

Tento ubytovací řád upravuje vztahy mezi ubytovaným (dále jen „hostem“) a provozovatelem Konferenčního hotel LUNA, Kouty 77, 584 01 Kouty (dále jen „hotel“), který provozuje UNI, Hotel Luna, s.r.o., se sídlem Slezská 2127/13, Praha 2, IČ: 27175146.

Ubytování hostů v hotelu se uskutečňuje na základě smlouvy o ubytování uzavřené podle ustanovení § 2326 a následujících občanského zákoníku (89/2012 Sb.). Na jejím základě poskytuje hotel hostovi přechodné ubytování na sjednanou dobu a host se zavazuje hotelu zaplatit za ubytování a související služby (dále také jen „smlouva“). Smluvní strany jsou povinny se řídit smlouvou, tímto ubytovacím řádem, ceníkem a dalšími provozními řády, přičemž ustanovení ubytovací smlouvy mají přednost.

#### 1. Rezervace ubytování a souvisejících služeb

Na základě poptávky ubytování od hosta hotel zpracovává nabídku poptávaných služeb. Ceny služeb v nabídce výslovně neuvedených se řídí ceníkem hotelu. Pokud host nabídku písemnou formou (tzn. i elektronicky) potvrdí, dochází k uzavření smlouvy o ubytování a poskytnutí dodatečných služeb. Do přijetí akceptace ze strany hosta je hotel oprávněn nabídku změnit či zrušit.

Není-li sjednáno jinak, je host povinen uhradit na účet hotelu zálohu ve výši 50 % objemu objednaných služeb do 5 dnů od potvrzení rezervace (do popisu k převodu uvede své jméno a do variabilního symbolu datum příjezdu), jinak hotel není rezervací vázán.

#### 2. Ubytování a opuštění pokoje (check-in a check-out)

Není-li sjednáno jinak, přijíždějící hosté jsou ubytováni v době od 15:00 do 20:00. Host ohlásí svůj příjezd na recepci hotelu, přičemž předloží svůj doklad totožnosti k jejímu ověření a k evidenci dle zákonných požadavků (zejm. zákony o místních poplatcích a pobytu cizinců na území ČR). Není-li předem dohodnuto jinak, uhradí host cenu za ubytovací a další služby poníženou o uhrazené zálohy při nástupu k ubytování.

Při příjezdu do hotelu či kdykoliv v průběhu lze podle aktuálních provozních možností hotelu přio objednat další služby včetně prodloužení doby pobytu. Tyto dodatečné služby hradí host nejpozději při svém odjezdu, pokud není určeno jinak.

Pokud není předem domluveno jinak, je host povinen opustit svůj pokoj do 9:00 v den odjezdu. Při nedodržení této lhůty je hostovi účtován poplatek ve výši ceny ubytování za jednu noc.

#### 3. Obecná pravidla ubytování

Host má právo užívat svůj pokoj i objednané služby spojené s ubytováním způsobem ohleduplným vůči ostatním. Host je povinen seznámit se s ubytovacím řádem, ceníkem, provozními řády restaurace a dalších aktivit a dodržovat je stejně jako pokyny personálu. V případě zásadního porušení může být jeho ubytování vypovězeno ihned bez nároku na vrácení ceny, hotel může v těchto případech vstoupit do pokoje a vystěhovat věci hosta. Zejména je host povinen:

- seznámit se s ubytovacím řádem a dodržovat jej;

- jednat v souladu se zákony, s obecnými zásadami bezpečnosti a požární ochrany;
- uhradit cenu za služby dle platného ceníku;
- **respektovat klid a soukromí ostatních hostů, a to zejména v době od 22:00 do 7:00;**
- **nekouřit v hotelu (ani elektronické cigarety apod.) a nevytvářet žádný dým, kouř či jiný aerosol;**
- udržovat čistotu v pokoji, v hotelu i jeho okolí;
- hlídat a zabezpečit vnesené věci (např. uzamčením, v trezoru);
- chránit vybavení a zařízení hotelu proti poškození a bezodkladně oznámit poškození nebo škodu, kterou host nebo osoby či zvířata s ním ubytované způsobily;
- při odchodu z pokoje zhasnout světla, vypnout vodu, vypojit ze zásuvky vlastní elektrické spotřebiče a uzavřít okna.

#### Host nesmí bez souhlasu odpovědného pracovníka hotelu:

- **používat v hotelu vlastní elektrické spotřebiče** vyjma malých spotřebičů používaných hostem pro osobní hygienu s malým příkonem (holící strojky apod.) nebo drobné elektroniky (zejm. mobilů a notebooků), a i tyto jen za osobní přítomnosti hosta; spotřebiče s příkonem nad 200 W nesmí ani vnášet;
- provádět podstatné změny ve vnitřních či vnějších prostorách hotelu (stěhovat nábytek, přemísťovat vybavení apod.);
- přijímat návštěvy v pokojích či umožnit ubytování jiné osobě, která není evidována jako host;
- brát do prostor hotelu zvířata.

#### Host dále v hotelu nesmí:

- ve společných prostorách hotelu **konzumovat vnesené nápoje a jídlo**, je-li zajišťována obsluha i venku, pak platí toto ustanovení i pro venkovní pozemky náležející k hotelu; **jinak souhlasí s naučtováním tzv. korkového** ve výši ceny nejbližšího produktu v ceníku restaurace;
- konzumovat, držet nebo přechovávat omamné nebo psychotropní látky, nejde-li léčiva od lékaře.

Pokud se host nepřihlásí o zapomenuté věci do 30 dnů od konce pobytu, má se za to, že tyto věci opustil ve smyslu § 1050 OZ a hotel může s nimi libovolně naložit. Zapomenuté věci hotel zašle hostovi zpět pouze na jeho výslovnou žádost, a to vždy na náklady a riziko hosta.

#### 4. Bezpečnost a odpovědnost za škodu

Host je povinen se seznámit s bezpečnostními pravidly a evakuačním plánem pro případ požáru uvedenými na pokoji či u recepce. Host si po dobu svého pobytu počíná tak, aby nedošlo k újmě na zdraví nebo majetku jeho osoby či kohokoliv jiného.

Host využívá veškeré vnitřní i venkovní aktivity provozované hotelem na vlastní riziko, s ohledem na svůj zdravotní stav a fyzickou způsobilost, a je povinen dodržovat příslušné provozní řády, pokyny hotelu a obecná pravidla bezpečnosti.

**Za nezletilé děti odpovídají jejich zákonní zástupci** v plném rozsahu po celou dobu pobytu v hotelu i v jeho venkovních prostorech. Nenechávejte děti bez dozoru.

Host odpovídá hotelu za případnou škodu, kterou způsobí úmyslně či neúmyslně ve vnitřních či

venkovních prostorách hotelu sám, s ním ubytované osoby či zvířata. Host je povinen vzniklou škodu neprodleně nahlásit a nahradit vzniklou újmu. **V případě způsobení planého požárního poplachu je host povinen uhradit částku 10.000 Kč**, v případě ztráty či **nevrácení klíčů/karet** od pokoje je host povinen uhradit částku **350 Kč**, v případě **významného znečištění** pokoje či jiných prostor je host povinen uhradit **700 Kč**. Přesahuje-li způsobená škoda tyto smluvní pokuty, má hotel právo na náhradu škody do skutečné výše.

Hotel odpovídá za vnesené věci a cennosti dle právních předpisů se zohledněním případného zavinění hostem. Hotel může úschovu cenností odmítnout u věcí nebezpečných nebo hodnotou či rozsahem neúměrných (např. nad 10 000 Kč).

Hotel nenese odpovědnost za zdravotní komplikace způsobené konzumací potravin, pokud host na své alergii či jiné dietní omezení již při objednávce a před konzumací prokazatelně neupozornil.

Hotel může hostu poskytnout léčivo z lékárníčky dle výběru zletilého hosta, a to pouze na jeho výslovný pokyn. Riziko spojené s podáním těchto léčiv (zejm. riziko kontraindikace), nese žadatel o vydání léčiva.

Parkoviště hotelu není hlídané, pouze monitorované kamerou a host ho používá na vlastní riziko; hotel neodpovídá za škodu na vozidlech či věcech v nich.

Hotel neodpovídá za škodu v důsledku vyšší moci (počasí, výpadky energií atd.), provozních výpadků ani za nepřímou škodu (např. ušlý zisk, ztrátu dat atd.).

#### 5. Změny a ukončení smlouvy, storno podmínky

Host je oprávněn požádat kdykoliv o změnu termínu ubytování či sjednané ubytování zrušit. Vždy tak musí učinit písemně (tzn. i elektronicky). U změn na poslední chvíli má hotel právo na storno poplatek (smluvní pokutu) na úhradu škody vzniklé zrušením rezervace dle následujících podmínek: změna pobytu 30-16 dní před dnem příjezdu 25 % předpokládané ceny; 15-8 dní 50 %, 7 a méně dní 75 %, změna v den příjezdu 100 % předpokládané ceny. Místo zrušení může host za sebe najít náhradníka, který služby využije za něj. Host si může i sjednat pojištění proti úhradě storno poplatků.

Za nevyčerpané objednané služby a změny objednaných služeb ze strany hosta v průběhu pobytu neposkytuje hotel žádné náhrady. To platí i při ukončení pobytu před sjednaným datem odjezdu.

V závažných případech, kdy není pokoj pro hosta dostupný (např. z důvodu poruchy), je hotel oprávněn ubytování hosta vypovědět či hosta ubytovat v okolí. Tyto změny musí hotel oznámit hostu neprodleně. Pokud s nimi host nesouhlasí, je oprávněn od smlouvy bez zbytečného odkladu odstoupit bez jakýchkoliv sankcí a požadovat vrácení již zaplacených záloh za své ubytování.

Pokud není smlouvou ujednáno jinak, může hotel od smlouvy odstoupit, pokud host nenastoupí k pobytu ve sjednaném termínu nebo pokud host neuhradí zálohu na ubytování.

Pokud host i přes výstrahu hrubě nedodržuje své povinnosti vyplývající ze smlouvy o ubytování či tohoto

ubytovacího řádu nebo porušuje dobré mravy, je hotel oprávněn vypovědět smlouvu o ubytování, a to i bez výpovědní lhůty.

#### 6. Speciální podmínky pro skupinové akce

Pro skupinové akce platí odlišně od pobytů individuálních hostů následující podmínky. Skupinovou akci se rozumí služby sjednané pro skupinu osob, které nejsou osobami blízkými Objednávajícího. Osoba poptávající skupinovou akci pro třetí osobu (např. svého zaměstnavatele) svou objednávkou potvrzuje, že je osobou oprávněnou za danou třetí osobu sjednat skupinovou akci.

Do přijetí potvrzení návrhu ze strany Objednávajícího je hotel oprávněn nabídku změnit či zrušit. Hotel je zasláným návrhem smlouvy vázán po dobu tří dnů, ale i po této době může svým vyjádřením potvrdit uzavření smlouvy. V případě změn návrhu smlouvy ze strany Objednávajícího jsou tyto změny považovány za přijaté až v případě výslovného souhlasu Hotelu s jednotlivými navrženými změnami. Zálohu ve výši 33 % z předpokládané celkové ceny skupinové akce je Objednávající povinen uhradit do 14 dnů od uzavření smlouvy, není-li smluvně sjednáno jinak. Doplatek za všechny odebrané služby se hradí hotově, kartou či na základě závěrečné faktury se splatností 7 dní. Není-li záloha uhrazena v termínu, není poskytovatel touto smlouvou dále vázán. Objednatel je povinen Hotelu ihned hlásit změny ohledně realizované akce a předcházet tak způsobení možných škod Hotelu, které by byl povinen uhradit. Storno poplatky u skupinové akce činí při zrušení akce či její části 60-31 dní před počátkem akce 33 % z předpokládané celkové ceny akce, 30-16 dní 50 %, 15-2 dny 80 %, 1 den předem či později 100 %. Byly-li s ohledem na rozsah Akce poskytnuty slevy, je Hotel oprávněn při snížení rozsahu Akce o více než deset procent účtovat běžné ceny.

Objednávající ručí za škody způsobené účastníky akce (např. stěny poničené polepy apod.) a zavazuje se je hotelu na výzvu uhradit.

U firemních akcí je odpovědnost hotelu za škodu omezena do výše ceny příslušené dílčí služby, se kterou vznik škody přímo souvisí.

#### 7. Internetové připojení

Hotel neodpovídá za výpadky, rychlost ani kvalitu připojení ani za případné související.

Host používá připojení na vlastní odpovědnost, zejména za zabezpečení svého zařízení a dat. Hotel neodpovídá za škody na zařízení, datech ani za závazky hosta vůči třetím osobám.

Host nesmí připojení zneužívat, omezovat ostatní, ani porušovat právní předpisy. V případě porušení těchto pravidel je hotel oprávněn hostovi přístup k připojení omezit nebo ukončit.

#### 8. Informace o zpracování osobních údajů

Hotel zpracovává osobní údaje pro plnění právních povinností požadované zejména zákony o místních poplatcích, zákona o pobytu cizinců na území ČR, účetními a daňovými zákony (jméno, adresa, číslo dokladu, datum narození, státní občanství, číslo víza,

fakturační informace). Dále zpracovává pro plnění smluvního vztahu i další informace (kontaktní údaje, fakturační a platební údaje, evidence objednávek apod.). Z důvodu oprávněného zájmu Hotel zpracovává kontaktní údaje organizátorů akcí a hostů a detaily o poptávaných službách pro zajištění kvality služeb prostřednictvím získávání zpětné vazby na poskytované služby a marketingovou komunikaci dalších služeb Hotelu. Na základě souhlasu zpracováváme údaje o cookies na webových stránkách a o emailové adrese poskytnuté zájemcem o informační a marketingovou komunikaci. Údaje hotel zpracovává po dobu vyžadovanou zákony, jinak do doby, než host sdělí svůj případný nesouhlas s tímto dalším zpracováním. Host účastníci se skupinové akce poskytuje souhlas s případným předáváním základních osobních údajů týkajících se jeho pobytu s organizátory této akce. Některé podpůrné služby zajišťují pro hotel zpracovatelé, jejichž aktuální přehled hostům hotel na požádání poskytne. Tito zpracovatelé provádí zpracování výhradně pro hotel za dodržení potřebných bezpečnostních opatření, přičemž jsou pouze ze zemí garantujících vysokou úroveň ochrany osobních údajů v ČR či EU. Veškeré osoby a zpracovatelé přicházející do styku s osobními údaji hostů jsou smluvně vázáni.

Z důvodu ochrany majetku a bezpečnosti monitoruje hotel své společné a venkovní prostory kamerovým systémem se záznamem na tři dny. Příjemcem záznamů mohou být v případě potřeby pouze orgány veřejné moci (např. Policie ČR).

Dle nařízení GDPR má host právo na přístup ke svým osobním údajům, právo na jejich výmaz či opravu, právo na omezení zpracování, právo na odvolání souhlasu se zpracováním, právo obrátit se na ÚOOÚ, pplk. Sochora 27, Praha 7. S jakýmkoli dotazy ohledně zpracovávání osobních údajů či s žádostí o výmaz se hosté můžou na hotel kdykoli obrátit písemně na adrese sídla či e-mailem na vedeni@hotelluna.cz.

#### 9. Závěrečná ustanovení

Pokud má host připomínky ke kvalitě poskytovaných služeb, uplatní své požadavky bez zbytečného odkladu přímo v průběhu pobytu tak, aby mohly být odstraněny přímo na místě. Host může poskytnout zpětnou vazbu i prostřednictvím tištěných či elektronických dotazníků, které obdrží vedení hotelu. Pro případ, že by se snad v kontaktu s hostem-spotřebitelem nepodařilo ani přes snahu z obou stran nalézt uspokojivé řešení, má spotřebitel právo se obrátit na subjekt mimosoudního řešení sporů, kterým je ČOI-ADR, Gorazdova 24, Praha 2, adr.coi.cz.

Hotel může z titulu oprávněného zájmu pořizovat ilustrační foto/videodokumentaci pro marketingové účely (zejména uvedení na webu jako příkladu realizovaných akcí). Snímky zachycují celkové pojetí a atmosféru, nikoliv primárně konkrétní osoby. Host může vyslovit nesouhlas či opustit snímáný prostor. Hosté se můžou obrátit na hotel přes kontakty výše.

Tento ubytovací řád je účinný od 1. dubna 2026.