

# Všeobecné obchodní a ubytovací podmínky (VOUP)

Horský hotel Sněženska\*\*\*, se sídlem Hynčice pod Sušinou 15, 788 32 Staré Město  
(dále jen „ubytovatel“)

provozovaného:

HANAKOV, spol. s r.o.

IČO: 25311298

DIČ: CZ25311298

se sídlem Pod Kosířem 3127/74, 796 04 Prostějov

Tyto všeobecné obchodní a ubytovací podmínky (dále jen VOUP) upravují vztahy, práva, a povinnosti mezi poskytovatelem služeb / prodávajícím (dále jen “ubytovatel”) a příjemcem služeb/kupujícím (dále jen “host”).

## 1. Podmínky uzavření smlouvy o ubytování

- 1.1. Ubytování hostů v hotelech se uskutečňuje na základě smlouvy o ubytování uzavřené podle ustanovení § 2326 a následujících zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (<http://zakony.centrum.cz/obcansky-zakonik-novy/cast-4-hlava-2-dil-2-oddil-3-paragraf-2327?full=1>), na jejímž základě ubytovatel poskytuje hostovi přechodné ubytování na ujednanou dobu nebo na dobu vyplývající z účelu ubytování v zařízení k tomu určeném a host se zavazuje zaplatit ubytovateli za ubytování a za služby s ním spojené ve lhůtě stanovené těmito všeobecnými obchodními a ubytovacími podmínkami (dále jen „VOUP“).
- 1.2. Smlouva o ubytování je uzavřena vždy písemně. K dodržení požadavku formy postačí alespoň písemné potvrzení objednávky či rezervace.
- 1.3. Práva a povinnosti smluvních stran výslovně neupravená smlouvou o ubytování jsou upraveny těmito VOUP, ubytovacím řádem a ceníkem ubytovatele. Stanoví-li ubytovací smlouva něco jiného než tyto VOUP, ubytovací řád a/nebo ceník ubytovatele, použije se ubytovací smlouva.
- 1.4. Pokud host nedodrží povinnosti vyplývající ze smlouvy o ubytování a k ní přiložené VOUP, ubytovacího řádu a/nebo ceníku ubytovatele nebo jiným způsobem porušuje dobré mravy v hotelu (dále jen „pochybení“), je ubytovatel oprávněn smlouvu o ubytování před uplynutím ujednané doby vypovědět, a to i bez výpovědní doby, byl-li host na své pochybení ze strany ubytovatele upozorněn postupem dle ustanovení §2331 občanského zákoníku.

## 2. Uzavření smlouvy, rezervace

- 2.1. Host je povinen provést objednávku u ubytovatele v písemné formě. Písemnou rezervací se rozumí objednávka učiněná prostřednictvím online rezervace, rezervačního formuláře na webu hotelu [www.hotel-snezenska.cz](http://www.hotel-snezenska.cz), emailem na adresu ubytovatele [info@hotel-snezenska.cz](mailto:info@hotel-snezenska.cz) nebo poštou zasílanou na adresu Hynčice pod Sušinou 15, 788 32 Staré Město.
- 2.2. Jakmile ubytovatel obdrží od hosta písemnou objednávku nebo písemné potvrzení rezervace, ubytovatel písemně pošle požadavek na uhrazení zálohy, a to nejméně 50 % z předpokládané ceny ubytování, případně vystaví hostovi zálohovou fakturu v této výši. Host je povinen zálohu uhradit ve lhůtě a dle podmínek v ní uvedených.

- 2.3. K uzavření smlouvy dochází v okamžiku, kdy ubytovatel od ubytovaného obdrží částku představující zálohu na ubytování. Dopltek ceny ubytování je splatný nejpozději při příjezdu hosta, není-li stanoveno jinak.

### 3. Dárkové poukazy a vouchery

- 3.1. Ubytovatel na svých webových stránkách nabízí ke koupi dárkové poukazy v předem stanovené hodnotě, kterou si zvolí sám kupující, nebo s pevně stanovenou cenou.
- 3.2. Dárkový poukaz obsahuje jedinečný identifikační kód, lze jej uplatnit pouze jednou, po dobu jeho platnosti uvedené v poukazu, nelze jej směnit za hotovost a nelze jej při ztrátě nahradit.
- 3.3. Dárkový poukaz je hostovi poslán v písemné podobě (e-mailem nebo poštou) po připsání částky ve vyšší hodnoty dárkového poukazu na účet ubytovatele.

### 4. Odstoupení od smlouvy a storno podmínky

- 4.1. Za odstoupení od smlouvy je považováno výslovné zrušení rezervace, nedostavení se k čerpání ubytování nebo předčasné ukončení pobytu ze strany hosta.
- 4.2. Neuhradí-li host zálohu dle odst. 2.2 řádně a/nebo včas, rezervace ubytování se marným uplynutím lhůty splatnosti zálohové faktury ruší.
- 4.3. Host je oprávněn odstoupit od smlouvy o ubytování přede dnem nástupu k ubytování, a to i bez udání důvodu. Host je povinen doručit ubytovateli písemné oznámení o odstoupení od smlouvy. Ubytovatel je v takovém případě oprávněn účtovat hostovi storno poplatků, jehož výše bude vypočtena z výše uhrazené zálohy nebo strhnuta z kreditní karty hosta. Sazba a podmínky uplatnění storno poplatku jsou stanoveny v každé individuální rezervaci, není-li tomu tak, pak bude stanovena takto:

Doručení odstoupení ubytovateli (v kalendářních dnech)	Sazba storno poplatku (v %)
více než 30 dní před nástupem	bez storno poplatku
29 - 14 dní před nástupem	50 % z ceny objednaných služeb
13 - 3 dní před nástupem	70 % z ceny objednaných služeb
2 a méně dní před nástupem nebo se host nedostaví k pobytu	100 % z ceny objednaných služeb

- 4.4. Odstoupí-li host od smlouvy způsobem dle bodu 4.1., má ubytovatel vůči hostovi právo na zaplacení storno poplatku. Úhrada storno poplatku bude přednostně řešena započtením vůči uhrazené záloze. Pokud záloha nebude k úhradě storno poplatku postačovat, zavazuje se host zaplatit storno poplatek na základě písemné výzvy ubytovatele.
- 4.5. V případě, že se host nedostaví k čerpání ubytování, je ubytovatel oprávněn odstoupit od smlouvy o ubytování a současně je oprávněn účtovat hostovi storno poplatek ve výši 100 % z ceny rezervace. Toto neplatí v případě, že zákazník o pozdějším nástupu na pobyt ubytovatele písemně informuje s předstihem, ne však později než 7 dní před plánovaným nástupem k ubytování.
- 4.6. Host má právo předčasně ukončit pobyt, avšak v případě předčasného ukončení či přerušování pobytu bez zavinění na straně ubytovatele, nevzniká ubytovateli povinnost vrátit zaplacenou cenu pobytu nebo snížit cenu objednaného pobytu, ani její poměrnou část.

4.7. Ubytovatel si vyhrazuje právo zrušit rezervaci nebo ukončit pobyt hosta, pokud:

- dojde k závažnému porušení ubytovacího řádu (např. vandalismus, opakované rušení nočního klidu),
- nastanou nepředvídatelné okolnosti (vyšší moc), které znemožní poskytnutí ubytování,
- host neposkytne požadované doklady k registraci (např. občanský průkaz nebo pas).
- V případě ukončení pobytu z důvodu porušení podmínek nemá host nárok na vrácení peněz.

## 5. Příjezd hosta

5.1. Závazné objednávky s uhrazenou zálohou rezervuje hotel v den příjezdu do 21:00 hodin. V případě, že se host nedostaví, bude hostovi účtován storno poplatek dle bodu 4.3 tohoto dokumentu.

5.2. Host bude ubytován i při opožděném příjezdu, pokud se tak předem dohodne na recepci hotelu. Host bude ubytován i v průběhu noci bez předchozí rezervace, bude-li volný pokoj, ale za ubytování uhradí stejnou cenu, jako za celou noc (viz. ceník ubytovatele).

5.3. Při nástupu do ubytování obdrží host klíč, resp. magnetickou či čipovou kartu, od pokoje i vstupu do hotelu, případně klíč od skříňky v botárně a klíč od skříňky v lyžárně (dále společně jen „klíče“). Host je povinen předejít ztrátě, zničení, poškození těchto klíčů, jakož i zpřístupnění klíčů třetím osobám, které nejsou přímým účastníkem příslušné smlouvy o ubytování, sjednané mezi hostem a ubytovatelem. Případné sankce za ztrátu, zničení, poškození jakož i zpřístupnění klíčů dle předchozí věty jsou upraveny v ubytovací smlouvě.

5.4. Při odjezdu je host povinen všechny klíče odevzdat na recepci.

## 6. Obecná pravidla ubytování

6.1. Host má právo užívat prostor vyhrazený mu k ubytování, jakož i společné prostory hotelu a využívat služby s ubytováním spojené.

### 6.2. Host je povinen:

- seznámit se s ubytovacím řádem, a dodržovat jej. Ubytovací řád host nalezne v každém hotelovém pokoji a v informačním bloku na recepci;
- uhradit cenu za ubytování dle platného ceníku;
- řádně užívat prostory určené k ubytování, udržovat pořádek a čistotu ve všech prostorách určených k ubytování;
- chránit vybavení zařízení v prostorách určených k ubytování proti poškození;
- při odchodu z pokoje uzavřít v pokoji vodovodní uzávěry, zhasnout světla, vypnout elektrické spotřebiče, které se v době nepřítomnosti hosta neužívají, a uzavřít okna;
- při ukončení pobytu odevzdat klíče na recepci.

### 6.3. Host nesmí bez souhlasu ubytovatele:

- provádět podstatné změny v prostorách určených k ubytování (stěhovat nábytek, přemísťovat vybavení apod.);
- odnášet jakékoli vybavení a zařízení z hotelových prostor a prostor určených k ubytování;
- používat v prostorách hotelu vlastní spotřebiče vyjma malých spotřebičů používaných hostem pro osobní hygienu a kancelářskou práci;
- přenechat prostory určené k ubytování jiné osobě;
- přijímat návštěvy v prostorách určených k ubytování bez předchozího ohlášení na recepci, spojeného s prokázáním se osobním dokladem;

- umístit v prostorách hotelu zvířata bez předchozího souhlasu recepcie;

#### **6.4. Host dále v prostorách hotelu nesmí:**

- nosit zbraň, střelivo, výbušniny či zábavní pyrotechniku nebo je jinak přechovávat ve stavu umožňujícím jejich okamžité použití;
- držet, vyrábět nebo přechovávat omamné nebo psychotropní látky nebo jedy, nejde-li o léčiva, jejichž užívání bylo hostu předepsáno lékařem;
- kouřit, v případě porušení bude hostu účtována pokuta 1.500 Kč a dojde k odstoupení od smlouvy o ubytování se 100% storno poplatkem;
- používat otevřený oheň;
- používat v areálu hotelu (včetně hotelového parkoviště) zábavní pyrotechniku.

### **7. Odpovědnost ubytovatele za věci ubytovaného**

- 7.1. Pokud host požádá, převezme od něj ubytovatel do úschovy peněžní prostředky, klenoty nebo jiné cennosti. Hotel má právo vzetí věcí do úschovy odmítnout, pokud jde o věci nebezpečné nebo hodnotou a rozsahem pro ubytovací zařízení neúměrné. Ubytovatel požaduje, aby mu věci do úschovy byly předány v uzavřené nebo zapečetěné schránce.
- 7.2. Žádost o náhradu škody způsobené na věcech ubytovaného lze oznámit pouze do ukončení pobytu. Škoda nebude uhrazena, způsobil-li poškození věci sám host nebo osoba, která ho doprovází.
- 7.3. Pokud host zanechá své věci na pokoji po skončení pobytu a není ubytování uhrazeno, odstěhuje ubytovatel věci hosta z pokoje a uskladní je na bezpečném místě tak, aby zabránil jejich poškození. Po uhrazení dluhu na ubytování vydá ubytovatel uskladněné věci hostovi.

### **8. Bezpečnost, odpovědnost hosta za způsobenou škodu**

- 8.1. Host vyjadřuje vstupem do provozovny souhlas s ubytovacím řádem hotelu, bezpečnostními pravidly a evakuačním plánem v případě požáru a zavazuje se k dodržování bezpečnostních pokynů poskytovatele.
- 8.2. Host je povinen se seznámit s ubytovacím řádem hotelu, bezpečnostními pravidly a evakuačním plánem v případě požáru. Tento plán nalezne viditelně vyvěšen v prostorách hotelu a k nahlédnutí na recepci.
- 8.3. Host si při svém konání počíná tak, aby nedošlo k nedůvodné újmě na svobodě, životě, zdraví nebo vlastnictví jiného.
- 8.4. Ubytovatel nevybírání vratnou kauci za pobyt. Host však odpovídá za veškeré škody způsobené na hotelovém zařízení a vybavení během svého pobytu. Host je povinen způsobenou škodu neprodleně nahlásit recepci a uhradit ji před odjezdem nebo na základě vystavené faktury. V případě, že škoda nebude uhrazena dobrovolně, může ubytovatel požadovat její náhradu právní cestou.

### **9. Ochrana osobních údajů**

- 9.1. Hotel zpracovává osobní údaje v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů, a Nařízením EU 2016/679 (GDPR).
- 9.2. Bližší informace, týkající se zpracování osobních údajů v Horském hotelu Sněženska jsou k nahlédnutí na webových stránkách hotelu <http://www.hotel-snezenska.cz/ochrana-osobnich-udaju/>.