hosté trpící **přenosným infekčním onemocněním** nemohou být v areálu ubytováni; v případě, že tato skutečnost vyjde najevo až v průběhu pobytu, je Provozovatel oprávněn pobyt okamžitě ukončit bez nároku na vrácení ceny a postupovat dle pokynů orgánů ochrany veřejného zdraví.

10

Příjezd, registrace a *odjezd*

Časy nástupu a odjezdu, povinnost registrace a vyklizení jednotky.

Příjezd od	14:00 v den nástupu
Pozdní příjezd	nutno předem písemně dohodnout
Příjezd před 06:00	účtován jako předchozí noc
Doklad totožnosti	všichni hosté starší 15 let při registraci
Vyklidění chatky/apartmánu/týpí	do 10:00 v den odjezdu
Vyklizení místa v kempu	do 14:00 (stany, karavany, obytné vozy, širák)
Pozdní vrácení klíčů	200 Kč / započatá hodina zpoždění

Pokud Host požaduje předání jednotky před 10:00 a jednotku nebylo možné v předchozí noc obsadit, je povinen uhradit cenu předchozí noci. Při příjezdu jsou všichni Hosté starší 15 let povinni předložit recepci platný doklad totožnosti pro účely zápisu do **ubytovací knihy podle § 101 zákona č. 326/1999 Sb.**, o pobytu cizinců na území České republiky. Bez předložení dokladu totožnosti Provozovatel není povinen ubytování poskytnout.

Před opuštěním ubytovací jednotky je Host povinen **vypnout světla, odpojit lednici, uzavřít okna a dveře, uzamknout jednotku a vrátit klíče** na recepci. Pozdní vyklizení bez předchozí písemné dohody se zpoplatňuje smluvní pokutou 200 Kč za každou započatou hodinu zpoždění a je splatná na recepci při odjezdu.

11

Kapacita a *obsazenost*

Maximální obsazenost ubytovacích jednotek a sankce za její překročení.

Standardní chatka je určena pro **4 osoby**; pátou osobu lze ubytovat pouze na **vlastní přistýlce**, kterou si Host přiveze, a Host bere na vědomí, že takové ubytování je méně pohodlné. Maximální kapacita standardní chatky tedy činí 5 osob; kapacity ostatních ubytovacích jednotek (apartmán, týpí, chatka u bazénu, karavanové a stanové stání) jsou stanoveny v Ceníku, popisu jednotky a v potvrzení rezervace a Host je povinen je striktně respektovat.

V ubytovací jednotce mohou přespávat **výhradně osoby, které byly při nástupu řádně registrovány** na recepci a jejichž pobyt byl uhrazen. Ubytovat v jednotce další osobu nad rámec maximální kapacity nebo nad rámec počtu osob uvedených v potvrzení rezervace, jakož i ubytovat třetí osobu bez vědomí recepce, je **závažným porušením** těchto VOP a Provozního řádu.

> **SMLUVNÍ POKUTA**
>
> Při zjištění porušení je Provozovatel oprávněn účtovat smluvní pokutu 2 000 Kč za **každou neoprávněně ubytovanou osobu a každou noc** takového porušení, vedle úhrady ceny ubytování za neregistrované osoby v plné výši dle Ceníku, a současně je oprávněn pobyt s okamžitou platností ukončit bez nároku na vrácení ceny.

Výjimku z maximální kapacity lze připustit výhradně na základě **výslovného předchozího písemného souhlasu Provozovatele**, který může být podmíněn doplatkem ceny nebo zvláštními podmínkami; Provozovatel jej uděluje na základě své výlučné úvahy.

12

Návštěvy

Kdy a jak mohou hosté přijímat návštěvy v areálu.

Příjem návštěv ubytovaných Hostů je v areálu **povolen bezplatně**, vždy však pouze se souhlasem recepce a v běžnou denní dobu mimo dobu nočního klidu (22:00 — 06:00). **Návštěvy nesmí v areálu přespat** — přespávat mohou výhradně osoby řádně registrované jako Hosté a uhrazené v souladu s Ceníkem.

Návštěvy se musí hlásit na recepci, jsou povinny dodržovat Provozní řád a tyto VOP a nesmí narušovat klid, soukromí ani komfort ostatních Hostů. Za chování návštěv, jejich pohyb po areálu, dodržování bezpečnostních pravidel i za případné **škody, které návštěva způsobí** na majetku Provozovatele, jiných Hostů či třetích osob, odpovídá plně a bez omezení Host, který návštěvu do areálu pozval.

V případě porušení pravidel návštěvníkem je Provozovatel oprávněn návštěvu z areálu vykázat a v případě závažného nebo opakovaného porušení rovněž ukončit pobyt zvoucího Hosta podle článku 23.

13

Kauce, klíče a *inventář*

Vratná kauce za klíče, sankce za ztrátu a odpovědnost za inventář.

Vratná kauce za klíč	200 Kč za každý vydaný klíč — vrácena při řádném odevzdání
Ztráta nebo nevrácení klíče	500 Kč paušální poplatek za každý klíč
Pozdní vrácení klíčů	200 Kč / započatá hodina zpoždění

Paušální poplatek za ztrátu klíče pokrývá náklady na výrobu nového klíče, případnou výměnu zámku a administrativní úkony s tím spojené a představuje smluvní pokutu.

Inventář ubytovací jednotky a jejího vybavení je Host povinen užívat **řádně, šetrně a v souladu s jeho určením**. Veškerá poškození, závady, ztráty nebo nedostatky inventáře je Host povinen **neprodleně oznámit recepci**, nejpozději však při odjezdu, a uhradit jejich skutečnou výši.

14

Parkování, vjezd a *pohyb* po areálu

Pravidla parkování, rychlost v areálu a sankce za vjezd na trávník.

Vjezd do areálu je monitorován **24 hodin denně**. Parkování vozidel Hostů je možné výhradně na vyhrazených parkovacích plochách určených Provozovatelem; rozsah parkování v ceně ubytování je dán typem ubytovací jednotky a stanoven Ceníkem. **Druhé vozidlo** k téže ubytovací jednotce je zpoplatněno částkou 100 Kč / noc a parkuje na centrálním parkovišti.

V celém areálu platí maximální rychlost 5 km/h **(krokem)**. Vozidla se pohybují výhradně po zpevněných komunikacích. **Vjezd na travnaté plochy, na zelené pásy, do volné přírody mezi ubytovacími jednotkami a mimo zpevněné komunikace je výslovně zakázán.**

SANKCE ZA VJEZD NA TRAVNATÉ PLOCHY

Porušení zákazu vjezdu na travnaté plochy se zpoplatňuje smluvní pokutou 1 000 Kč za každý jednotlivý případ, bez ohledu na to, zda byla současně způsobena škoda. V případě, že porušením vznikne škoda (poškození trávníku, podloží, závlahových rozvodů, ozdobné výsadby apod.), je Host současně se smluvní pokutou povinen uhradit i **skutečnou výši škody**, a to nezávisle na sjednané smluvní pokutě.

Parkování mimo vyhrazená místa je možné pouze s předchozím souhlasem recepce nebo majitele; v takovém případě může být účtován dodatečný poplatek. Mytí, údržba a opravy vozidel v areálu jsou zakázány. Při úniku oleje, paliva či jiných kapalin Host neprodleně informuje recepci a hradí náklady na ekologickou likvidaci. Vozidlo, které zůstane v areálu neoprávněně po skončení sjednaného pobytu, může být na náklady jeho provozovatele **odtaženo**.

15

Práva a povinnosti *hosta*

Co se od hostů očekává a co je v areálu zakázáno.

Host je povinen dodržovat tyto VOP, Provozní řád v jeho aktuálně platném znění, právní předpisy České republiky, dobré mravy a pokyny pracovníků recepce a personálu Provozovatele. Host je dále povinen **chovat se ohleduplně k ostatním Hostům, k personálu i k majetku Provozovatele**, neobtěžovat ostatní hlukem, hudbou, chováním ani jiným způsobem, dodržovat dobu nočního klidu (22:00 — 06:00) a respektovat soukromí ostatních.

Klíčové povinnosti

Host je povinen řádně uhradit cenu pobytu a všechny doprovodné služby a poplatky v termínu jejich splatnosti, podrobit se registraci na recepci včetně předložení dokladu totožnosti, **nepřevádět ubytování na třetí osobu**, neumožnit vstup do ubytovací jednotky neregistrovaným osobám, dodržovat maximální obsazenost, dodržovat pravidla bezpečnosti a požární ochrany, neprodleně oznámit Provozovateli vznik škody, závadu, ztrátu klíčů či jakoukoli mimořádnou událost a uhradit způsobenou škodu v plné výši.

Zákazy v areálu

V celém areálu je zakázáno: rušit ostatní hlasitou hudbou nebo hlukem; používat zábavnou pyrotechniku; střílet ze vzduchových či jiných zbraní; poškozovat zeleň a jezdit motorovým vozidlem mimo zpevněné komunikace; znečišťovat areál; užívat omamné a psychotropní látky; **kouřit ve všech vnitřních prostorách** (chatky, apartmán, týpí, společná kuchyň, sociální zařízení, restaurace) — kouření je možné výhradně venku v dostatečné vzdálenosti od dřevěných objektů a u k tomu určených popelníků; jakkoli

zasahovat do elektroinstalace, vodoinstalace nebo plynových rozvodů. Za děti a mladistvé v celém areálu odpovídají vždy **rodiče nebo zákonní zástupci**.

Komerční aktivity v areálu

Pořizování zvukových, obrazových či audiovizuálních záznamů v areálu pro komerční účely, jakož i provozování jakékoli komerční či výdělečné činnosti v areálu (komerční fotografování a natáčení, propagační akce, poskytování služeb třetím osobám, prodejní aktivity, reklamní kampaně, influencerská spolupráce s viditelnou reklamou na areál apod.), jsou **zakázány bez předchozího výslovného písemného souhlasu Provozovatele**. Provozovatel je oprávněn za udělení takového souhlasu sjednat zvláštní cenu nebo licenční podmínky.

16

Práva a povinnosti *provozovatele*

Závazky provozovatele a jeho oprávnění odmítnout nebo přemístit hosta.

Provozovatel je povinen poskytnout Hostovi ubytování v rozsahu sjednaném v potvrzené a uhrazené rezervaci, zajistit běžný provoz areálu, společných prostor a sjednaných doprovodných služeb v rozsahu, který je obvyklý pro sezónní chatkový a stanový areál této kategorie, a chovat se k Hostovi v souladu s dobrými mravy a profesionálními standardy.

Přemístění hosta

Provozovatel je oprávněn z **vážných provozních, technických či bezpečnostních důvodů** (zejména havárie, poškození jednotky, požár, zatopení, neočekávaná údržba, nedostupnost původně přidělené jednotky) přemístit Hosta do jiné ubytovací jednotky stejného nebo vyššího standardu bez nároku Hosta na slevu či kompenzaci. Pokud Provozovatel ze stejných důvodů přemístí Hosta do jednotky **nižšího standardu**, poskytne mu odpovídající kompenzaci spočívající ve vrácení rozdílu cen; jiné nároky Hosta jsou v takovém případě vyloučeny.

Odmítnutí ubytování

Provozovatel je oprávněn **odmítnout ubytovat Hosta**, který nesplňuje podmínky těchto VOP a Provozního řádu, který se odmítl prokázat dokladem totožnosti, který je ve stavu zjevné podnapilosti, pod vlivem omamných nebo psychotropních látek, který se chová agresivně, vulgárně nebo jinak v rozporu s dobrými mravy, který trpí přenosným infekčním onemocněním, jakož i Hosta, který v minulosti porušil VOP, Provozní řád, způsobil v areálu škodu nebo neuhradil své závazky.

Provozovatel je oprávněn pobyt Hosta s okamžitou platností ukončit a vykázat jej z areálu bez nároku na vrácení ceny v případech uvedených v článku 23, účtovat smluvní pokuty a další poplatky stanovené těmito VOP a Provozním řádem a oznámit jakékoli protiprávní jednání **Policii ČR**.

17

Odpovědnost a *náhrada škody*

Kdo odpovídá za škody, za co provozovatel neručí a co doporučujeme pojistit.

Host odpovídá Provozovateli **za veškeré škody**, které způsobí na majetku Provozovatele, na společných prostorách, na vybavení ubytovací jednotky, na zeleni, na infrastruktuře areálu, na majetku jiných Hostů či třetích osob, ať už úmyslně, nedbalostí nebo jako důsledek porušení těchto VOP, Provozního řádu nebo právních předpisů. Stejně tak Host odpovídá za škody způsobené osobami, které do areálu přivedl — zejména členy rodiny, dětmi, návštěvami a domácími zvířaty.

Vzniklou škodu je Host povinen **neprodleně oznámit recepci**, nejpozději při odjezdu, a uhradit ji ve skutečné výši na základě dokladů Provozovatele (faktur za opravu, ocenění, znaleckého posudku); dokud nebude škoda uhrazena, je Provozovatel oprávněn započíst svůj nárok proti složené kauci, požadovat doplatek a uplatnit veškeré zákonem aprobované prostředky k zajištění a vymáhání své pohledávky.

Za co provozovatel neručí

Provozovatel **neručí za cennosti, peníze, doklady, šperky, elektroniku, jízdní kola, sportovní vybavení a další movité věci** ponechané v chatkách, apartmánu, týpí, autech ani na stanových místech či v jiných veřejně přístupných částech areálu; Hosté si tyto věci uschovávají na vlastní odpovědnost a riziko.

Provozovatel **neodpovídá za škody způsobené vyšší mocí**, jednáním třetích osob, úrazy při vlastních sportovních, vodních, turistických či jiných volnočasových aktivitách Hosta, koupáním v Máchově jezeře a Novém rybníku (areál nezajišťuje plavčíka, koupání je výhradně na vlastní nebezpečí), ani za ztrátu věcí, které Host nezabezpečil. Hosté berou na vědomí, že areál je sezónní, přírodní lokalitou v bezprostřední blízkosti vodní plochy a lesa, a **přijímají s tím spojená běžná rizika**.

Děti se v areálu, zejména v okolí vody, na hřišti a u společných kuchyní, pohybují výhradně pod **stálým dohledem rodičů či zákonných zástupců**, kteří v plném rozsahu odpovídají za jejich bezpečnost a chování.

18

Provozní omezení a *technické problémy*

Co dělat při krátkodobých výpadcích a kdy nárok na slevu nevzniká.

Host bere na vědomí, že areál je **sezónní zařízení provozované v exteriéru** a v technické infrastruktuře vázané na vnější dodavatele (elektřina, voda, internetové připojení, svoz odpadu apod.) a že může v jeho průběhu výjimečně dojít ke krátkodobým provozním omezením, která nejsou způsobena zaviněním Provozovatele.

V případě výpadku dodávky vody, elektrické energie, internetového připojení, krátkodobé poruchy sociálního zázemí, společné kuchyně, osvětlení nebo jiné části infrastruktury Provozovatel vyvine veškeré přiměřené úsilí k co nejrychlejšímu vyřešení situace; **takové krátkodobé výpadky a omezení však samy o sobě nezakládají právo Hosta na slevu z ceny, vrácení peněz, kompenzaci či ukončení pobytu**.

Kompenzace ze strany Provozovatele nad rámec zákonných nároků není automatická; přichází v úvahu pouze v případě, že došlo k **zásadnímu, dlouhodobému a Provozovatelem zaviněnému omezení** sjednaného pobytu, a to přiměřeně rozsahu omezení a v souladu s právními předpisy a článkem 22.

Provozovatel je v rámci hospodárného provozu areálu oprávněn provádět **běžnou údržbu, sezónní úklid, sečení trávy, drobné opravy, ošetřování zeleně i jiné rutinní činnosti i v průběhu pobytu Hostů**; Host bere tuto skutečnost na vědomí a nemá z titulu obvyklých provozních činností nárok na slevu ani kompenzaci.

19

Restaurace v *areálu*

Restauraci provozuje nezávislý subjekt — všechny platby a reklamace mimo Kemp.

Stravovací služby v areálu (restaurace, bar, snídaně, polopenze, plná penze) zajišťuje **nezávislý externí subjekt** odlišný od Provozovatele; u něj lze koupit i základní potraviny. Kontaktní osoba: **Michael Holzäpfel**, telefon 777 426 999. Kemp Sluníčko s.r.o. **není** provozovatelem restaurace, neodpovídá za její provoz, otevírací dobu, kvalitu pokrmů a nápojů, nabídku, ceny, hygienu, objednávky ani za případné škody vzniklé v souvislosti s provozem restaurace.

Stravování není zahrnuto v ceně ubytování; **veškeré platby za jídlo a nápoje probíhají přímo u provozovatele restaurace**, nikoli prostřednictvím rezervačního systému Kempu Sluníčko. Reklamace stravování řeší Host přímo s provozovatelem restaurace; Provozovatel není v takovém právním vztahu pasivně legitimován.

Restaurace nezaručuje stravování pro předem nenahlášené Hosty, zejména v období skupinových akcí; pro skupinové stravování doporučuje Provozovatel objednávku **minimálně 7 dní předem** přímo u restaurace.

20

Počasí, sezónní podmínky a *vlivy mimo kontrolu*

Příroda, počasí a externí okolnosti nezakládají nárok na slevu ani storno.

Počasí, klimatické podmínky, teplota vzduchu, teplota a kvalita vody v Máchově jezeře a Novém rybníku, sezónní výskyt sinic, řas, hmyzu, listí, pylu, výskyt zvěře, sezónní krajinné jevy a jiné přírodní podmínky **nejsou předmětem smluvního závazku Provozovatele**, leží zcela mimo jeho kontrolu a v žádném případě nezakládají nárok Hosta na slevu z ceny, na vrácení peněz, na bezplatné storno, na předčasné ukončení pobytu s vrácením ceny ani na jakoukoli jinou kompenzaci.

Stejně tak **rozhodnutí orgánů státní správy a samosprávy** (omezení koupání, zákaz rozdělávání ohně v období sucha, omezení provozu plynoucí z hygienických či bezpečnostních předpisů apod.), rozhodnutí provozovatelů sousedních areálů, dopravní situace, hluk z okolí areálu, přítomnost jiných hostů a obecné přírodní podmínky destinace nejsou důvodem k reklamaci, slevě ani vrácení ceny.

21

Sankce a *smluvní pokuty*

Přehled smluvních pokut za jednotlivá porušení pravidel areálu.

Pro případ porušení smluvních povinností sjednávají strany následující smluvní pokuty, které představují přiměřenou paušalizovanou náhradu škody a administrativních nákladů Provozovatele a které je Host povinen uhradit nezávisle na nároku Provozovatele na náhradu skutečně vzniklé škody nad rámec smluvní pokuty.

PORUŠENÍ	SMLUVNÍ POKUTA
Překročení maximální obsazenosti / neregistrované osoby	2 000 Kč / osoba / noc + cena ubytování
Ztráta nebo nevrácení klíče	500 Kč / klíč
Pozdní vrácení klíčů a vyklizení jednotky	200 Kč / započatá hodina
Neoprávněný vjezd na travnaté plochy	1 000 Kč / případ + skutečná škoda
Nedojezd (no-show)	100 % ceny pobytu
Zrušení rezervace ze strany hosta	dle stupnice v článku 7
Kouření ve vnitřních prostorách	2 000 Kč + náklady na deodorizaci
Pyrotechnika, střelba, oheň mimo vyhrazená místa	5 000 Kč + skutečná škoda

Smluvní pokuty jsou splatné **ihned, nejpozději při odjezdu**. Provozovatel je oprávněn započíst své pohledávky ze smluvních pokut a náhrady škody proti případným pohledávkám Hosta na vrácení uhrazených částek nebo proti složené kauci.

Sjednání smluvních pokut nemá vliv na nárok Provozovatele **požadovat náhradu škody v plné výši přesahující sjednanou smluvní pokutu**, ani na jeho právo pobyt s okamžitou platností ukončit dle článku 23.

22

Reklamace a *vrácení peněz*

Jak a kdy reklamovat, co lze a co nelze považovat za vadu plnění.

Host je povinen oznámit Provozovateli jakoukoli vadu poskytovaných služeb, závadu ubytovací jednotky, problém v areálu nebo nedostatek v rozsahu sjednaného plnění **bez zbytečného odkladu poté, kdy ji zjistil, nejpozději v průběhu pobytu**, a to osobně na recepci, telefonicky nebo e-mailem na **info@kempslunicko.cz**, tak, aby Provozovatel měl reálnou možnost vadu odstranit nebo poskytnout přiměřenou náhradu ještě v průběhu pobytu.

Reklamace uplatněné dodatečně, zejména po skončení pobytu nebo po opuštění areálu, **nemusí být ze strany Provozovatele uznány**, pokud tím bylo Provozovateli znemožněno ověření reklamovaného stavu nebo odstranění vady na místě. Pozdním uplatněním reklamace tak může dojít k omezení možnosti reklamaci uznat.

Vrácení uhrazené ceny pobytu (zcela nebo zčásti) přichází v úvahu výhradně tehdy, pokud sjednaná služba **nebyla Provozovatelem objektivně poskytnuta vůbec** nebo byla poskytnuta v zásadně omezeném rozsahu z důvodů na straně Provozovatele, a to v rozsahu odpovídajícím skutečnému zkrácení plnění. Sleva z ceny za drobné a krátkodobé provozní nedostatky, které byly v přiměřené lhůtě odstraněny, nepřichází v úvahu.

> **CO NEZAKLÁDÁ DŮVOD REKLAMACE**
>
> Důvodem k reklamaci ani k vrácení ceny **nejsou**: počasí a klimatické podmínky, kvalita vody v jezeře a rybníku, výskyt hmyzu, plánovaná i běžná údržba areálu, sezónní rušivé vlivy v destinaci, hluk pocházející z míst mimo areál, chování ostatních Hostů (řešené bezprostředně Provozovatelem), subjektivní nespokojenost se standardem ubytování, který Host před nákupem znal nebo znát mohl, jakož i okolnosti popsané v článcích 18, 20 a 24.

Provozovatel reklamaci posoudí bez zbytečného odkladu, **nejpozději do 30 dnů** ode dne jejího řádného uplatnění, a o jejím vyřízení Hosta písemně informuje.

23

Odstoupení od smlouvy a *okamžité ukončení* pobytu

Případy, kdy provozovatel pobyt ukončí bez nároku na vrácení ceny.

Provozovatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy a/nebo s okamžitou platností ukončit pobyt Hosta a vykázat jej z areálu **bez nároku na vrácení ceny pobytu** (zcela ani z poměrné části), zejména v těchto případech:

- Host se chová **agresivně, vulgárně, výhrůžně, urážlivě nebo diskriminačně** k Provozovateli, jeho personálu, jiným Hostům nebo třetím osobám.
- Host je pod prokazatelným **vlivem alkoholu** v míře, která narušuje provoz areálu, klid ostatních Hostů nebo bezpečnost, nebo pod vlivem omamných či psychotropních látek.
- Host opakovaně nebo závažně poruší tyto VOP, Provozní řád, právní předpisy nebo dobré mravy — zejména v oblasti nočního klidu, kapacity ubytovací jednotky, požární bezpečnosti, zákazu kouření, pyrotechniky a střelby, vjezdu na travnaté plochy nebo komerčních aktivit.
- Host úmyslně nebo z hrubé nedbalosti **poškozuje majetek** Provozovatele, jiných Hostů či třetích osob.
- Host neuhradil cenu pobytu, smluvní pokuty, kauci nebo náhradu škody v termínu jejich splatnosti.
- Host trpí **přenosným infekčním onemocněním**, které by mohlo ohrozit ostatní Hosty.

- Host odmítne registraci, předložení dokladu totožnosti nebo jinou součinnost vyžadovanou zákonem či těmito VOP.
- Host umožní pobyt v ubytovací jednotce neregistrovaným osobám, převede ubytování na třetí osobu nebo jinak obejde podmínky rezervace.

Při ukončení pobytu z některého z výše uvedených důvodů je Host povinen **neprodleně opustit areál, vrátit klíče a uhradit veškeré dosud nesplatné závazky** včetně smluvních pokut a náhrady škody. Provozovatel je oprávněn přivolat Policii ČR a u vozidla, které zůstane v areálu neoprávněně, nechat jej odtáhnout na náklady jeho provozovatele.

Hostovi v takovém případě **nevzniká nárok na vrácení ceny pobytu**, na náhradu nákladů spojených s nuceným odjezdem, na zajištění náhradního ubytování ani na žádnou jinou kompenzaci.

24 Vyšší *moc*

Co se stane, když pobyt znemožní událost mimo kontrolu obou stran.

Provozovatel **neodpovídá za nesplnění svých povinností**, je-li jejich splnění znemožněno nebo podstatně ztíženo událostí vyšší moci, kterou nemohl předvídat ani jí přiměřenými prostředky předejít. Vyšší mocí se rozumí zejména přírodní katastrofy a živly (povodeň, vichřice, krupobití, požár, sněhová kalamita, vichr, prudké bouřky), epidemie a pandemie, mimořádná opatření orgánů veřejné moci (zákazy, omezení provozu, lockdowny, hygienická opatření), válka, teroristický útok, občanské nepokoje, plošné výpadky dodávek energií a vody mimo působnost Provozovatele, kybernetické útoky na dodavatele, zásahy státu, stávky a další podobné události.

V případě nastalé vyšší moci Provozovatel **neodpovídá Hostovi za škodu ani za ušlý zisk**; strany se zavazují bez zbytečného odkladu jednat o náhradním řešení (přesun pobytu, voucher na budoucí pobyt) v rozsahu, který je s ohledem na okolnosti spravedlivý a ekonomicky únosný. Pokud takové řešení není možné, vrátí Provozovatel Hostovi uhrazenou cenu sníženou o skutečně vynaložené nevratné náklady; jiné nároky Hosta jsou vyloučeny.

Trvá-li událost vyšší moci déle než **30 dnů**, jsou obě strany oprávněny od Smlouvy písemně odstoupit s vypořádáním podle předchozího odstavce.

25

Ochrana *osobních údajů*

Zpracování osobních údajů hostů v souladu s GDPR a českými předpisy.

Správcem osobních údajů ve smyslu nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 („*GDPR*") a souvisejících českých právních předpisů je Provozovatel: Kemp Sluníčko s.r.o., IČO 239 06 545, sídlem Rybná 716/24, 110 00 Praha 1, kontaktní e-mail **info@kempslunicko.cz**.

Účely a právní základ

Provozovatel zpracovává osobní údaje pro uzavření a plnění Smlouvy o ubytování (čl. 6 odst. 1 písm. b GDPR), pro plnění zákonných povinností (písm. c) — zejména **vedení ubytovací knihy podle § 101 zákona č. 326/1999 Sb.**, evidenci místního poplatku a daňové, účetní a archivační povinnosti; pro účely **oprávněných zájmů** správce (písm. f) — zejména ochrany majetku, prevence škod, vymáhání pohledávek a přímého marketingu vůči stávajícím zákazníkům; a se souhlasem Hosta (písm. a) pro marketingové účely nad rámec oprávněného zájmu.

Rozsah a doba uchování

V rozsahu nezbytně nutném se zpracovává jméno, příjmení, datum narození, adresa trvalého bydliště, číslo dokladu totožnosti, státní občanství, kontaktní údaje, údaje o termínu pobytu, ubytovací jednotce, doprovodných službách, platebních transakcích a o příslušnosti k ubytované skupině. Údaje jsou uchovávány po dobu nezbytně nutnou ke splnění účelu zpracování, případně po dobu stanovenou předpisy — zejména 10 let pro účetní evidenci a 6 let pro ubytovací knihu. Údaje neposkytujeme třetím osobám s výjimkou **zpracovatelů** (zejména Comgate Payments, a. s.), orgánů veřejné moci a osob oprávněných ze zákona.

Práva subjektu údajů

Host má právo na přístup k osobním údajům, na jejich opravu, výmaz, omezení zpracování, přenositelnost, vznesení námitky proti zpracování, odvolání souhlasu (pokud je zpracování založeno na souhlasu) a právo podat stížnost u **Úřadu pro ochranu osobních údajů**, Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7, www.uoou.cz. Podrobnější informace jsou uvedeny v Zásadách zpracování osobních údajů zveřejněných na www.kempslunicko.cz.

26

Závěrečná *ustanovení*

Vztah řádu, dokumentů, řešení sporů, platnost a změny VOP.

Tyto VOP tvoří ve smyslu **§ 1751 a násl. občanského zákoníku** obsah Smlouvy o ubytování a jsou její nedílnou součástí. Nedílnou součástí smluvního ujednání je dále **Provozní řád Kempu Sluníčko** v jeho aktuálně platném znění; v rezervačních a platebních otázkách mají přednost tyto VOP, v otázkách provozu a chování v areálu má přednost Provozní řád. V ostatních otázkách neupravených těmito VOP a Provozním řádem se vztah řídí občanským zákoníkem (zákon č. 89/2012 Sb.), právními předpisy ČR, dobrými mravy a zvyklostmi v oblasti poskytování ubytovacích služeb.

Písemná forma a změny

Tam, kde tyto VOP nebo Provozní řád vyžadují písemnou formu, považuje se za dodrženou rovněž **e-mailem nebo dopisem**. Provozovatel je oprávněn tyto VOP v přiměřeném rozsahu měnit a doplňovat. Aktuální znění je vždy zveřejněno na www.kempslunicko.cz a k dispozici na recepci. Pro již potvrzené rezervace se použije znění VOP **platné a účinné k okamžiku potvrzení rezervace**; pozdější změny se na tyto rezervace neuplatní, ledaže Host se změnou výslovně písemně souhlasí.

Oddělitelnost ustanovení

Pokud by se některé ustanovení těchto VOP ukázalo jako neplatné, neúčinné, zdánlivé nebo nevymahatelné, je **plně oddělitelné** od ostatních ustanovení a tato vada nemá žádný vliv na jejich platnost, účinnost ani vymahatelnost. Strany se zavazují nahradit takové ustanovení ustanovením platným, které svým obsahem a účelem co nejvíce odpovídá původnímu záměru.

Rozhodné právo a řešení sporů

Smluvní vztah mezi Provozovatelem a Hostem se řídí výlučně **právním řádem České republiky**. Případné spory rozhodují obecné soudy ČR podle příslušných ustanovení zákona č. 99/1963 Sb., občanského soudního řádu; práva spotřebitele vyplývající z kogentních ustanovení právních předpisů na ochranu spotřebitele zůstávají těmito VOP nedotčena. Strany se zavazují řešit případné spory **přednostně smírnou cestou**.

Subjektem příslušným pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů (ADR) je dle § 20e písm. d) zákona č. 634/1992 Sb. **Česká obchodní inspekce**, Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, IČO 00020869, web **www.coi.cz**, případně jiný subjekt pověřený Ministerstvem průmyslu a obchodu.

PLATNOST A ÚČINNOST

Tyto VOP nabývají platnosti a účinnosti dne *1. 10. 2026* a nahrazují v plném rozsahu veškerá předchozí znění. Verze 2026.10. Vydal Kemp Sluníčko s.r.o., místo Praha.

Kemp Sluníčko

DĚKUJEME

Pravidla, která chrání váš pobyt i nás — abychom se mohli plně věnovat *tomu hezkému*.

Doks, Staré Splavy a Máchovo jezero — místo, kam se rádi vracíte.

PROVOZOVATEL

Kemp Sluníčko s.r.o.
Rybná 716/24, 110 00 Praha 1
IČO 239 06 545
Provozovna: Staré Splavy

KONTAKT

+420 737 935 777
info@kempslunicko.cz
www.kempslunicko.cz