

Všeobecné obchodní podmínky

Společnost KIN HAR s.r.o. se sídlem Baarova 769/45, 140 00 Praha 4, IČO: 259 46 803, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 172989 (dále jen jako hotel).

Tyto všeobecné obchodní podmínky upravují vzájemná práva a povinnosti vzniklé v souvislosti, nebo na základě smlouvy uzavírané mezi hotelem a jinou osobou (tj. smluvním partnerem). Tyto podmínky tedy platí obecně pro všechny hotelové hosty a agentury, se kterými není sjednána písemná smlouva o poskytování služeb.

Tyto obchodní podmínky jsou platné pro klienty služeb v provozovnách, kterými jsou:

Hotel SVĚT, U Světa 750, 379 01 Třeboň

Hotel REGENT, Lázeňská 1008, 379 01 Třeboň

Hotel VLTAVA, Frymburk 45, 382 79 Frymburk

SPORTHOTEL OLYMPIA, Zadov 349, 384 73 Stachy

Obsah

- I. Definice pojmů
- II. Rezervace ubytování a služeb
 - 1) Prodloužení ubytování
 - 2) Poskytnutí náhradního ubytování
- III. Ceny, platební podmínky
 - 1) Platební podmínky
- IV. Práva a povinnosti hosta
 - 1) Odstoupení od smlouvy ze strany hosta, stornovací podmínky
 - 2) Odstoupení od smlouvy ze strany ubytovatele
- V. Práva a povinnosti hotelu
 - 1) Onemocnění hosta
- VI. Ostatní
- VII. Závěrečné ustanovení

I. DEFINICE POJMŮ

Ubytovatel – Je fyzická nebo právnická osoba, která ubytovává hosty za úplatu.

Host – Je fyzická osoba, která požaduje ubytování. Host je zpravidla zároveň smluvním partnerem. Za hosty jsou považovány také osoby, které přijedou se smluvním partnerem (např. rodinní příslušníci).

Smluvní partner – Je fyzická nebo právnická osoba z tuzemska nebo zahraničí, která uzavírá smlouvu o ubytování jako host nebo za hosta.

Smlouva o ubytování – Je smlouva uzavřená mezi ubytovatelem a smluvním partnerem, jejíž obsah je níže podrobněji upraven.

II. REZERVACE UBYTOVÁNÍ A SLUŽEB

- Hotel přijímá rezervace uzavřené osobou starší 18 let. Rezervace provedené nezletilými jsou neplatné.
- Rezervace ubytování a dalších služeb v hotelu a potvrzení této rezervace ze strany hotelu je možné pouze písemně, tj. emailem.
- Rezervace se považuje za platnou a závaznou v případě, že hotel písemně (emailem) potvrdí hostovi provedenou rezervaci, nebo host obdrží automatické emailové potvrzení generované příslušným online rezervačním systémem.
- Smlouva o ubytování vzniká přijetím objednávky smluvního partnera ubytovatelem. Elektronická prohlášení se považují za došlá, pokud strana, pro kterou jsou určena, si tato prohlášení může za normálních podmínek stáhnout a obdrží se ve známé provozní době ubytovatele.
- Rezervace je dokončena pomocí platební karty, uhrazením zálohy v konkrétní výši, rovněž mohou být stanoveny individuální podmínky.
- Údaje, které jsou uvedeny na potvrzení rezervace jsou závazné pro obě strany
- Dojde-li k prvnímu nastěhování před 6 hodinou ranní, předchozí noc se považuje za první ubytování.
- Nedostaví-li se host do 18:00 hod v den příjezdu (bez předchozí domluvy), nevzniká žádná povinnost ubytování.
- Check in do hotelu je stanoven dle pravidel konkrétního hotelu, dřívější přihlášení je možné po dohodě s hotelem předem.
- Check out je stanoven dle pravidel konkrétního hotelu, pozdější odhlášení je možné po dohodě s hotelem předem a za poplatek.

1) PRODLOUŽENÍ UBYTOVÁNÍ

- Smluvní partner nebo host nemá žádný nárok na prodloužení pobytu. Oznámí-li partner včas, že si přeje svůj pobyt prodloužit, tak může ubytovatel s prodloužením smlouvy o ubytování souhlasit. Není to ale jeho povinnost.

- Nemůže-li smluvní partner nebo host opustit ubytovací zařízení v den odjezdu, protože nepředvídatelné mimořádné události (extrémní vánice, povodeň apod.) zablokovaly nebo znemožnily všechny možnosti odjezdu, bude smlouva o ubytování automaticky prodloužena po dobu nemožnosti odjezdu. Snížení ceny za tuto dobu je možné ovšem pouze tehdy, nemůže-li smluvní partner úplně využít nabízených služeb ubytovacího zařízení v důsledku mimořádných povětrnostních podmínek. Ubytovatel je oprávněn požadovat alespoň takovou cenu, která odpovídá obvykle účtované ceně mimo sezónu.

2) POSKYTNUTÍ NÁHRADNÍHO UBYTOVÁNÍ

- Ubytovatel může smluvnímu partnerovi, resp. hostům, poskytnout adekvátní náhradní ubytování, pokud to bude pro smluvního partnera přijatelné, zvláště pokud bude rozdíl v ubytování zanedbatelný a věcně odůvodněný.
- Věcně odůvodněným se rozumí stav, kdy se prostor (prostory) stal/y nepoužitelné, kdy si právě ubytování hosté prodlouží pobyt, kdy byl proveden nadměrný počet rezervací nebo jiná důležitá provozní opatření podmiňující tento krok.
- Případné vícenáklady na náhradní ubytování jsou k tíži ubytovatele.

III. CENY, PLATEBNÍ PODMÍNKY

- Cena je uvedena povětšinou za pokoj na jednu noc, včetně snídaně. Pokud nezvolí host nebo smluvní partner jinou variantu ubytování.
- V ceně ubytování je zahrnuto DPH ve výši 10 %. Městský poplatek, v aktuální výši stanovené obecně závaznou vyhláškou příslušné obce, není zahrnut v ceně ubytování. Od placení těchto poplatků jsou osvobozeny osoby, o nichž stanoví právní předpis a příslušná vyhláška obce.
- Zrušení potvrzené rezervace je možné učinit rovněž pouze písemnou formou, tedy emailem; přesný způsob zrušení rezervace je stanoven rezervačním systémem, který byl pro rezervaci využit.
- Při zrušení rezervace, která byla zadána přes externího poskytovatele (např. booking.com) je nutné rezervaci zrušit taktéž přes tohoto poskytovatele, a to způsobem, který tento poskytovatel vyžaduje, a za podmínek rezervace.
- Ubytovateli přísluší právo své služby kdykoli vyúčtovat, resp. je vyúčtovávat průběžně.
- Změna rezervace, tj. přesun objednaných služeb na jiný termín, je považována za zrušení původní rezervace a řídí se stejným režimem jako zrušení rezervace.
- Ubytování je možné uhradit v hotovosti, kdy hotel akceptuje měnu CZK a EUR, v případě platby kreditní/platební kartou bude účtována částka v měně CZK, nebo v měně platební karty klienta.
- 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.

- Hotel si vyhrazuje právo předběžné předautorizace karty hosta, tj. až do výše celkové částky za ubytování.
- Při platbě pobytu rezervovaného prostřednictvím on-line rezervace je třeba zvolit typ platby: platbu prostřednictvím platební karty nebo formou bankovního převodu. Veškeré operace s platební kartou v rámci platební brány probíhají mimo systémy ubytovatele, přístup k citlivým karetním údajům má pouze banka ubytovatele a banka klienta.
- V případě nedostavení se hosta v termínu rezervace je rezervace stornována a hotel je oprávněn účtovat náklady dle storno podmínek dané rezervace.
- Stanovuje-li smlouva o ubytování zálohu a není-li záloha smluvním partnerem včas uhrazena, může ubytovatel od smlouvy o ubytování odstoupit bez poskytnutí dodatečné lhůty.
- Zaplatil-li smluvní partner zálohu, tak naopak zůstávají prostory rezervovány nejpozději do 12 hodin následujícího dne po dni příjezdu. Při platbě předem za více než 4 dny končí ubytovací povinnost od 18 hodin čtvrtého dne, přičemž se den plánovaného příjezdu počítá za první den, ledaže by host oznámil pozdější datum příjezdu.

1) PLATEBNÍ PODMÍNKY:

- Zálohová faktura na část pobytu je splatná do 7 dnů od obdržení. Náklady na peněžní transakci (např. náklady na převod) nese smluvní partner. Pro kreditní a úvěrové karty platí příslušné podmínky společností vydávajících karty.
- V případě rezervace prováděné v době kratší než 21 dní před příjezdem je zálohová faktura splatná okamžitě.
- Při úhradě zálohové faktury je nutné uvádět VS (variabilní symbol) číslo zálohové faktury. Bez uvedení VS nebo chybného uvedení VS nelze platbu identifikovat a přiřadit platbu k rezervaci.
- V případě neuhrazení zálohové faktury v době splatnosti, bude rezervace zrušena.
- Pokud bude hostem vyžadován daňový doklad (faktura) pro účetní jednotku, je nutné tuto skutečnost oznámit nejpozději před úhradou zálohové faktury. Fakturační údaje musí vždy obsahovat DIČ, bez tohoto čísla nelze (s ohledem na nově platný zákon č. 360/2014 Sb.) brát zřetel.

IV. PRÁVA A POVINNOSTI HOSTA (smluvní partner)

- Host (smluvní partner, dále jako host) má právo užívat rezervované prostory a jejich vybavení, stejně tak jako vybavení společných prostor.
- Host (smluvní partner) musí svá práva uplatňovat v souladu s případnými hotelovými směrnicemi anebo předpisy pro hosty (ubytovací řád, provozní řád).
- Host je odpovědný za všechny škody způsobené v pokoji během pobytu a souhlasí s tím, že uhradí případné náklady na opravy, výměny nebo zvláštní čištění. Výše úhrady bude určena hotelem.
- Host je oprávněn reklamovat u ubytovatele kvalitu poskytnutého ubytování a/nebo služeb, pokud jejich kvalita či rozsah nebo jiné podmínky neodpovídají rozsahu, kvalitě a podmínkám uvedeným v rezervaci. Ubytovatel se zavazuje bez zbytečného odkladu zjistit okolnosti reklamace a v případě oprávněné reklamace zabezpečit nápravu vadného stavu či hostovy

poskytnout slevu. Reklamací je host povinen uplatnit u ubytovatele bez zbytečného odkladu po tom, co zjistí vadné poskytnutí. Na pozdější reklamace nebude brán zřetel. Host je povinen poskytnout ubytovateli součinnost potřebnou k vyřízení.

- Informace o mimosoudním řešení sporů - Subjektem příslušným pro mimosoudní řešení sporů (ADR) mezi ubytovatelem a hostem vyplývajících z poskytování ubytování a s tím souvisejících služeb (spotřebitelské spory) je dle § 20e písm. d) zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, IČ 00020869, internetová adresa: <http://www.coi.cz/> nebo jiný subjekt pověřený Ministerstvem průmyslu a obchodu.
- Host je povinen nejpozději v den odjezdu uhradit náklady spojené s využitím služeb hotelu, včetně doplňkových služeb, nebylo-li dohodnuto jinak; v případě neuhrazení částky je hotel oprávněn účtovat (strhnout) odpovídající částku z udané platební karty hosta po jeho odjezdu.
- Host může odstoupit od smlouvy na základě stornovacích podmínek nebo v případě, že hotel neposkytl hostovi předem dohodnuté služby odpovídající standardu hotelu.
- Celý hotel je nekuřácký; porušení tohoto zákazu a kouření v pokoji či v prostorách hotelu opravňuje hotel, aby hostovi náleželo náhradu škody za vyčištění pokoje či prostor hotelu; zákaz kouření a s ním spojená náhrada škody se vztahují i na kouření elektronických cigaret; kouření je možné pouze před hotelem v místě/ech tomu vyhrazeném.
- V rozmezí od 22:00 hod do 6:00 hod je doba nočního klidu; chování, které vede k rušení ostatních hostů v době nočního klidu, je přísně zakázáno (zahrnuje hlasitý poslech hudby, TV, křik v pokojích, chodbách atd.); v případě vážného porušení tohoto pravidla může hotel přivolat policii ČR.

1) Odstoupení od smlouvy ze strany hosta, stornovací poplatky

- Změnu v rezervaci bez sankcí lze provádět do 30 dnů před příjezdem na ubytování.
- Jednostranným prohlášením je odstoupení hosta možné jen při úhradě následujících stornovacích poplatků:
 - při zrušení rezervace 28 - 14 dní před příjezdem – 35 % z ceny pobytu
 - při zrušení rezervace 13 – 7 dní před příjezdem – 50 % z ceny pobytu
 - při zrušení rezervace 6 – 2 dny před příjezdem – 70 % z ceny pobytu
 - při zrušení rezervace 1 den před příjezdem nebo v den příjezdu - 100 % pobytu
 - při zkrácení délky pobytu platí stejné storno lhůty jako při zrušení pobytu.
- Ubytovatel vrátí hostovi zálohu sníženou o stornovací poplatek nejpozději do 7 dní po písemném oznámení ubytovaného o zrušení závazné rezervace k poslednímu dni předčasně ukončeného pobytu.
- Smlouva o ubytování uzavřená na dobu určitou končí po jejím uplynutí.
- Smrtí hosta končí smlouva s ubytovatelem.
- Odjede-li host předčasně, tak je ubytovatel oprávněn požadovat plnou dohodnutou cenu. Odečítá se částka uspořena v důsledku nevyužitých služeb nebo částka, kterou ubytovatel získal jiným pronájmem objednaných prostor. Úspora nastává pouze tehdy, je-li ubytovací zařízení v okamžiku, kdy host objednané prostory nevyužívá, plně obsazeno a je-li možno

prostory stornované smluvním partnerem pronajmout jiným hostům. Důkazní břemeno úspory nese smluvní partner.

2) Odstoupení od smlouvy ze strany ubytovatele

- Ubytovatel je oprávněn rozvázat smlouvu o ubytování s okamžitou platností, pokud k tomu má pádný důvod, a to především pokud smluvní partner nebo host:
 - a) Prostory využívá způsobem, který je značně poškozuje nebo svým bezohledným či jinak nepatřičným chováním vůči ostatním hostům, majiteli, zaměstnancům nebo třetím osobám bydlícím v hotelu narušuje spolužití nebo se vůči těmto osobám proviní svým trestuhodným jednáním na jejich majetku, vůči mravům nebo tělesné integritě.
 - b) Má infekční nemoc nebo nemoc, která bude trvat déle než doba ubytování nebo bude jinak odkázán na pomoc.
 - c) Nezaplatí předložené účty se splatností během přijatelné doby (3 dny).
 - d) Pokud smluvní plnění bude znemožněno událostí vyšší moci (přírodní katastrofa apod.) může ubytovatel smlouvu o ubytování kdykoli rozvázat bez dodržení výpovědní lhůty, pokud se smlouva nebude podle zákona již považovat za rozvázanou nebo pokud ubytovatel nebude osvobozen od své ubytovací povinnosti. Případné nároky na náhradu škody smluvního partnera jsou vyloučeny.
- Onemocní-li host během svého pobytu v ubytovacím zařízení, ubytovatel na jeho přání zajistí lékařskou péči.
- Nemůže-li smluvní partner přijet do ubytovacího zařízení ve stanovený den příjezdu, protože mu to bylo naprosto znemožněno nepředvídatelnými okolnostmi (např. extrémní vánice, povodeň), není smluvní partner povinen uhradit dohodnutou cenu za dny do skutečného příjezdu.
 - Povinnost zaplatiti cenu za rezervovaný pobyt znovu nastává od okamžiku zániku překážek příjezdu, pokud je příjezd možný během tří dnů.

V. PRÁVA A POVINNOSTI HOTELU

- Hotel je povinen pro hosta zajistit ubytování na základě předem dohodnutých služeb, které odpovídají standardu hotelu.
- Ubytovatel není povinen akceptovat cizí měnu. Bude-li ubytovatel akceptovat cizí měnu, bude tato podle možností přijata na úhradu v přepočtu podle denního kurzu.
- Odmítne-li smluvní partner uhradit dohodnutou cenu, nebo je-li s její úhradou v prodlení, tak ubytovateli přísluší zákonné zadržovací nebo zástavní právo k věcem, které smluvní partner nebo host s sebou přinesl. Toto zadržovací nebo zástavní právo přísluší ubytovateli také k zajištění jeho pohledávky ze smlouvy o ubytování, zvláště pak za stravu, za ostatní výdaje, které vznikly v souvislosti se službami pro smluvního partnera a za případné nároky na škodu jakéhokoli druhu.
- Bude-li smluvní partner požadovat servis na pokoj nebo v mimořádné denní době (po 20 hodině nebo před 6 hodinou), tak je ubytovatel oprávněn za tyto služby požadovat zvláštní

odměnu. Tato zvláštní odměna musí být vyznačena v hotelovém ceníku. Ubytovatel může tyto služby z provozních důvodů odmítnout.

- Ubytovatel ručí za věci, které si smluvní partner s sebou přinesl, pouze pokud byly předány ubytovateli nebo osobám pověřeným ubytovatelem nebo přineseny na jím vykázané nebo k tomuto účelu určené místo (tj. trezor na recepci).
- Ubytovatel může úschovu cenností, peněz a cenných papírů odmítnout, pokud by se jednalo o podstatnější cennější předměty, než jaké si hosté daného ubytovacího zařízení obvykle dávají do úschovy.
- Při jakékoliv úschově je ručení vyloučeno, v případě, že smluvní partner nebo host neprodleně neoznámí zjištěnou škodu. Dále musí být tyto nároky uplatněny soudní cestou během tří let od okamžiku zjištění nebo možného zjištění škody smluvním partnerem, resp. hostem; v opačném případě právo zaniká.

1) ONEMOCNĚNÍ HOSTA

- Ubytovatel má vůči smluvnímu partnerovi a hostu (i v případě úmrtí) nárok na náhradu především následujících nákladů:
 - a) neuhrazené náklady na lékařské ošetření, náklady na převoz nemocného, léky a léčebné prostředky
 - b) nezbytnou dezinfekci prostoru
 - c) zničené prádlo, ložní prádlo, postelové zařízení; v opačném případě za dezinfekci nebo důkladné čištění všech těchto předmětů
 - d) uvedení příslušenství hotelového pokoje do původního stavu – pokud bylo v souvislosti se smrtí nebo onemocněním poškozeno
 - e) nájemné za pokoj, pokud ho host obýval, včetně případných dnů, kdy byl pokoj nepoužitelný kvůli dezinfekci, úklidu a podobně
 - f) ostatní škody, které ubytovateli vzniknou v souvislosti s onemocněním či smrtí

VI. OSTATNÍ

- Nabízené služby v zařízení se mohou v průběhu roku měnit. Host je povinen řídit se aktuální nabídkou služeb.
- V případě, že se během pobytu mění sezona, bude vždy účtována cena dle příslušné sezony.
- Za nevyčerpané objednané služby a za změny objednaných služeb v průběhu pobytu (ubytování, stravování, wellness služby) ubytovatel neposkytuje žádnou finanční náhradu.

VII. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- Místem plnění je místo ubytovacího zařízení, provozovny.
- Všeobecné obchodní podmínky jsou platné od 1. 1. 2021. Hotel si vyhrazuje právo jejich změn, host je povinen řídit se aktuálními podmínkami.
- Změny a doplňky těchto podmínek mohou být individuálně mezi ubytovatelem a klientem upraveny výlučně písemnou formou.
- Hotel shromažďuje osobní údaje hosta pouze pro dobu nezbytně nutnou; tj. do ukončení poskytování sjednaných služeb a dodržuje pravidla GDPR.