

## Podmínky a způsob ubytování

- Wellness hotel VISTA \*\*\*\*, Chaty Marcelka, Slaměnka, U Slona a Penzion Tereška v resortu Dolní Morava (dále jen „ubytovatel“) je oprávněn ubytovat jen klienty, který se řádně přihlásí. Za tímto účelem předloží k nahlédnutí zaměstnanci na recepci ihned po příchodu svůj občanský průkaz nebo jiný platný průkaz totožnosti, cestovní pas nebo jiný cestovní doklad ve smyslu zákona o pobytu cizinců na území ČR.
- Každý klient, který není státním občanem ČR (cizinec), je povinný ve smyslu zákona o pobytu cizinců na území ČR v platném znění vyplnit a odevzdat na recepci úřední doklad o hlášení pobytu, všechny požadované údaje je klient povinen uvést pravdivě a úplně.
- Ubytovatel je oprávněn požadovat po klientovi při příjezdu garanci platební kartou hotelového účtu. Garance platební kartou umožňuje ubytovatelé provést v jeho prospěch zablokovaní depozitní částky na bankovním účtu klienta. K výplatě zablokované částky či její části ve prospěch ubytovatele dochází pouze v případě, kdy ubytovatelé vznikne nárok na náhradu škody v souvislosti s hotelovým účtem. Předautorizace platební karty bude zrušena nejpozději následující pracovní den po ukončení pobytu klienta.
- Na základě objednaného a ubytovatelem písemně potvrzeného ubytování se klient v den příjezdu může ubytovat v době od 14 h do 24 h v Chatě Marcelka, Slaměnka, U Slona a v Penzionu Tereška. Ve Wellness hotelu VISTA \*\*\*\* se klient může ubytovat v době od 15 h do 24 h.** Do této doby ubytovatel pro klienta pokud rezervuje, pokud v objednávce nebyl jiný požadavek a ubytovatel jej potvrdí.
- Klient, který se ubytuje před 06 h, resp. trvá na ubytování před 10 h, je povinen zaplatit plnou cenu i za předcházející noc, pokud se dopředu nedohodl ubytovatel s klientem jinak.
- Klient ubytovaný v Chatě Marcelka, Slaměnka, U Slona a v Penzionu Tereška odhlásí svůj pobyt nejpozději do 10 h. **Klient ubytovaný ve Wellness hotelu VISTA \*\*\*\* odhlásí svůj pobyt do 11 h.** Do této doby pokud uvolní, pokud nebylo individuálně a dopředu s ubytovatelem dohodnuto jinak. Pokud klient nevolní pokoj do stanoveného času, může mu ubytovatel účtovat pobyt za celý následující den, pokud nebylo předem dohodnuto jinak. Pokud se považuje za uvolněný potom, co klient vynechá z pokoje všechny své věci, odevzdá klíč pověřenému zaměstnanci ubytovacího zařízení a oznámí, že se odhlásuje z pobytu. Ubytovatel si vyhrazuje právo na kontrolu inventáře pokoje (nábytek, spotřebiče, zapomenuté věci) a úhrady a spotřeby klienta, a to do 20. hodiny v den odhlášení.
- V případě, že klient požádá o prodloužení ubytování, může mu ubytovatel nabídnout i jiný pokoj v jiné cenové relaci, než byl ten původní. V tomto případě klient nemá nárok na ubytování v pokoji, ve kterém byl původně ubytovaný, a ani na ubytování v jiném pokoji, pokud to z kapacitních nebo provozních důvodů není možné.
- Ubytovatel si vyhrazuje právo ve výjimečných případech nabídnout klientovi jiné ubytování, než bylo původně dohodnuto, pokud se podstatně neliší od potvrzené objednávky.
- Ubytovatel poskytuje svým klientům služby v rozsahu, v jakém byly vzájemně dohodnuty a v rozsahu, v jakém to určuje příslušný platný právní předpis. Klient je povinen uhradit platbu za ubytování a poskytnuté služby v souladu s platným ceníkem ubytovatele nejpozději v den skončení pobytu. Tímto jsou platební podmínky nedotknutelné na základě smlouvy o ubytování. Ceník služeb za přechodné ubytování a další služby je k nahlédnutí na recepci hotelu.
- Klient je povinen přizpůsobit pobyt ve Wellness hotelu VISTA \*\*\*\*, Chatě Marcelka, Slaměnka, U Slona a v Penzionu Tereška a ve všech jeho zařízeních a provozech svému aktuálnímu zdravotnímu stavu a fyzickým i psychickým schopnostem.

## Platba za poskytnuté ubytování, služby, storno poplatky

- U ubytování a poskytnuté služby je klient povinen uhradit cenu v souladu s platným ceníkem, nejpozději však v den ukončení pobytu na základě předložené účtu, spolu s výtčtováním poskytnutých záloh ze strany klienta.
- Ubytovatel si vyhrazuje právo požadovat od klienta při rezervaci zálohu 30 % až 100 % z ceny ubytování. Rezervace se pro ubytovací zařízení stává závaznou po obdržení úhrady zálohy na účet ubytovatele, není-li dohodnuto jinak.
- V případě zkrácení pobytu nebo jiné změny klientem, má ubytovatel právo klientovi vyúčtovat plnou výši (100%) dohodnuté ceny za celou délku pobytu.
- Ubytovatel je oprávněn účtovat storno poplatky, a na jejich zaplacení použít i složenou zálohu, v případě, že klient zruší svou rezervaci poplatek písemně, elektronicky nebo telefonicky dle následujícího podímkne:
  - Klasický pobyt (cena BAR):**  
Zrušení rezervace musí být komunikováno přímo s ubytovatelem a může být provedeno nejpozději 7 DNÍ před příjezdem. V případě, že tak neučiníte nebo se nedostavíte k ubytování, bude účtován storno poplatek ve výši 50 % z celého pobytu. Depozit a rezervací poplatek (kde byly účtovány) jsou nevrátě.
  - Rezervace s nutností Předplatby (Non-Refundable) a akce FirstMinute se slevou:**  
Celková částka za ubytování bude účtována ubytovatelem v den vytvoření rezervace a je nevrátě. Vezměte prosím na vědomí, že v případě zrušení tohoto typu rezervace bude ubytovatel účtovat celkové náklady na ubytování ve výši úhrané zálohy. Změny tohoto typu rezervace nejsou možné.
  - Rezervace na pobyt se slevou a všechny pobytové balíčky:**  
Zrušení rezervace musí být komunikováno přímo s ubytovatelem a může být provedeno nejpozději 7 DNÍ před příjezdem. V případě, že tak neučiníte nebo se nedostavíte k ubytování, bude účtován storno poplatek ve výši 50 % z celého pobytu. Depozit a rezervací poplatek (kde byly účtovány) jsou nevrátě.
  - CK a další zprostředkovatelské ubytování:**  
Zrušení rezervace a platební podmínky jsou upraveny smluvními podmínkami s příslušným zprostředkovatelem ubytování.
- Objednávka a storno procedury**  
Termín procedury je třeba dohodnout a rezervovat předem telefonicky, písemně nebo osobně na recepci wellness. Dohodnutý termín je závazná objednávka. Pokud se klient z vážných důvodů v dohodnutém termínu nemůže dostavit, informuje o tom předem, nejpozději pak 3 hodiny před dohodnutým termínem, později zrušení je účtováno jako storno poplatek ve výši 100%.

## Zodpovědnost ubytovatele a klienta

- Ubytovatel zodpovídá za škodu způsobenou na věcech vnesených a odložených klientem v ubytovací části zařízení podle obecně závazných předpisů.
- Ubytovatel poskytuje hostům bezpečnostní trezory na pokoji, do kterých doporučuje uložit cennosti. Uložení věcí v trezoru v pokoji není možné považovat za převzetí věcí ubytovatelem do úschovy.
- Ubytovatel klienta seznámí s hodnotou inventáře pokoje/apartmánu. Za škody způsobené na zařízení, resp. inventáři ubytovacího zařízení zodpovídá klient podle příslušných platných právních předpisů. V případě poškození nebo zničení majetku ubytovatele má ubytovatel právo na náhradu škody. Hodnota inventáře pokoje je stanovena v písemném záznamu nacházejícím se na recepci. Je v zájmu klienta informovat se o jeho obsahu v případě znehodnocení nebo poškození zařízení v pokoji. Klient jako zákonný zástupce zodpovídá za škody způsobené nepolepivými osobami, za které je zodpovědný, jako i za škody způsobené osobami nebo zvířaty, které se nacházejí v prostorách ubytovacího zařízení, a pobyt jimi tam umožní klient.
- V případě škody na majetku ubytovatele způsobené klientem je klient povinen uhradit náhradu způsobené škody nejpozději v den skončení pobytu klienta nebo na základě faktury vystavené do 14 dní ode dne skončení pobytu klienta, s platně do 10 dní od doručení klientovi za předpokladu, že ubytovatel rozhodne o takovém způsobu úhrady škody.
- Ubytovatel zodpovídá za lyže, lyžařské boty a kola odložené v elektronicky uzamykatelných skříňkách určených na odkládání lyží a lyžařských bot v místnosti označené jako lyžárna nebo kola.** Lyže a lyžařské boty se mohou uskladňovat výlučně v těchto skříňkách a prostorách. Pokud klient nechá lyže nebo lyžařské boty k sportovním materiál v autě, popř. na jiných k tomu určených místech, ubytovatel za případné odcizení nebo poškození nezodpovídá.
- Praní prádla hostů. Ubytovatel si vyhrazuje odmítnout ošetřit prádlo, jež je nadměrně znečištěno nebo je poškozeno. Čistírna nese odpovědnost za narušení vybarvení (ekologické barvy), knoflíky či ozdobné spony poškozené během čistícího procesu. Náhrady škody či ztráty vzniklé vinou čistírny může dosáhnout maximálně pětinásobku ceny za čistění nebo praní uvedeného prádla.
- Ubytovatel nezodpovídá za odcizení, případně za poškození motorových vozidel ponechaných na parkovištích ubytovatele. Ubytovatel doporučuje hostům, aby se přesvědčili o řádném uzamčení a zabezpečení auta. Také doporučuje nenechávat v autě volně položené osobní věci. Ubytovatel nese odpovědnost za škody způsobené hostem v garážích nebo parkovištích třetím osobám. Ubytovatel si vyhrazuje právo požadovat a vyúčtovat škodu, její vznikne na majetku zařízení vozidlem hosta.
- Klient je povinen chovat se tak, aby předcházel škodám na zdraví, na majetku, na přírodě a životním prostředí. Ubytovatel doporučuje, aby klient i v době, kdy pobývá na pokoji, měl zamčené vchodové dveře. Předtím, než otevře dveře cizím osobám, zkontroluje důvod vstupu do pokoje a při jakýchkoli pochybnostech bezodkladně kontaktuje recepci. Před odchodem z pokoje host řádně zkontroluje, zda jsou zavřená okna a dveře.
- Ubytovatel nezodpovídá za jakékoliv škody způsobené mimo areál zařízení.

## Stravování a prodej alkoholických nápojů

- Klientům není dovoleno v prostorách ubytovacího zařízení konzumovat alkoholické nápoje, které nebyly zakoupeny přímo v ubytovacím zařízení. V prostorách ubytovacího zařízení je povolena konzumace alkoholu osobám starším 18 let, a to výhradně v rámci nepojivového lístku nebo vinné karty ubytovatele.
- Klient není oprávněn vnášet do pokojů alkoholické nápoje nebo jakékoliv jiné potraviny zakoupené jinde, než v prostorách ubytovatele.** Toto ustanovení se netýká Penzionu Tereška a chat Slaměnka, Marcelka a U Slona, kde je možné si své potraviny donést, uchovávat a připravovat.
- Klient je povinen seznámit personál ubytovacího zařízení s jakýmkoli závaznými zdravotními omezeními, příp. stravovacími omezeními a tyto omezení nahlásí na recepci nebo vedoucímu obdýlového střediska - restaurace.
- Personál je oprávněn odmítnout podat alkoholický nápoj osobám mladším 18 let a osobám zjevně již pod vlivem alkoholu.
- Ubytovatel poskytuje snídaně, obědy a večeře v restauraci hotelu v časovém rozmezí určeném dle provozu.
- Součástí všech pokojů hotelu VISTA, nikoliv chat, jsou minibary, jež může dle svého uvážení host využít. Ceny a služby jsou určeny v ceníku určeném pro minibar. Minibary jsou pokojovou službou denně doplňovány. Každá spotřebovaná nebo doplněná položka, jež je součástí sortimentu minibaru, je zaznamenána na kontrolním lístku pokojovou službou.

- Kontrolní lístek minibaru vyplněný nebo i prázdný v případě, že host z minibaru nekonzumoval, musí host podepsaný odevzdat na hotelové recepci při odjezdu. Jinak nemůže být účet hosta zminubaru. Host svým podpisem na kontrolním lístku potvrzuje množství konzumace. Ubytovatel není povinen kontrolovat při odjezdu hosta stav a počet položek v minibaru. V případě nesrovnalosti v konzumaci minibaru bude hostu načítována dušňná částka k zaplacení. Na dodatečné reklamace k výši konzumace nebude brán zřetel.
- Roomservice - pokojová služba je poskytována v hotelu pro ubytované hosty dle pravidel a cen uvedených na nabídkovém lístku roomservisu. Roomservis mohou využít hosté, jež mají v hotelu otevřený účet. Konzumace, jež je vyúčtována na hotelový účet hosta, musí být podepsána hostem. Hotovostní platby roomservisu jsou možné pouze na pokladně v restauraci nebo lobby baru hotelu předem a v běžné otevřené době.

## Všeobecné platné ustanovení

- Pro přijímání návštěv ubytovaných hostů je vyhrazen lobby bar hotelu, případně jiné společenské prostory hotelu. V pokoji, kde je klient ubytovaný, smí přijímat návštěvy jen se souhlasem zodpovědného zaměstnance nebo vedení hotelu v case od 08 h do 22 h. Zaměstnanec hotelu není oprávněn podávat jakékoliv informace o ubytovaných klientech třetím osobám (s výjimkou příslušníků policie po jejich legitimování se a prokázání opodstatněnosti požadovat tyto údaje) ani povolit návštěvu třetí osoby hosta bez jeho souhlasu.
- V pokoji a společenských prostorách nesmí klient bez souhlasu zodpovědného pracovníka nebo vedení přemísťovat interiérové zařízení, provádět jakékoliv změny a úpravy na zařízení, vykonávat zásahy do elektrické sítě nebo jiné instalace.
- V pokoji není hostům dovoleno používat vlastní elektrické spotřebiče. Toto nařízení se netýká elektrických spotřebičů osobní hygieny (holiči strojek, masážní strojek, fén atd.)
- Klientům není dovoleno vnášet do pokojů věci pro úschovu, kterým nejsou vyčleněna místa, např. sportovní potřeby, kočárky, kola, vozíky apod.** Na úschovu těchto věcí se klient informuje na recepci. Za poskytnutí majetku ubytovatele způsobené i přes tento zákaz bude hostovi účtována náhrada škody v plné výši. V případě porušení tohoto zákazu je ubytovatel oprávněn účtovat klientovi smluvní pokutu ve výši 1 000 Kč za každé porušení. V případě, že bude způsobena škoda vyšší, ubytovatel si vyhrazuje právo účtovat škodu v plné výši.
- Kouření je povoleno jen ve vyhrazených prostorách ubytovatele. V pokojích i na balkonech, jež náleží k pokoji, platí přísný zákaz kouření. V případě porušení tohoto zákazu je ubytovatel oprávněn účtovat klientovi smluvní pokutu ve výši 1 000 Kč za každé porušení. V případě, že bude způsobena škoda vyšší, ubytovatel si vyhrazuje právo účtovat škodu v plné výši.
- V ubytovacích zařízeních je přísný zákaz užívání jakýchkoli omamných a psychotropných látek. Ubytovatel je oprávněn informovat Policii ČR a okamžitě zrušit ubytování hosta, jež tento zákaz poruší, bez náhrady.
- Klientům je přísně zakázáno využívat prostory wellness centra (bazén, sauna) pod vlivem alkoholu a psychotropných látek. Klient, který trpí kardiovaskulárním onemocněním, resp. má jakékoliv zdravotní problémy, v důsledku kterých pobyt v bazénu, resp. v sauně může zhoršit jeho zdravotní stav nebo ohrozit jeho život, může využívat zařízení bezpově, resp. saun jen na vlastní riziko a zodpovědnost.
- Za zadržet/znehodnocení karty účtuje ubytovatel částku 100Kč za kus. Za zadržet / znehodnocení čipu zapůjčeného pro vstup do wellness centra účtuje ubytovatel 300 Kč za kus.**

- Psi a jiná zvířata se mohou pohybovat v prostorách ubytovacího zařízení jen se souhlasem zodpovědného zaměstnance nebo na základě předcházející dohody klienta za předpokladu, že majitel prokáže jejich zdravotní způsobilost. Cena za ubytování zvířete se účtuje podle platného ceníku. Na ubytování psů a jiných zvířat se vztahují následující opatření:

- Psům a jiným zvířatům je zakázán vstup a pobyt v těch prostorách, ve kterých jsou skladované a připravované potraviny nebo se podávají jídla a nápoje.
- Vstup do ubytovací části mají pouze malá plemena psů.
- Psům a jiným zvířatům je zakázán vstup do wellness centra.
- Ve všech veřejných prostorách musí být každý pes na vodítku a mít náhubek.**
- Psi a jiná zvířata se nesmí nechat odpovídat/ležet na lůžku nebo jiném zařízení, které slouží k odpočinku klienta.
- Na krmení psů a jiných zvířat nesmí být použity inventář, který slouží na přípravu nebo podávání jídla hostům.
- V případě jakéhokoliv poškození zařízení zvířetem je klient povinen zaplatit škodu v plné výši. Za zvířete zodpovídá v plném rozsahu majitel zvířete a klient, který zvířeti pobyt v pokoji umožní.
- Za výše uvedené porušení pravidel a opatření, vyjma přímého poškození majetku, které je účtováno hostu v plné výši, bude hostovi účtována za dodatečný úklid pokoje či prostor znečištěným zvířetem částka až ve výši 1 000 Kč. Ubytovatel si vyhrazuje právo vyúčtovat případně i přímé náklady za čištění, jež budou převyšovat výše uvedenou částku, a to v plné výši. Ubytovatel si také vyhrazuje právo k úhradě zaplacení nových lůžkovin, jež byly použity pro odpočinek zvířat. Tyto lůžkoviny budou hostovi vyúčtovány v plné výši.
- Úklid, kontrola pokoje a opravy na pokojích, kde je host ubytován i se zvířetem musí být umožněny tak, aby nedošlo k ohrožení personálu či jiných hostů. Kontrola musí být umožněna, alespoň jednou denně pro případné zjištění škod či nadměrného znečištění. Personál není povinen provést úklid nebo opravy na pokoji v případě, že se cítí být ohrožen psem nebo jiným zvířetem na pokoji.**
- Před odchodem je klient povinen v pokoji uzavřít vodovodní kohoutky, zhasnout v pokoji světlo, v pokoji s terasou zavřít okno, zamknout dveře a kartu od pokoje odevzdat při odcházení z pobytu.
- Odpadky jsou klienti povinni dávat výlučně do určených nádob na vyhrazených místech.
- Ubytovatel doporučuje z bezpečnostních důvodů nepochovávat děti do 12 roku bez dozoru dospělých ani v pokoji ani v ostatních společenských prostorách.
- V case od 22 h do 06 h je klient povinen dodržovat noční klid. Se souhlasem provozovatele (vedoucího, resp. zástupce) se mohou organizovat v prostorách zařízení společenské akce i po 22 h, a to v prostorách k tomu určených.
- Klient v prostorách ubytovacího zařízení nesmí nosit zbraň ani střelivo, nebo je nějak přechovávat ve stavu umožňujícím jejich okamžitě použití.
- V případě velkého zájmu klientů hotelu o využití dalších doplňkových služeb jako např. billard, bowling, wellness nebo sauna, si hotel vyhrazuje právo omezit vstup, resp. využití služeb klienta na max. 1 hodinu doplňkové služby.
- Stížnosti hostů a případné návrhy na zlepšení činnosti přijímá vedení hotelu. Dotazník je k dispozici na hotelových pokojích.
- Spory, které vzniknou z této smlouvy, budou řešeny prostřednictvím soudů v České republice. Ve sporech o náhradu škody, ve kterých zalovanou osobou bude osoba mající bydliště v některém z členských států EU, je daná příslušnost soudu místa, kde ke škodě došlo, podle čl. 5, bod 3 Nařízení rady (ES) č. 44/2001 ze dne 22. 12. 2000 o příslušnosti a uznávání a výkonu soudních rozhodnutí v občanských a obchodních věcech.
- Klient je povinen dodržovat ustanovení tohoto ubytovacího řádu. V případě, že klient nebude dodržovat ubytovací řád, má ubytovatel právo odstoupit od poskytnutých ubytovacích služeb a odstoupit od ubytovací smlouvy před uplynutím dohodnutého času. Ubytovatel má v takovém případě právo na plnou úhradu ceny za ubytování. Klient musí následně bezodkladně opustit hotel. Klient je povinen obeznamit se s provozními a bezpečnostními pravidly ubytovatele, včetně všech jeho zařízení a důsledně je dodržovat.
- Host svým podpisem souhlasil, že se obeznámí se všemi provozními řády ubytovací, stravovací a wellness části ubytovatele. Ubytovaní hosti se řídí českým právním řádem, na základě českého práva a tímto ubytovacím řádem. Ubytovaním host přijímá ubytovací řád jako smluvní podmínky ubytování a v jeho provení dodržovat jeho ustanovení. Host je povinen se tímto ubytovacím řádem seznámit, ani jeho neznalost nebude brán zřetel.
- Host poskytl ubytovatelé při vzniku ubytovací služby své osobní údaje ze svých dokladů souhlasí se zpracováním a uchováním svých osobních údajů ve společnosti SNEŽNÍK, a.s. ve smyslu zák. č. 101/2000 Sb. v platném znění

## Ochrana spotřebitele

**Poskytujeme Vám tímto veškeré informace dle ustanovení § 1811 a § 1820 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „občanský zákoník“).**

Ubytovatel poskytuje ubytovaným hostům následující informace:

- Totožnost a kontaktní údaje ubytovatele: SNEŽNÍK, a.s., IČO: 26979136, se sídlem: Gajdošova 4392/7, 615 00 Brno-Židenice, DIČ CZ26979136, společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Brně, oddíl B, vložka 4402;
- hlavní předmět podnikání ubytovatele: poskytování ubytovacích služeb;
- označení služby: ubytovatel obstarává pro ubytované hosty ubytování a služby související s ubytováním na základě podmínek uvedených v potvrzené rezervace,
- náklady na prostředky komunikace na dálku: náklady na prostředky komunikace na dálku určují subjekty poskytlující služby prostředků komunikace na dálku a tyto náklady se neliší od základní sazby;
- údaj o existenci, způsobu a podmínkách mimosoudního vyřizování stížností spotřebitelů včetně údajů, zda se lze obrátit na orgán dohledu; 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 / Web: 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;
- v souladu s ustanovením § 1837 písmeno j) občanského zákoníku ubytovaným hostům jako spotřebitelům nevzniká právo na odstoupení od smlouvy o ubytování, pokud ubytovatel poskytuje plnění v určeném termínu;
- označení členského státu nebo členských států Evropské unie, jejichž právní předpisy se bude řídit vztah mezi ubytovaným hostem a ubytovatelem založený na základě potvrzené rezervace. Česká republika;
- údaj o jazyku, ve kterém bude ubytovaný host s ubytovatelem jednat po dobu pobytu a ve kterém poskytné ubytovaným hostům smluvní podmínky a další údaje: český jazyk.