

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

Všeobecné obchodní podmínky (dále jen VOP) upravují vzájemný smluvní vztah mezi Hotelem Poutní dům (dále jen „Hotel“), který je provozován HMB Králíky s.r.o., Kopeček 1, 56169 Králíky, IČO 01908456 (dále jen „poskytovatel“) a klientem, který ubytování v Hotelu Poutní dům jako objednatel objednává (dále jen „objednatel“).

VOP se stávají součástí předsmuvních ujednání okamžikem zahájení těchto jednání mezi poskytovatelem a objednatelem a součástí smluv okamžikem jejich uzavření.

Článek I.

Předsmuvní ujednání a uzavření smlouvy

1. Předsmuvní ujednání zahrnují objednání služeb, sjednávání jejich podmínek a potvrzení konečné objednávky ze strany poskytovatele.
2. Objednávky služeb musejí být činěny pomocí rezervačních systémů elektronicky, elektronickou formou v podobě e-mailu či telefonátem. Objednávky musejí být zaslány příslušnému oddělení společnosti, tj. recepčnímu a rezervačnímu oddělení, případně výkonnému řediteli Hotelu.
3. Jakmile poskytovatel obdrží od objednatele objednávku v písemné formě nebo písemné potvrzení rezervace, příp. telefonické potvrzení rezervace, vystaví objednateli zálohovou fakturu na zálohu ve výši 100 % z předpokládané ceny ubytování, kterou zašle objednateli na emailovou adresu uvedenou objednatelem v elektronické objednávce, příp. v telefonickém hovoru. Objednatel je povinen zálohu uhradit ve lhůtě a dle podmínek uvedených v zálohové faktuře, obvykle do tří pracovních dní. V případě objednání služeb sedm a méně kalendářních dní před nástupem na ubytování musí být záloha uhrazena obratem.
4. Smlouva je uzavřena okamžikem, kdy poskytovatel obdrží od objednatele zálohu na ubytování.
5. Záloha je tvořena cenou pokoje vč. DPH. Do zálohy nespádají poplatky obci a dodatečné služby k objednávce (např. penze).
6. Budou-li objednatelem, příp. jím určenou/zastupující osobou, objednány dodatečně další služby, jsou poskytovatel i objednatel povinni postupovat v souladu s tímto článkem. Poskytovatel se zavazuje učinit maximální úsilí pro poskytnutí dodatečně požadovaných služeb, avšak jejich poskytnutí negarantuje.

Článek II.

Nástup ubytování

1. Při nástupu ubytování se každý host v recepci hotelu prokáže občanským průkazem či jiným dokladem totožnosti. Po splnění uvedených zákonných povinností recepce hosta ubytuje a poskytne mu další informace k ubytování.
2. Při ubytování objednatel uhradí poplatek obci (viz Článek III.), případně další poplatky za zvolené služby. Poskytovatel poté vystaví objednateli daňový doklad potvrzující zaplacení celého pobytu.
3. Není-li sjednáno jinak, ubytování příjezdějících hostů probíhá od 14:00 do 18:00 v prostoru recepce Hotelu.
4. Doba ubytování může být prodloužena pouze se souhlasem poskytovatele.

5. Objednatel tímto uděluje souhlas poskytovateli se zpracováním a uchováním svých osobních údajů, v rozsahu poskytnutých údajů, a to za účelem poskytnutí ubytování a evidence hostů ve smyslu zákona č. 565/1990 Sb., o místních poplatcích a zákona č. 326/1999 Sb., o pobytu cizinců na území České republiky a o změně některých zákonů.

Článek III.

Platební podmínky

1. Objednatel je povinen uhradit poskytovateli zálohu ve výši a termínu splatnosti uvedeném v zálohové faktuře; úhradou zálohy se rozumí připsání příslušné částky na bankovní účet poskytovatele, není-li dohodnuto jinak. Nebude-li záloha objednatelům řádně uhrazena, vyhrazuje si poskytovatel právo zrušit sjednanou rezervaci a požadovat po objednateli odpovídající storno poplatky dle článku IV těchto VOP.
2. Objednatel je povinen při nástupu do ubytování uhradit poplatky obci, podle zákona č. 565/1990 Sb., o místních poplatcích, a to v hotovosti nebo převodem.
3. Platba je považována za uhrazenou v okamžiku, kdy je připsána na bankovní účet poskytovatele uvedený na daňovém dokladu (faktuře), není-li dohodnuto jinak.

Článek IV.

Storno podmínky

1. Stornem se vždy rozumí zrušení, odklad nebo úpravy potvrzené objednávkou.
2. Storno je objednatel povinen uplatnit v písemné formě u osoby, se kterou byly sjednávány podmínky smlouvy a není-li jí, u výkonného ředitele Hotelu.
3. Stornuje-li objednatel objednané a potvrzené služby, je povinen zaplatit poskytovateli storno poplatky podle cenových podmínek dané rezervace; storno poplatky budou vypočítávány z ceny za stornované služby vč. DPH, a to následovně:
 - Den připsání platby na účet poskytovatele až 31. den (včetně) před očekávaným nástupem do ubytování – 15 % ze zálohy
 - 30. až 22. den (včetně) před očekávaným nástupem do ubytování – 30 % ze zálohy
 - 21. až 15. den (včetně) před očekávaným nástupem do ubytování – 50 % ze zálohy
 - 14. až 8. den (včetně) před očekávaným nástupem do ubytování – 75 % ze zálohy
 - 7. až 0. den (včetně) před očekávaným nástupem do ubytování – 100 % ze zálohy
4. Za den nástupu je považován 0. den před očekávaným nástupem do ubytování viz odst. 3 tohoto článku.
5. Objednateli se nepočítá žádný storno poplatek, pokud za sebe sežene náhradníka, který pobyt v původním termínu využije.
6. V případě zrušení rezervace na základě voucheru lze využít náhradního termínu dle domluvy, změna termínu však může nastat pouze jedenkrát.
7. Záloha, od které byl odečten storno poplatek v dané výši, bude objednateli uhrazena do tří dnů a potvrzena zasláním daňového dokladu (faktury) na e-mail uvedený objednatelům při objednávání služeb.
8. Pokud objednatel z objektivních, neočekávaných a vážných důvodů nenastoupí do ubytování, je po dohodě s poskytovatelem možná změna termínu ubytování.

Článek V.

Reklamacе služeb

1. Reklamací služeb poskytnutých poskytovatelem je objednatel povinen uplatnit v písemné formě u osoby, se kterou byly sjednávány podmínky smlouvy a není-li jí, u výkonného ředitele Hotelu. Tato reklamacе musí být uplatněna bezodkladně po zjištění nedostatků služeb, nejpozději však den následující po posledním dni, ve kterém byly objednateli předmětné služby poskytnuty. Na pozdější reklamacе nebude brán zřetel.

Článek VI.

Zrušení rezervace, odstoupení od smlouvy

1. Neuhradí-li objednatel zálohu podle článku 3 odst. 1 těchto VOP řádně a/nebo včas, rezervace ubytování se marným uplynutím lhůty splatnosti zálohy uvedené na zálohové faktuře ruší.
2. Každá ze smluvních stran je oprávněna od smlouvy odstoupit za podmínek a z důvodů stanovených zákonem nebo smlouvou.
3. Poskytovatel je oprávněn odstoupit s okamžitou účinností od smlouvy (v celém rozsahu nebo částečně) v případě, že objednatel poruší smlouvu podstatným způsobem nebo opakovaně poruší kteroukoliv povinnost ze smlouvy.
4. V případě, že objednatel nenastoupí k ubytování do dvaceti čtyř hodin po sjednaném nástupu k ubytování, je poskytovatel oprávněn odstoupit od smlouvy o ubytování a současně je oprávněn účtovat objednateli storno poplatků ve výši 100 % výše uhrazené zálohy.

Článek VII.

Další ujednání

1. Smluvní strany berou na vědomí, že odpovědnost poskytovatele, objednatele i klientů objednatele se řídí pravidly dle ust. § 2894 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník. Škoda bude nahrazena v penězích, nedohodnou-li se smluvní strany jinak. V případě, že bude škoda způsobena klienty objednatele a klienti uplatněnou škodu neuhradí, zavazuje se objednatel tuto škodu uhradit stejně, jako by ji způsobil sám.
2. Objednatel má právo užívat prostor vyhrazený mu k ubytování, jakož i společné prostory Hotelu a využívat služby s ubytováním spojené.
3. Při nástupu do ubytování obdrží objednatel, příp. jeho klienti klíč od pokoje a od hlavního vstupu do Hotelu. Host je povinen předejít ztrátě, zničení, poškození těchto klíčů, jakož i zpřístupnění klíčů třetím osobám, které nejsou účastníkem příslušné části smlouvy o ubytování, sjednané mezi objednatel a poskytovatelem. Případné sankce za ztrátu, zničení, poškození jakož i zpřístupnění klíčů dle předchozí věty stanoví výkonný ředitel Hotelu.
4. Objednatel, příp. jeho klienti jsou povinni:
 - a. seznámit se s VOP;
 - b. uhradit cenu za ubytování dle platného ceníku;

- c. řádně užívat prostory určené k ubytování, udržovat pořádek a čistotu ve všech prostorách určených k ubytování;
 - d. zajistit dodržování čistoty v prostorách určených k ubytování;
 - e. chránit vybavení zařízení v prostorách určených k ubytování proti poškození;
 - f. bezodkladně oznámit poškození nebo škodu, kterou objednatel nebo jeho klienti ubytovaní v prostorách Hotelu způsobili;
 - g. v době od 22:00 do 7:00 dodržovat noční klid, tedy nerušit nadměrným hlukem;
 - h. při odchodu z pokoje uzavřít v pokoji vodovodní uzávěry, zhasnout světla a uzavřít okna;
 - i. opustit a odevzdat pokoj, kde je ubytován, do 10:00 v den, kdy končí ubytování podle ubytovací smlouvy, kterou uzavřel s poskytovatelem a při odjezdu z Hotelu odevzdat klíče na recepci, není-li domluveno jinak.
- 5. Shledá-li společnost jednání objednatele či jeho klientů za hrubé porušení ubytovacího řádu Hotelu, má společnost právo, po projednání celé věci s objednatelem, ukončit ubytování objednatele, příp. jeho klientů, bez náhrady, popř. bez omezení práva ubytování naúčtovat.
 - 6. Objednatel výslovně souhlasí s tím, že poskytovatel je oprávněn v souladu s příslušnými obecně platnými právními předpisy, zejména se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a změně některých zákonů, zpracovat a uchovat veškeré informace a údaje, které mu pro účely zpracování objednávky poskytl.
 - 7. Hotel nezodpovídá za ztrátu nebo poškození cenností ponechaných volně na pokoji a v Hotelu.
 - 8. Objednatel je povinen se seznámit s bezpečnostními pravidly a evakuačním plánem hotelu a jeho zařízení v případě požáru. Tento plán se nachází v každém hotelovém pokoji a je k nahlédnutí na recepci.
 - 9. Objednatel si při svém konání počíná tak, aby nedošlo k nedůvodné újmě na svobodě, životě, zdraví nebo věcech ve vlastnictví jiného.
 - 10. Ve všech hotelových prostorách, mimo vymezených prostor k tomu určených, je přísný zákaz kouřen. V případě porušení tohoto zákazu má poskytovatel právo účtovat hostům částku ve výši 5 000 Kč za ohrožení požární bezpečnosti a hloubkové čištění prostor.
 - 11. Osobní věci, které si objednatel zapomene v Hotelu, budou uschovány 7 kalendářních dnů na recepci Hotelu, případně objednateli zaslány na dobírku Českou poštou na jeho náklady.

Článek IX.

Informace o nakládání s osobními údaji

- 1. Poskytovatel zpracovává osobní údaje v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů. K tomu se konstatuje, že ubytovaným podle ustanovení občanského zákoníku může být pouze člověk (fyzická osoba).
- 2. Poskytovatel zpracovává osobní údaje (získané od objednatele, anebo osoby, která v jeho prospěch sjednala smlouvu o ubytování):
 - a. objednatele, příp. jeho klientů, nezbytné pro splnění smlouvy o ubytování a případně rezervace (předsmluvní jednání), a to (i) jméno, (ii) příjmení, (iii) email, (iv) telefon, (v) termín pobytu, (vi) speciální požadavky, (vii) číslo osobního dokladu, (viii) adresa;
 - b. objednatele, příp. jeho klientů, nezbytné pro poskytnutí služeb spojených s ubytováním, a to citlivé osobní údaje: (i) dietní požadavky, a (ii) alergie v případě poskytování stravy jako služby spojené s ubytováním; a běžné osobní

údaje: (iii) přehled zkonsumovaných služeb v restauraci, pokud jsou svázány s pokojem

- b. objednatel, příp. jeho klientů, nezbytné pro splnění právní povinnosti, která se na ubytovatele vztahuje, a to povinností k evidenci hostů ve smyslu zákona č. 565/1990 Sb., o místních poplatcích a zákona č. 326/1999 Sb., o pobytu cizinců na území České republiky a o změně některých zákonů, a to: (i) jméno, (ii) příjmení, (iii) datum narození, (iv) státní příslušnost, (v) číslo cestovního dokladu, (vi) číslo víza, a (vii) adresu trvalého pobytu v zahraničí.
- 3. Osobní údaje hostů ubytovatel zpracovává:
 - a. automatizovaně prostřednictvím software pro řízení svého podnikání, rezervačních systémů hotelu; a
 - b. manuálně prostřednictvím svých k tomu pověřených zaměstnanců.
- 4. Osobní údaje bude ubytovatel zpracovávat po dobu (i) pěti (5) let v případě, že jsou významné pro plnění povinností uložených zákonem o účetnictví, anebo jinými předpisy na poli správy a vedení účetních záznamů; (ii) po dobu třech (3) let po skončení smlouvy o ubytování v případě údajů rozhodných pro plnění na smlouvu o ubytování; a (iii) po dobu deseti (10) let v případě údajů rozhodných pro plnění na odpovědnost za škodu způsobenou v důsledku porušení smlouvy o ubytování, zejména pro škodu způsobenou na věcech do hotelu vnesených, anebo v hotelu uložených. Uvedené doby zpracování mohou být transformovány v doby delší v případě, kdy budou osobní údaje nezbytně nutné pro výkon některého práva správce, anebo rozhodné pro řízení vedené některým orgánem státní správy, anebo soudem.
- 5. Host má právo přístupu ke svým osobním údajům zpracovávaných ubytovatelem, a opravu osobních údajů zpracovávaných ubytovatelem. Host má právo na výmaz, anebo omezení zpracování, svých osobních údajů pouze v případě, že jsou zpracovávány výlučně na základě jeho souhlasu a není tu jiného právního důvodu pro jejich zpracování. Host má právo vznést námitku proti zpracování svých osobních údajů.
- 6. Host má dále právo získat od ubytovatele osobní údaje, které se hosta týkají, a které host ubytovateli poskytl. Ubytovatel na základě žádosti hosta poskytne hostovi údaje bez zbytečného odkladu ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu nebo je na žádost hosta poskytne jinému jednoznačně určenému správci. Toto právo se nevztahuje na osobní údaje, které nejsou zpracovávány automatizovaně.
- 7. Kontaktní údaje ve věcech zpracování osobních údajů: HMB Králíky, s.r.o., Kopeček 1, 56169 Králíky.

Článek X.

Závěrečné ustanovení

1. VOP nabývají platnosti a účinnosti dne 6. 1. 2023.

Mgr. Jakub Soukal

provozní ředitel hotelu