



Všeobecné obchodní podmínky ubytování a reklamační řád (VOP)

General Terms and Conditions of Accommodation and Complaints Policy (GTC)

Albertov Rental Apartments (ARA)

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ / *PRELIMINARY PROVISIONS*

1.1. Tyto Všeobecné obchodní podmínky ubytování a reklamační řád (dále jen „VOP“) vydává společnost CTR Albertov a.s., se sídlem Praha 2, Na slupi 2102/2b, PSČ 128 00, IČO 639 98 947, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 3487 (dále jen „ARA“ nebo „Ubytovatel“), která je vlastníkem staveb:

- a) Nové Město, č.p. 2102, bytový dům, stojící na pozemku p. č. 1428/3, k.ú. Nové Město, obec Praha, v ulici Na slupi 2b, Praha 2
- b) Nové Město, č.p. 2103, bytový dům, stojící na pozemku p. č. 1429/14, k.ú. Nové Město, obec Praha, v ulici Na slupi 2c, Praha 2
- c) Nové Město, č.p. 2106, bytový dům, stojící na pozemku p. č. 1429/15, k.ú. Nové Město, obec Praha, v ulici Horská 2b, Praha 2
- d) Nové Město, č.p. 2105, bytový dům, stojící na pozemku p. č. 1429/16, k.ú. Nové Město, obec Praha, v ulici Horská 2a, Praha 2
- e) Nové Město, č.p. 2104, bytový dům, stojící na pozemku p. č. 1429/17 k.ú. Nové Město, obec Praha, v ulici Horská 2, Praha 2
- f) Nové Město, č.p. 2107, bytový dům, stojící na pozemku p. č. 1429/18, k.ú. Nové Město, obec Praha, v ulici Horská 2c, 2d, 2e, Praha 2

a v těchto stavbách poskytuje ubytování v bytech a parkovací stání ke krátkodobému užití v souvislosti s ubytováním.

These General Terms and Conditions of Accommodation and the Complaints Policy (hereinafter referred to as "GTC") issued by CTR Albertov a.s. (PLC), based in Prague 2, 2102/2b Na slupi Street, postcode 128 00, ID number 639 98 947, registered in the Commercial Register of the Municipal Court in Prague, Section B, Entry 3487 (hereinafter referred to as "ARA" or "Accommodation Provider"), which is the owner of the following buildings:

- g) *Nové Město (New Town), No. 2102, apartment building on the plot No. 1428/3, the Cadastral Office for Nové Město (New Town), the city of Prague, 2b Na slupi Street, Prague 2,*
- h) *Nové Město (New Town), No. 2103, apartment building on the plot No. 1429/14, the Cadastral Office for Nové Město (New Town), the city of Prague, 2c Na slupi Street, Prague 2,*
- i) *Nové Město (New Town), No. 2106, apartment building on the plot No. 1429/15, the Cadastral Office for Nové Město (New Town), the city of Prague, 2b Horská Street, Prague 2,*
- j) *Nové Město (New Town), No. 2105, apartment building on the plot No. 1429/16, the Cadastral Office for Nové Město (New Town), the city of Prague, 2a Horská Street, Prague 2,*
- k) *Nové Město (New Town), No. 2104, apartment building on the plot No. 1429/17, the Cadastral Office for Nové Město (New Town), the city of Prague, 2 Horská Street, Prague 2,*
- l) *Nové Město (New Town), No. 2107, apartment building on the plot No. 1429/18, the Cadastral Office for Nové Město (New Town), the city of Prague, 2c, 2d, 2e Horská Street, Prague 2, and provides accommodation in apartments and parking spaces for short-term use in connection with the accommodation in these buildings.*

- 1.2. Tyto VOP stanoví podmínky rezervace ubytování a parkovacího stání v ARA a související práva a povinnosti vyplývající z takové rezervace mezi Ubytovatelem a klientem.

These GTC set the conditions for reservation of accommodation and parking spaces in ARA and the related rights and obligations arising from such reservation between the Accommodation Provider and the Client.

- 1.3. Tyto VOP se vztahují na rezervaci ubytování s trváním maximálně 1 měsíce.

The GTC apply to the reservation of accommodation lasting no more than one month.

2. REZERVACE UBYTOVÁNÍ A UZAVŘENÍ SMLOUVY O UBYTOVÁNÍ/ *RESERVATION AND ACCOMMODATION CONTRACT*

- 2.1. Rezervaci ubytování je možné uskutečnit formou:
- a) online rezervace přes rezervační systém na webových stránkách ARA
 - b) zaslání poptávky z webových stránek ARA
 - c) zaslání emailu na adresu info@albertov.eu
 - d) telefonické nebo písemné rezervace u obchodních zástupců.

Accommodation can be booked in the form of:

- a) Online reservation through the reservation system on the ARA website,*
- b) Requests sent from the ARA website,*
- c) Email sent to info@albertov.eu*
- d) Reservation made by telephone or in writing by selling agents.*

- 2.2 Klient není oprávněn vybrat si konkrétní byt ani parkovací stání; byt a parkovací stání mu jsou přiděleny na základě informace o vybrané kategorii bytu a termínu ubytování. Vybavení bytů je popsáno a znázorněno na webových stránkách ARA.

The Client is not entitled to choose a specific apartment or parking space; the apartment and parking space are allocated to the Client based on the information about the selected apartment category and the date of accommodation. The apartment furnishings are described and shown on the ARA website.

- 2.3 Klient musí při rezervaci uvést úplnou platnou adresu, další kontaktní údaje (e-mail, telefon) a zvolit způsob platby.

When making the reservation, the Client must state the full valid address and other contact details (email, phone number) and choose the payment method.

- 2.4 Závazná rezervace je provedena až po úhradě celé výše ceny ubytování, a to v hotovosti nebo bankovním převodem, vkladem na účet, platební kartou či platební kartou přes internet nebo prostřednictvím tzv. push platby. Za den zaplacení se považuje den, kdy byla částka připsána na účet ARA. Úhradou ceny ubytování dochází k uzavření smlouvy o ubytování a klient dává na vědomí, že se seznámil s těmito VOP (VOP jsou rovněž dostupné na webových stránkách www.albertov.eu v záložce Pro rezidenty / Ke stažení a na recepci ARA), souhlasí s nimi a bere je na vědomí. Při neuhrazení ceny ubytování ve stanovené lhůtě je rezervace nezávazná a ARA je oprávněn rezervaci zrušit.

A binding reservation is made only after the payment of the full amount of the accommodation price is made in cash, by bank transfer to the bank account, by deposit to the bank account, by credit card, or by online payment with a credit card or via push payment. The date of the payment is the date when the amount is credited to the ARA's account. By paying the accommodation price, the accommodation contract is concluded and the Client acknowledges that s/he is familiar with these GTC (the GTC are also available at www.albertov.eu under the tab For Residents/Documents for download, and at the ARA reception desk), agrees with them, and takes note of them. If the

accommodation price is not paid within the set period, the reservation is non-binding and ARA is entitled to cancel the reservation.

- 2.5 Push platba: V případě úhrady ceny ubytování prostřednictvím tzv. push platby Ubytovatel vytvoří požadavek na zaplacení (tzv. platební link) v portálu GP Webpay. Platební link je následně klientovi zaslán emailem. Pokud se klient rozhodne platbu zaplatit, klikne na platební link a bude přesměrován na platební bránu GP Webpay.

Push payment: When paying the accommodation via the so-called push payment, the Accommodation Provider creates a demand for the payment (the so-called payment link) on the GP Webpay portal. The payment link is then emailed to the client. If the client chooses to make the payment, they will click on the payment link and be redirected to the GP Webpay payment gateway.

- 2.6 Platba kartou přes internet je bezpečná:
- a) platba kartou je realizována prostřednictvím platební brány Global Payments ve spolupráci s Českou spořitelnou, a.s.;
 - b) údaje z platební karty zadáváte přímo bance, nemáme tedy žádný přístup k údajům o Vaší platební kartě, tyto údaje se nikde neukládají ani neposkytují třetím osobám;
 - c) přenos dat se uskutečňuje prostřednictvím zabezpečeného protokolu HTTPS, který tyto informace šifruje;
 - d) platba kartou je založena na standardu 3D Secure, který v současné době představuje nejbezpečnější metodu on-line plateb kartou.

Payment by card over the Internet is secure:

- a) Payment by card is made through the Global Payments payment gateway in cooperation with Česká spořitelna a.s.;*
- b) The data from your payment card is sent directly to the bank, so we have no access to it; this data is not stored or provided to third parties;*
- c) The data transfer takes place via a secure HTTPS protocol, which encrypts the information;*
- d) Card payments are authenticated using the 3D Secure standard, which is currently the most secure method of online card payments.*

3. CENA UBYTOVÁNÍ / ACCOMMODATION PRICE

- 3.1 Aktuální ceník ceny ubytování je k dispozici u obchodních zástupců ARA a v rezervačním systému na www.albertov.eu. Platby ceny ubytování je možno provádět v CZK nebo EUR.

The current price list of accommodation is available at the ARA selling agents and in the reservation system at www.albertov.eu. Payments for accommodation can be made in CZK or EUR.

- 3.2. Klient se zavazuje, že cenu ubytování za celou sjednanou dobu ubytování, potvrzené na základě rezervace zaplatí před předáním bytu k užívání.

The Client agrees to pay the accommodation price for the entire agreed period of accommodation, confirmed according to the reservation, before the apartment is handed over to her/him to use.

- 3.3 Další placené služby jsou uvedeny v ceníku úklidu a doplňkových služeb dostupném na recepci nebo na webových stránkách ARA.

Other paid services are included in the price list of cleaning and other services available at the reception desk or on the ARA website.

4. SJEDNANÉ SLUŽBY / CONTRACTED SERVICES

- 4.1 Případná sleva z ceny ubytování vyhlášená ARA po rezervaci ubytování klientem, nezakládá právo klienta na novou, tedy zlevněnou výši ceny ubytování.

Any discount from the price of accommodation by ARA after the reservation is made by the Client does not entitle the client to a new, reduced price of accommodation.

- 4.2 Zařízení bytů, které je prezentováno v propagačních materiálech nebo na webových stránkách ARA je pouze informativní, v průběhu roku mohou nastat změny. Protože se může jednat o nepodstatné změny nemající zásadní vliv na kvalitu ubytování, nezakládá se touto skutečností důvod klienta k reklamaci s cílem získání finanční kompenzace.

The apartment furnishings presented in the promotional materials and on the ARA website are for illustrative purpose only; changes may be made during the year. Since these may be minor changes that do not have a significant impact on the quality of accommodation, they do not constitute a reason for the Client to claim for financial compensation.

5. POVINNOSTI KLIENTA / THE CLIENT'S OBLIGATIONS

- 5.1 Povinností klienta je uhradit eventuální škodu na vybavení bytu nebo společných prostorách, kterou způsobil.

The Client is obliged to pay for any damage to the equipment of the apartment or common areas caused by the Client.

- 5.2 Potřebu provedení oprav v bytě, ve kterém je klient ubytován, je klient povinen oznámit Ubytovateli neprodleně po zjištění závady, jinak je odpovědný za škody, které Ubytovateli vzniknou porušením oznamovací povinnosti.

The Client is obliged to notify the Accommodation Provider of the need to carry out repairs in the apartment s/he is staying in immediately after the defect is discovered; otherwise s/he is liable for the damages incurred to the Accommodation Provider by breach of the reporting duty.

- 5.3 Klient je povinen umožnit Ubytovateli vstup do bytu, ve kterém je ubytován, k provedení nutných oprav. V případě havárií ohrožujících jiné prostory v budovách, je Ubytovatel oprávněn do tohoto bytu vstoupit i v době nepřítomnosti klienta.

The Client is obliged to allow the Accommodation Provider to enter the apartment s/he is staying in for the necessary repairs. In the case of accidents endangering other areas in the buildings, the Accommodation Provider is entitled to enter the apartment even in the absence of the Client.

- 5.4 Klient je povinen dodržovat obecně závazné předpisy (např. protipožární opatření, bezpečnostní a hygienické předpisy, předpisy o ochraně životního prostředí, apod.), dále domovní řád a provozní řád podzemních garáží, který je k dispozici na recepci ARA a na webových stránkách ARA.

The Client is obliged to comply with generally binding regulations (e.g. fire protection measures, safety and hygiene regulations, environmental protection regulations, etc.), as well as the house rules and the underground garages operating rules available at the ARA reception desk and on the ARA website.

- 5.5 Klient je povinen dodržovat zákaz kouření ve všech prostorách ARA (kouření je povoleno pouze na balkonech bytů).

The Client is obliged to observe the ban on smoking in all ARA premises (smoking is allowed only on the balconies of the apartments).

- 5.6 V celém areálu ARA je přísný zákaz zvířat.

There is a strict ban on animals in the ARA complex.

- 5.7 Klient není oprávněn v bytě provádět žádné stavební ani jiné podstatné úpravy.

The Client is not entitled to make any construction or other substantial changes to the apartment.

- 5.8 Klient je povinen ukládat peníze a veškeré cenné věci do trezoru, který je v bytě k dispozici. Za věci uložené mimo trezor ubytovatel neručí. Klient je zároveň povinen nastavit na trezoru dostatečně bezpečný kód (tzn. ne kombinace typu 0000A, 1234B, apod.). Klient je dále povinen vždy byt řádně uzavřít / uzamknout, jakmile jej opouští. Ubytovatel neodpovídá za ztrátu věcí klienta, pokud byt nebyl řádně uzavřen / uzamčen.

The Client is obliged to store money and any valuable things in the safe available in the apartment. The Accommodation Provider is not liable for items stored outside the safe. At the same time, the Client is obliged to set a sufficiently secure code (i.e. no combinations like 0000A, 1234B, etc.) on the safe. Furthermore, the Client is always obliged to properly close/lock the apartment as soon as s/he leaves it. The Accommodation Provider is not responsible for the loss of the Client's belongings if the apartment has not been properly closed/locked.

- 5.9 Podle typu bytu obdrží klient při příjezdu 2 ks klíčů a 1 ks elektronického čipu nebo 2 ks elektronických čipů, případně také 1 ks ovladače k přístupu do podzemní garáže. Tyto klíče / elektronické čipy a ovladač si klient ponechává u sebe po celou dobu pobytu. Klient je povinen klíče / elektronické čipy a ovladač při odjezdu odevzdat Ubytovateli. V případě jejich ztráty je klient povinen uhradit Ubytovateli paušální náhradu jejich ceny. Ceník doplňkových služeb je k dispozici na recepci ARA a také na webových stránkách www.albertov.eu.

Depending on the type of the apartment, the Client will receive 2 keys and 1 electronic chip, 2 electronic chips, and/or 1 controller to access the underground garage. The Client should keep the keys/electronic chips and the controller driver throughout the stay. The Client is obliged to hand over the keys/electronic chips and the controller to the Accommodation Provider upon departure. In the event of their loss, the Client is obliged to pay the Accommodation Provider a lump sum compensation for their price. The price list of other services is available at the ARA reception desk and at www.albertov.eu.

- 5.10. Klient je povinen opustit byt nejpozději do 11:00 hodin v den svého odjezdu, nebylo-li s Ubytovatelem dohodnuto jinak. Nedodrží-li klient tuto dobu, bude mu účtována cena za „late check-out“ podle Ceníku doplňkových služeb, který je k dispozici na recepci ARA a také na webových stránkách www.albertov.eu.

On the day of departure, the Client is obliged to leave the apartment no later than at 11:00 a.m., unless agreed otherwise with the Accommodation Provider. If the Client fails to meet this deadline, s/he will be charged for the late check-out according to the Pricelist of

additional service, available at the ARA reception desk and at www.albertov.eu.

- 5.11. Věci, které zůstanou v bytě po klientovi, mu Ubytovatel zašle pouze na jeho žádost, riziko a náklady.

The Accommodation Provider will send the things left behind in the apartment to the Client only at the Client's request, risk, and cost.

6. ZRUŠENÍ REZERVACE A Odstoupení od smlouvy / CANCELLATION AND TERMINATION OF THE CONTRACT

- 6.1 Ke zrušení rezervace ze strany ARA může dojít pouze z důvodu nepředvídatelných mimořádných okolností. V takovém případě ARA klienta o zrušení rezervace ihned informuje a klient obdrží zpět neprodleně a bez zbytečného odkladu všechny platby, které ARA zaslal. Pro vrácení plateb použije ARA primárně stejný platební prostředek, který klient použil pro zaplacení plateb, pokud se ARA s klientem nedohodne jinak. V žádném případě klientovi nevzniknou další náklady.

ARA can cancel reservations only due to unforeseeable extraordinary circumstances. In such a case, ARA will immediately inform the Client of the cancellation of the reservation and the Client will receive immediately and without undue delay all payments sent to ARA. To send the payment back, ARA will primarily use the same means of payment used by the Client to make the payment, unless ARA and the Client agree otherwise. Under no circumstances will the Client incur additional costs.

- 6.2 V případě zrušení závazné rezervace nebo nedojezdu klienta celková částka zaplacená za ubytování propadá a je nevratná. Po předchozí domluvě, pokud to okolnosti dovolí, je možné rezervaci přesunout na jiný termín.

In the event of cancellation of a binding reservation or if the Client does not arrive, the total amount paid for the accommodation is forfeited and non-refundable. By prior arrangement, if circumstances permit, the reservation can be moved to another date.

7. REKLAMAČNÍ ŘÁD / COMPLAINTS POLICY

- 7.1 Ubytovatel je povinen klienta řádně informovat o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění odpovědnosti za vady služeb, včetně podmínek uplatnění rozporu se smlouvou o ubytování spolu s údaji o tom, kde lze reklamaci uplatnit.

The Accommodation Provider is obliged to duly inform the Client about the scope, conditions and manner of claiming liability for defects of

services, including the conditions of claiming a conflict with the accommodation contract and the information on where the claim can be made.

- 7.2 Reklamující klient se tímto zavazuje, že veškeré skutečnosti, které uvede ve své reklamaci, stížnosti či jinde budou pravdivé v souladu se skutečností.

The complaining Client hereby undertakes that all the facts stated in the complaint or elsewhere will be true in accordance with the facts.

- 7.3 Pokud bude reklamáce shledána oprávněnou (bude uznána), náklady šetření reklamace nese v plné výši ARA.

If the claim is found to be justified (recognized), the costs of investigating the claim shall be borne in full by ARA.

- 7.4 Reklamující klient bere na vědomí, že svou reklamaci může uplatnit jen písemnou formou, a to pouze po dobu sjednaného ubytování, některým z následujících způsobů:

- a) osobním předáním na recepci ARA
- b) e-mailem na adresu: info@albertov.eu
- c) doporučeným dopisem na adresu: CTR Albertov a.s., Na Slupi 2102/2b, 120 00 Praha 2

The complaining Client acknowledges that s/he can only file her/his complaint in writing and only for the agreed accommodation, in any of the following ways:

- a) *By personal delivery to the ARA reception desk,*
- b) *By email to: info@albertov.eu,*
- c) *By registered mail to the following address: CTR Albertov a.s., Na Slupi 2102/2b, 120 00 Prague 2*

- 7.5 Předmětem reklamace za účelem finanční kompenzace nemohou být události v důsledku zásahu vyšší moci.

Claims for financial compensation cannot be subject to force majeure.

8. DALŠÍ PODMÍNKY / OTHER CONDITIONS

- 8.1 Klientovi bude byt předán k prvnímu dni sjednaného ubytování. Byt bude klientovi k dispozici od 11:00 hodin v den příjezdu. V případě, že by se klient nemohl k předání bytu dostavit do 16:00 hodin v dohodnutý den, je nutné tuto skutečnost nejpozději do 14:00 hodin nahlásit ARA a dohodnout se s pověřeným zaměstnancem ARA na předání.

The apartment will be handed over to the Client on the first day of the agreed accommodation. The apartment will be available to the Client from 11:00 a.m. on the day of arrival. If the Client could not arrive

by 4:00 p.m. on the agreed date, s/he should report this fact to ARA no later than 2:00 p.m. and agree with an authorized ARA employee on how the apartment will be handed over to the Client.

- 8.2 Pro parkování, které je zpoplatněné, je možné využít podzemní garáž. Garáž není hlídaná, ubytovatel tak nenese odpovědnost za škodu na věcech do garáže vnesených.

Underground parking is available for a fee. The garage is not guarded, so the Accommodation Provider is not responsible for damage to items brought into the garage.

- 8.3 ARA si vyhrazuje právo provést předběžnou autorizaci platební karty (ověření platnosti platební karty a finančního krytí k zaplacení ceny ubytování) při potvrzení rezervace.

ARA reserves the right to pre-authorize payment cards (by validation of the credit card and the financial coverage to pay the accommodation price) at the time of the booking confirmation.

- 8.4 Klient potvrzuje emailovou objednávkou, online rezervací nebo úhradou ceny ubytování, že jsou mu VOP známy, rozumí jim, souhlasí s nimi a v plném rozsahu je přijímá.

The Client confirms by e-mail order, online reservation or payment for the accommodation that s/he is familiar with the GTC, understands them, agrees with them, and fully accepts them.

- 8.5 Práva a povinnosti smluvních stran se řídí právním řádem České republiky, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.

The rights and obligations of the parties are governed by the laws of the Czech Republic, in particular Act No. 89/2012 Coll., The Civil Code, as amended.

- 8.6 Klient má právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu. Subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je Česká obchodní inspekce (www.coi.cz).

The Client has the right to out-of-court settlement of consumer disputes. The subject of out-of-court settlement of consumer disputes is the Czech Trade Inspection (www.coi.cz).

- 8.7 Ubytovatel zpracovává osobní údaje v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 a zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, v platném znění. Konkrétní informace naleznete na našem webu www.albertov.eu v části Ochrana osobních údajů.

The Accommodation Provider processes the personal data in accordance with the (EU) Regulation 2016/679 of the European Parliament and of the Council of 27 April 2016 and Act No. 110/2019 Coll. on the processing of personal data, as amended. Specific information can be found on our website www.albertov.eu under Personal data protection.

9. KONTAKTY / CONTACT

Provozní doba recepce

Pondělí	8:00 - 16:30
Úterý	8:00 - 16:30
Středa	8:00 - 16:30
Čtvrtek	8:00 - 16:30
Pátek	8:00 - 16:30

Reception hours

Monday	8:00 a.m. to 4:30 p.m.
Tuesday	8:00 a.m. to 4:30 p.m.
Wednesday	8:00 a.m. to 4:30 p.m.
Thursday	8:00 a.m. to 4:30 p.m.
Friday	8:00 a.m. to 4:30 p.m.

Adresa:

Albertov Rental Apartments
Horská 2107/2d
120 00 Praha 2, CZ

Address:

*Albertov Rental Apartments
Horská 2107/2d
120 00 Prague 2, Czech Republic*

Telefon recepce / Reception phone: (+420) 725 590 057

E-mail: info@albertov.eu

Provozovatel:
CTR Albertov a.s.
Na slupi 2102/2b
120 00 Praha 2, CZ
IČ: 63998947

*Provider:
CTR Albertov a.s.*

*Na slupi 2102/2b
120 00 Prague 2, Czech Republic
Company ID: 63998947*

Tyto VOP jsou v platnosti a účinnosti od 1.2.2021 a jsou k dispozici na www.albertov.eu v záložce Pro rezidenty / Ke stažení a recepci ARA. Před ustanoveními těchto VOP mají přednost individuální ujednání obsažená ve smlouvě o ubytování, resp. v písemném potvrzení rezervace Ubytovatele a/nebo jejich přílohách. Za písemnou formu se považuje i elektronická pošta.

These GTC are valid and effective from 1st February 2021 and available at www.albertov.eu under the tab For Residents/Documents for download and at the ARA reception desk. The individual arrangements contained in the accommodation contract shall prevail over the provisions stated in these GTC or in the written Accommodation Provider's confirmation of the reservation and/or their annexes. Email is also considered a written form.