

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

platné od 01.09.2025



East european company s.r.o.

IČ: 25407929

DIČ: CZ25407929

Sídlo: Břehová 208/8, Josefov, 110 00 Praha 1, Česká republika

Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, spisová značka C 184936

Zastoupená jednatelekou Ing. Andreou Demutovou Michalovou

Email: info@albaniaservis.cz

1. Úvodní ustanovení

- 1.1. Tyto Všeobecné obchodní podmínky (dále jen "**VOP**") upravují smluvní vztah mezi společnostmi **East european company s.r.o.** (dále jen "**Servisní společnost**") a klientem (dále jen "**Klient**"), který využívá služby poskytované Servisní společností.
- 1.2. Servisní společnost zajišťuje komplexní balíček služeb, přičemž rozsah konkrétních služeb si volí sám Klient podle svých aktuálních potřeb.
- 1.3. Služby jsou poskytovány výhradně na základě písemné smlouvy uzavřené mezi Servisní společností a Klientem.

2. Povaha a rozsah poskytovaných služeb

- 2.1. Servisní společnost nabízí zejména následující služby:
 - správu nemovitosti a její základní údržbu,
 - zabezpečení servisu pro krátkodobé, střednědobé a dlouhodobé ubytování třetím osobám,
 - další doplňkové služby dle aktuální nabídky Servisní společnosti.
- 2.2. Klient si může zvolit libovolnou kombinaci výše uvedených služeb, tj. využít pouze služby správy nemovitosti, pouze služby související s pronájmy (rezervacemi), nebo obojí současně.
- 2.3. Vybral-li Klient v servisní smlouvě možnost, že chce apartmán pronajímat, musí si zvolit typ pronájmu apartmánu v Klientské zóně <https://klient.albaniaservis.cz/> (dále „**Klientská zóna**“) v Nastavení pronájmů. Pokud Klient nezvolil typ pronájmů, automaticky se počítá, že vybral typ pronájmů „Auto-ceny“ (tj. že ceny pronájmů stanoví Servisní společnost). Pokud Klient chce zvolit jiný typ pronájmů, musí si to nastavit v Klientské zóně. Požadavky k pronájmům se řídí pouze nastavením v Klientské zóně. Požadavky emailem nebo jinými sdělovacími prostředky jsou pouze informativní a nejsou pro Servisní společnost závazné.
- 2.4. Veškeré rezervace a s nimi spojené administrativní úkony a další nezbytné činnosti jsou zajišťovány Servisní společností v rozsahu sjednaném ve smlouvě s Klientem.
- 2.5. Servisní společnost postupuje při poskytování služeb vždy v souladu se zájmy a pokyny Klienta a řídí se právním řádem České republiky.
- 2.6. Servisní společnost se snaží v maximální možné míře propojit běžné zvyklosti z českého trhu s možnostmi v Albánské republice a eliminovat rozdíly v kulturních a zejména právních zvyklostech mezi Českou republikou a Albánií.

3. Poskytování Správy a údržby a povinnosti smluvních stran

- 3.1. Servisní společnost se zavazuje provádět pravidelné návštěvy Apartmánu za účelem kontroly jeho technického stavu a funkčnosti vybavení minimálně jednou za půlroku na žádost Klienta. V případě zjištění závady zajistí opravu na náklady Klienta dle platného Ceníku.
- 3.2. Na žádost Klienta provede Servisní společnost úklid Apartmánu dle platného Ceníku. Všechny provedené úklidy se Klientovi fakturují. Úklidy se objednávají prostřednictvím Klientské zóny. Chce-li Klient termín úklidu změnit nebo požadavek na úklid zrušit, musí to tak učinit v Klientské zóně.
- 3.3. Servisní společnost zajistí úhradu všech nákladů souvisejících s provozem Apartmánu (např. spotřeba elektřiny, vody, wifi, pojištění, poplatky správcům apod.) jménem Klienta a z jeho prostředků.
- 3.4. Servisní společnost vykonává svou činnost s odbornou péčí a v nejlepším zájmu Klienta. Je povinna informovat Klienta o jakémkoli zjištěném problému v Apartmánu (např. poškození vybavení) prostřednictvím Klientské zóny, e-mailem, telefonicky nebo osobně.
- 3.5. Klient je povinen:
 - předat Servisní společnosti minimálně 3 klíče, čipy, kódy či jiná přístupová zařízení k Apartmánu,
 - poskytnout veškerou nezbytnou dokumentaci (např. Certifikát, smlouvy o dodávkách energií apod.),
 - informovat Servisní společnost o třetích stranách, které mají přístup do Apartmánu,
 - poskytnout potřebnou součinnost a případně vystavit plnou moc k jednání jménem Klienta (např. vůči dodavatelům energií).
- 3.6. Klient se zavazuje hradit Servisní společnosti odměnu za Servis dle platného Ceníku na základě vystavené faktury.
- 3.7. V případě ukončení smlouvy z iniciativy Klienta náleží Servisní společnosti odměna v plné výši.
- 3.8. Klient je povinen hradit veškeré přímé náklady vzniklé v souvislosti se Správou.
- 3.9. Opravy nad částku 100 EUR podléhají předchozímu souhlasu Klienta udělenému písemně e-mailem, přes Klientskou zónu nebo telefonicky.
- 3.10. Klient hradí náklady spojené s provozem Apartmánu (elektřina, voda, pojištění, wifi apod.) na základě vyčíslení a výzvy Servisní společnosti.
- 3.11. Při prodlení s úhradou delším než 30 dní má Servisní společnost právo okamžitě ukončit poskytování Správy. Klient nese odpovědnost za náklady spojené s případným obnovením dodávek služeb.
- 3.12. Servisní společnost přefakturuje uhrazené náklady, neodpovídá však za nesprávné údaje od albánských dodavatelů.
- 3.13. Klient si může objednat doplňkové služby nad rámec základního Správy. Pokud nejsou uvedeny v Ceníku, lze je poptat individuálně. Objednávky se přijímají prostřednictvím Klientské zóny nebo e-mailem na adresu: info@albaniaservis.cz. Veškeré služby jsou fakturovány samostatně.

4. Zabezpečení servisu pro ubytování třetích osob

- 4.1. Sjednaným účelem Servisu je zajištění služeb spojených s krátkodobým, střednědobým i dlouhodobým ubytováním třetích osob v Apartmánu jménem a ve prospěch Klienta.

- 4.2. Klient je oprávněn, ale není povinen, prostřednictvím Klientské zóny stanovit konkrétní podmínky ubytování třetích osob.
- 4.3. Servisní společnost je oprávněna, nikoli však povinna, zakládat a spravovat účty vlastním jménem na platformách jako Airbnb, Booking a dalších, prostřednictvím nichž bude ubytování nabízeno jménem Klienta. Stejně tak může uzavírat dohody s cestovními kancelářemi nebo jinými subjekty za účelem naplnění Servisu.
- 4.4. Veškeré vytvořené účty jsou majetkem Servisní společnosti, ke kterým Klient nemá právo přístupu ani nárok na jejich kontrolu.
- 4.5. Servisní společnost je povinna vykonávat služby s odbornou péčí a řádnou hospodářskou péčí s cílem maximalizovat příjmy z ubytování.
- 4.6. Klient je povinen poskytovat Servisní společnosti veškerou potřebnou součinnost pro řádné plnění Servisu.
- 4.7. Klient souhlasí s publikováním fotografií Apartmánu na veřejných portálech a propagačních materiálech. Dále souhlasí s případným umístěním reklamního banneru a označením vchodových dveří číslem či logem, bude-li to nutné, po domluvě se Servisní společností.
- 4.8. Klient uděluje Servisní společnosti plnou moc k zastupování vůči třetím osobám a institucím, zejména za účelem uzavírání smluv o pronájmu, jednání s cestovními kancelářemi a dodavateli služeb spojených s provozem Apartmánu.
- 4.9. Klient má právo v Klientské zóně určit termíny, kdy není Apartmán nabízen k ubytování, a v těchto obdobích jej může užívat sám nebo s určenými osobami. Klient je oprávněn prostřednictvím Klientské zóny zadat majitelské rezervace, v jejichž termínu nebude Apartmán nabízen k ubytování a bude vyhrazen pro Klienta nebo jím určené osoby. Servisní společnost je povinna toto respektovat.
- 4.10. Pokud Klient požaduje užívat Apartmán v termínu, na který již existuje potvrzená rezervace hostů, je povinen tuto skutečnost akceptovat. Alternativně je možné sjednat náhradní ubytování. Pokud trvá na zrušení rezervace, zavazuje se Klient uhradit smluvní pokutu ve výši 50 % z celkové ceny rezervace (před odečtem provizí), a to do 3 dnů od vzniku takové situace.
- 4.11. Klient není oprávněn navštěvovat apartmán nebo vstupovat do apartmánu v době rezervace hostů bez předchozí domluvy se Servisní společností. V případě, že klient vstoupí do apartmánu v době pobytu hosta bez předchozí domluvy, zavazuje se uhradit smluvní pokutu ve výši 50 % z celkové ceny rezervace (před odečtem provizí), a to do 3 dnů od vzniku takové situace.
- 4.12. Nájemné inkasované Servisní společností ve prospěch Klienta je roven částce zaplacené hosty po odečtení provizí platforem, přímých nákladů na zajištění ubytování a poplatků dle VOP nebo Ceníku.
- 4.13. Servisní společnost je povinna poskytovat pravidelná vyúčtování za služby spojené se správou a servisem apartmánu, nejméně jednou ročně a nejčastěji jednou za dva měsíce.
- 4.14. Veškeré náklady spojené se zajištěním servisu pro ubytování třetích osob nese Klient.
- 4.15. Servisní společnost odpovídá Klientovi za škodu, která mu v souvislosti se Servisem vznikne, např. za škodu způsobenou neodborným postupem servisního technika nebo úklidové firmy, ledaže této škodě nebylo možné zabránit ani při vynaložení veškeré péče, kterou lze po Servisní společnosti rozumně požadovat. Neodpovídá však za škody vzniklé Klientovi v souvislosti se zajištěním servisu pro ubytování třetích osob, zejména za škody způsobené hosty.

- 4.16. V případě poškození způsobeného hostem se Servisní společnost nejprve pokusí škodu vyřešit přímo s hostem nebo prostřednictvím platformy, přes kterou byla rezervace uskutečněna. Pokud oprava nebude uznána, nese náklady Klient. Při nesouhlasu Klienta s úhradou mohou být náklady jednostranně odečteny z výnosů z rezervace.
- 4.17. Výnosy z pronájmu jsou příjmem Klienta, který je povinen řádně odvádět veškeré příslušné daně. Servisní společnost zajišťuje pouze správu a servis apartmánu.
- 4.18. Servisní společnost za Klienta zejména zabezpečuje:
- úhradu běžných provozních nákladů (elektřina, voda, wifi, pojištění);
 - úhradu správcovských poplatků;
 - technickou kontrolu a údržbu apartmánu (náklady vyúčtovány Klientovi);
 - zajištění vstupu do Apartmánu pro hosty;
 - úklid a výměnu ložního prádla.

5. Finanční vypořádání

- 5.1. Výše nájemného inkasovaného Servisní společností odpovídá částce zaplacené hosty, snížené o:
- provize ubytovacích platform,
 - přímé náklady spojené s ubytováním (např. úklid),
 - poplatky dle Ceníku a VOP.
- 5.2. Servisní společnost je povinna minimálně jednou ročně předložit Klientovi přehled vyúčtování výnosů a nákladů z provozu Apartmánu.
- 5.3. Veškeré náklady na zajištění tohoto Servisu nese Klient.
- 5.4. Výnosy mohou být použity k zápočtu proti pohledávkám Servisní společnosti (např. faktury, náklady na opravy, údržbu atd.).

6. Reklamáce

- 6.1. Klient má právo reklamovat služby poskytnuté Servisní společností v rámci této smlouvy, pokud nejsou vykonány řádně nebo v souladu s platnými VOP.
- 6.2. Reklamáce musí být podána bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 14 dnů od zjištění vady nebo nedostatku, a to písemnou formou prostřednictvím e-mailu, Klientské zóny nebo doporučeným dopisem. To se nevztahuje na provedený úklid, kdy se reklamáce musí podat nejpozději do 2 dnů, ideálně ihned.
- 6.3. Reklamáce musí obsahovat přesný popis vady nebo nedostatku, datum, kdy byla zjištěna, a požadavek na způsob vyřízení reklamáce.
- 6.4. Servisní společnost je povinna reklamaci vyřídit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů od jejího doručení. O výsledku vyřízení reklamáce bude Klient informován písemně.
- 6.5. V případě oprávněné reklamáce má Klient právo na odstranění vady, přiměřenou slevu z ceny služeb nebo odstoupení od smlouvy, pokud vady nejsou odstranitelné.
- 6.6. Pokud Servisní společnost reklamaci neuzná, je Klient oprávněn požadovat písemné zdůvodnění tohoto rozhodnutí.
- 6.7. Reklamáce nemají odkladný účinek na povinnost Klienta hradit sjednané platby za služby dle smlouvy.

7. Upozornění na klimatické podmínky

- 7.1. Klient bere na vědomí, že Apartmán se nachází v odlišném klimatickém pásmu (např. zvýšená vlhkost), což může vést ke zkrácení životnosti vybavení (nábytek, výmalba apod.).
- 7.2. Při opuštění Apartmánu je Klient povinen zatáhnout venkovní žaluzie (jsou-li instalovány) a vnitřní závěsy za účelem ochrany před povětrnostními vlivy.
- 7.3. Klient rovněž bere na vědomí, že případná sanace poškození způsobená vlhkostí je zpoplatněna.

8. Zpracování osobních údajů

- 8.1. Servisní společnost zpracovává osobní údaje Klienta a dalších fyzických osob výhradně v souladu s platnými právními předpisy v oblasti ochrany osobních údajů, zejména Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 (GDPR), a to pouze za účelem řádného plnění smluvních povinností, správy a servisu apartmánu, a dále za účelem vedení účetnictví, plnění právních povinností a oprávněných zájmů Servisní společnosti.
- 8.2. Klient bere na vědomí, že Servisní společnost může zpracovávat osobní údaje Klienta, jakož i osobních údajů třetích osob, které Klient poskytne v souvislosti s plněním smluvního vztahu (např. rodinní příslušníci, zástupci, osoby zdržující se v apartmánu apod.).
- 8.3. Osobní údaje jsou zpracovávány manuálně i automatizovaně a uchovávány po dobu trvání smluvního vztahu a dále po dobu stanovenou právními předpisy nebo po dobu nezbytnou k ochraně oprávněných zájmů Servisní společnosti.
- 8.4. Servisní společnost přijala a udržuje přiměřená technická a organizační opatření, aby zajistila ochranu osobních údajů před neoprávněným nebo protiprávním zpracováním, náhodnou ztrátou, zničením nebo poškozením.
- 8.5. Servisní společnost je oprávněna pověřit zpracováním osobních údajů třetí osobu (dalšího zpracovatele), a to zejména subjekty, které se podílejí na provozu webových platforem, zajištění účetnictví, marketingu nebo na správě apartmánu. V takovém případě zajistí, aby i tyto osoby plnily povinnosti stanovené právními předpisy na ochranu osobních údajů.
- 8.6. Klient má právo požadovat přístup ke svým osobním údajům, jejich opravu nebo výmaz, omezení zpracování, vznést námitku proti zpracování, jakož i právo na přenositelnost údajů, a to v rozsahu stanoveném platnými právními předpisy. Dále má Klient právo podat stížnost u Úřadu pro ochranu osobních údajů.
- 8.7. Klient odpovídá za to, že osobní údaje, které poskytne Servisní společnosti, jsou aktuální, přesné a pravdivé. V případě jakékoli změny těchto údajů je Klient povinen Servisní společnost bez zbytečného odkladu informovat.

9. Závěrečná ustanovení

- 9.1. Tyto Všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) jsou nedílnou součástí smlouvy uzavřené mezi Klientem a Servisní společností a upravují vzájemná práva a povinnosti smluvních stran.
- 9.2. Servisní společnost si vyhrazuje právo jednostranně tyto VOP kdykoli měnit nebo doplňovat. O každé změně bude Klient informován e-mailem nebo prostřednictvím Klientské zóny. Pokud Klient ve lhůtě 14 dní od doručení oznámení nevznesl písemné připomínky, má se za to, že se změnou souhlasí.

- 9.3. Právní vztahy těmito VOP výslovně neupravené se řídí právním řádem České republiky, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, v platném znění.
- 9.4. Smluvní strany se dohodly, že případné spory vzniklé ze smluvního vztahu budou primárně řešeny smírně. Nebude-li možné dosáhnout smírného řešení, bude spor rozhodnut věcně a místně příslušným soudem.
- 9.5. Klient i Servisní společnost prohlašují, že si tyto VOP důkladně přečetli, jejich obsahu porozuměli a souhlasí s nimi v plném rozsahu.