

Ubytovací řád a informace o zpracování osobních údajů

Tento ubytovací řád upravuje vztahy mezi ubytovaným (dále jen „hostem“) a provozovatelem ubytovacího zařízení Konferenční hotel LUNA, Kouty 77, 584 01 Kouty (dále jen „hotel“), jehož provozovatelem je 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 ubytovateli zaplatit za ubytování a související služby (dále také jen „smlouva“). Smluvní strany jsou povinny se řídit smlouvou, tímto ubytovacím řádem, ceníkem a dalšími interními řády (např. provozní řád restaurace a wellness), přičemž ustanovení ubytovací smlouvy mají přednost.

1. Rezervace ubytování a souvisejících služeb

Na základě poptávky ubytování od hosta hotel v případě volných kapacit zpracuje 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 o 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).

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 přibjedenat 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 a bez náhrady. Zejména je host povinen:

- seznámit se s ubytovacím řádem a dodržovat jej;
- 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, a to ani elektronické cigarety či jiné alternativy a nevytvářet žádný dým, kouř či jiný aerosol;**

- udržovat čistotu v pokoji, v hotelu i jeho okolí;
- chránit vnitřní i vnější 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 elektrické spotřebiče a uzavřít okna.

Host nesmí bez souhlasu odpovědného pracovníka hotelu:

- **používat v prostorách určených k ubytování vlastní spotřebiče vyjma malých spotřebičů používaných hostem pro osobní hygienu s malým příkonem (elektrické zubní kartáčky apod.) nebo drobné elektroniky (zejm. mobilů a notebooků), a i tyto jen za osobní přítomnosti hosta;**
- 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; v opačném případě souhlasí s naučtováním tzv. korkového ve výši nejbližší alternativy konzumovaného produktu v nabídce restaurace;**
- konzumovat, držet, vyrábět nebo přechovávat omamné nebo psychotropní látky, nejde-li o lékařem předepsaná léčiva.

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 recepcie. Host si po dobu svého pobytu počíná tak, aby nedošlo k újmě na zdraví nebo majetku jeho osoby či kohokoliv jiného.

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 5000 Kč, v případě ztráty či nevrácení klíčů od pokoje je host povinen uhradit částku 290 Kč, v případě významného znečištění pokoje či jiných prostor je host povinen uhradit náklady spojené s úklidem v minimální výši 300 Kč. Přesahuje-li způsobená škoda tyto paušalizované částky, má hotel právo na náhradu škody do skutečné výše.

Ubytovatel odpovídá za věci (peníze, klenoty a jiné cennosti) pouze v případě, kdy je písemně převezme do úschovy. Hotel má právo vzetí věci do úschovy odmítnout, pokud jde o věci nebezpečné nebo hodnotou či rozsahem pro ubytovací zařízení neúměrné (např. peníze či cenné věci s hodnotou nad 10 000 Kč).

Ubytovatel může hostu podat léčivo z lékárníčky dle výběru zletilého hosta či třetí zletilé osoby pro hosta, a to pouze na výslovný pokyn takového hosta či osoby. Riziko spojené s podáním těchto léčiv (zejm. riziko kontraindikace), nese žadatel o vydání léčiva.

Parkoviště hotelu není hlídané, pouze monitorované kamerou. Hotel neodpovídá za škodu na vozidlech či věcech v nich.

5. Změny smlouvy, storno podmínky a ukončení smlouvy

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 poplatků 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 nedodrží 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 Objedávajícího. 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 Objedávajícího je hotel oprávněn nabídku změnit či zrušit. Hotel je zaslaným 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 Objedávajícího 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 Objedávající 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. Objedávající zodpovídá za způsobené škody účastníky akce (např. stěny poničené polepy apod.).

7. 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 vázání.

Za účelem ochrany majetku a zvýšení bezpečnosti osob je hotelem provozován kamerový systém založený na pohybových čidlech ukládající záznam obrazu po dobu maximálně sedmi dní. Kamery snímají vstupy do budovy, manipulační prostory, terasy, chodby, okolí budovy, prostory baru, parkoviště hotelu a bazén. Příjemci kamerových záznamů mohou být pouze orgány činné v trestním řízení nebo správní orgány pro účely přestupkového řízení.

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 zpracování osobních údajů či s žádostí o výmaz se hosté mohou na hotel kdykoli obrátit písemně na adrese sídla či e-mailem na vedeni@hotelluna.cz.

8. 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, Štěpánská 15, Praha 2, adr.coi.cz.

Hotel může pořizovat ilustrační foto/videodokumentaci pro marketingové účely (zejména uvedení na webu jako příkladu realizovaných akcí). Snímky zachycují celkové pojetí a atmosféru a nikoliv primárně konkrétní osoby (navíc snímky nejsou zveřejňovány v plném rozlišení, neuvádí se jména osob apod.). Snímky pořizují fotografové hotelu viditelnou formou, aby host mohl v případě zájmu nebýt vůbec zachycen opustit snímáný prostor. S případnými dotazy či pochybnostmi se hosté mohou obrátit na kontakty výše.

Tento ubytovací řád je účinný od 29. ledna 2024.