

## Všeobecné obchodní podmínky a ubytovací řád

### 1) REZERVAČNÍ, PLATEBNÍ A STORNO PODMÍNKY

#### ***Informace o zpracování platby:***

Podle zákona o evidenci tržeb je prodávající povinen vystavit kupujícímu účtenku. Zároveň je povinen zaevidovat přijatou tržbu u správce daně online; v případě technického výpadku pak nejpozději do 48 hodin.

#### ***Podmínky pro flexibilní rezervace:***

Flexibilní rezervace musí být garantována platným číslem platební karty. Držitel platební karty musí být jedním z přijíždějících hostů nebo musí vyplnit autorizační formulář zasláný mu za tím účelem rezervačním oddělením hotelu ([reservation@hotel-golf.cz](mailto:reservation@hotel-golf.cz)).

Karta, poskytnutá jako garance k rezervaci, může být předautorizována na částku až do výše celkové ceny rezervace, aby byla ověřena platnost karty a dostatečné finanční prostředky k pokrytí nákladů na rezervaci. Předautorizace není konečná platba a bude uvolněna v čase, který určuje vydavatelská banka. Pro další informace o pravidlech předautorizace se prosím obraťte se na banku, která vydala vaši kartu.

Zrušení rezervace musí být provedeno dle podmínek v potvrzovacím e-mailu, který obdržíte po dokončení vaší rezervace.

#### ***Podmínky pro nevratné rezervace (non refundable):***

Při rezervaci s nevratnými podmínkami (non refundable) je vždy vyžadována záloha ve výši 100% částky rezervace, která je účtována na platební kartu klienta v den rezervace.

V případě zrušení rezervace nebo v případě no-show (host nezruší rezervaci a nedorazí do hotelu, je celková částka jako poplatek za zrušení rezervace a žádná část platby nebude vrácena.

Potvrzením rezervace s nevratnými podmínkami klient bere na vědomí, že neexistuje žádný právní nárok na náhradu, ani v případě změny plánů ani v případě vyšší moci.

## **2) PODLE ZÁKONA Č. 634/1992 SB. O OCHRANĚ SPOTŘEBITELE JSME POVINNI INFORMOVAT SVÉ HOSTY O SUBJEKTU MIMOSOUDNÍHO ŘEŠENÍ SPOTŘEBITELSKÝCH SPORŮ:**

Ubytovaný host má právo podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je

Česká obchodní inspekce

Ústřední inspektorát - oddělení ADR

Štěpánská 15

120 00 Praha 2

Email: [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz)

Web: <https://adr.coi.cz>

Česká obchodní inspekce je dozorovým orgánem vykonávajícím dohled nad ochranou spotřebitele, postupující podle zákona č. 64/1986 Sb., o České obchodní inspekci, ve znění pozdějších předpisů, a dalších právních předpisů. Internetová stránka České obchodní inspekce je [www.coi.cz](http://www.coi.cz).

V souladu s ustanovením § 1837 písmeno j) zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník ubytovanému jako spotřebiteli nevzniká právo na odstoupení od smlouvy o ubytování, pokud ubytovací zařízení poskytuje plnění v určeném termínu.

## **UBYTOVACÍ ŘÁD**

1. Dle Zákona 326/1999 Sb. o pobytu cizinců ve znění pozdějších předpisů, §103 je cizinec povinen předložit ubytovateli na požádání cestovní doklad, průkaz o povolení k pobytu nebo průkaz o povolení k pobytu pro státního příslušníka členského státu Evropských společenství a osobně vyplnit a podepsat přihlašovací tiskopis (§ 97). Host, který odmítne předložit doklad o své totožnosti a vyplnit přihlašovací tiskopis nemůže být ubytován. Povinnost osobního vyplnění a podepsání přihlašovacího tiskopisu se nevztahuje na cizince mladší 15 let věku.
2. Dle ustanovení § 5 odst. 2 písm. e) zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů ve znění pozdějších předpisů je ubytovatel jakožto správce osobních údajů oprávněn ke zpracování

osobních údajů hostů, pokud je to nezbytné pro ochranu práv a právem chráněných zájmů ubytovatele. Za tímto účelem je host povinen předložit na požádání svůj platný občanský průkaz nebo cestovní pas. Uzavřením smlouvy s ubytovatelem, jejímž předmětem je ubytování hosta, současně host dává souhlas s tím, že ubytovateli předloží platný občanský průkaz k výzvě ubytovatele. Host, který odmítne předložit doklad o své totožnosti, nemusí být na základě ad hoc rozhodnutí ubytovatele ubytován, aniž by tím byly dotčeny jiné povinnosti hosta.

3. Osobní údaje poskytnuté hostem při uzavírání smlouvy o ubytování (při check-in) podléhají ochraně podle zákona. Zjištění těchto údajů však ukládají ubytovateli zákony a porušení povinnosti hosta sdělit potřebné osobní údaje má důsledky dle zákonů. Takto zjištěné údaje budou archivovány a zpracovávány v rozsahu poskytnutém hostem, případné jejich využití je omezeno, mimo korespondenci ubytovatele a hosta na případy, kdy ubytovatel uplatňuje své nároky vůči hostu u příslušných orgánů. Údaje jsou zpracovávány zejména v sídle firmy ubytovatele, jsou zpřístupněny pouze osobám určeným zvláštním vnitřním předpisem ubytovatele a nejsou bez souhlasu hosta poskytovány třetím osobám. Host, který sdělil své osobní údaje má právo na přístup ke svým osobním údajům, které o něm má ubytovatel. Ochrana údajů sdělených hostem ubytovateli jiným způsobem, např. hotelovými dotazníky, se řídí tímto řádem přiměřeně, dále podle vnitřních předpisů vycházejících ze zákona.
4. Host po přihlášení obdrží ubytovací průkaz s uvedením čísla pokoje, nástupu a konce ubytování a klíč (hotelovou kartu) od pokoje. Od tohoto okamžiku má do pokoje přístup pouze tento host (hosté). Přístup personálu hotelu do pronajatého pokoje je omezen pouze na nutný rozsah za účelem splnění podmínek ubytování sjednaných mezi hostem a hotelem.
5. Host ani ubytovatel nejsou oprávněni umožnit užívání pokoje jiným osobám. Pro zajištění maximálního soukromí hosta lze sjednat i omezení vstupu personálu hotelu.
6. Ubytování hosta v den příjezdu je možné nejdříve od 14,00 hod.
7. Host uvolní pokoj nejpozději do 11,30 hodin . Neučiní-li tak host ve stanovené lhůtě, může mu hotel účtovat pobyt i za následující den.
8. V době od 22,00 do 06,00 hodin host dodržuje v hotelu noční klid. Rušení nočního klidu může být penalizováno pokutou.
9. Požádá-li host o prodloužení ubytování, může mu hotel - pokud může vyhovět - nabídnout i jiný pokoj než ten, ve kterém byl host původně ubytován.
10. Psi, kočky a jiná zvířata mohou být v hotelu umístěna pouze se souhlasem hotelu a pouze na některých kategoriích pokojů. Při umístění zvířat v hotelovém pokoji je účtován poplatek.
11. Hotel zajistí při onemocnění nebo zranění hosta poskytnutí lékařské pomoci, případně převoz do nemocnice. Úhrada těchto služeb je v plném rozsahu věcí hosta.
12. V pokoji nebo společenských zařízeních hotelu není dovoleno bez souhlasu vedení hotelu přemísťovat nábytek, provádět opravy a jakékoliv zásahy do elektrické sítě nebo jiné instalace.
13. V hotelu a zvláště v pokoji není dovoleno hostům používat vlastní elektrické spotřebiče s výjimkou elektrických spotřebičů sloužících k osobní hygieně hostů.
14. Veškeré vybavení a zařízení pokoje je oprávněn užívat pouze host.
15. Host je povinen při odchodu z pokoje uzavřít okna, vodovodní uzávěry a pokoj uzamknout. Při ukončení pobytu host odevzdá klíč (hotelovou kartu) na recepci.
16. Z bezpečnostních důvodů není povoleno ponechávat děti ve věku do 10 let bez dozoru dospělých v pokojích a ostatních společenských prostorách hotelu.
17. Za škody způsobené na majetku hotelu odpovídá host podle platných předpisů.
18. Hotel poskytuje ubytovaným hostům služby v rozsahu a za podmínek stanovených občanským zákoníkem.
19. Hostům se doporučuje veškeré cennosti ukládat v hotelovém trezoru na pokoji.
20. Při příjezdu je host povinen jako garanci platby předložit kreditní kartu nebo provést platbu za ubytování předem v hotovosti.

21. V hotelu je zákaz kouření na pokojích a ve všech prostorách hotelu. Porušení zákazu je penalizováno pokutou 100 EUR.
22. Hotelový host je povinen dodržovat ustanovení tohoto ubytovacího řádu. V případě, že je hrubým způsobem poruší, má vedení hotelu právo od smlouvy a poskytnutí ubytovací služby odstoupit před uplynutím dohodnuté doby.

*Ubytovací řád je platný od 1.3.2019. Platí pro hotel Golf i Hotel Golf Depandance.*