

# VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ UBYTOVACÍCH SLUŽEB HOTELU ROYAL PLAZA

Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „**VOP**“) platí pro smlouvy o ubytování (dále také jen „smlouva o ubytování“) a upravují vzájemná práva a povinnosti mezi ubytovaným (dále jen „**klient**“) a provozovatelem hotelu Oáza Plaza – společností a1ubytování.cz s.r.o., se sídlem Revoluční 1082/8, Praha 1, zapsané v OR u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 215787, IČO: 021 21 794, DIČ: CZ 021 21 794 (dále jen „**ubytovatel**“). Smluvní vztah mezi ubytovatelem a klientem se řídí smlouvou o ubytování, uzavřenou mezi ubytovatelem a klientem, těmito VOP a Ubytovacím a provozním řádem hotelu, který je přístupný i na webových stránkách ubytovatele [www.hotelooaza.cz](http://www.hotelooaza.cz) (dále jen „**Ubytovací řád**“). Ve věcech výslovně neupravených se postupuje dle příslušných ustanovení občanského zákoníku. Před ustanoveními těchto VOP a Ubytovacího řádu mají přednost individuální ujednání obsažená ve smlouvě o ubytování.

## Článek I.

### Uzavření smlouvy o ubytování

1. Smlouva o ubytování je uzavírána distančním způsobem on-line nebo na recepci hotelu za osobní přítomnosti klienta.
2. V případě on-line rezervace klient zasílá prostřednictvím elektronického rezervačního formuláře umístěného na webových stránkách ubytovatele [www.hotelroyalplaza.cz](http://www.hotelroyalplaza.cz) ubytovateli objednávku ubytování (dále jen „Objednávka“). Řádným vyplněním rezervačního formuláře se všemi náležitostmi a odesláním takto vytvořené Objednávky ubytovateli klient potvrzuje, že se plně seznámil s těmito VOP a Ubytovacím řádem, že s těmito podmínkami souhlasí a uznává je jako podmínky a nedílnou součást smlouvy o ubytování. Klient je povinen vyplnit údaje v rezervačním formuláři úplně a pravdivě. Smlouva o ubytování je uzavřena okamžikem odeslání Objednávky ubytovateli.
3. Ubytovatel na základě obdržení klientovy Objednávky zašle e-mailem klientovi potvrzení přijetí Objednávky (dále jen „Rezervace“).
4. V případě, že klient má zájem čerpat ubytování případně další služby hotelu na základě zakoupených voucherů a dárkových poukazů, je povinen tak učinit nejpozději do jednoho roku ode dne jejich vystavení. Uplatnění voucherů a dárkových poukazů je klient povinen uvést v Objednávce.
5. Hosty bez Rezervace či jinak dříve uzavřené smlouvy o ubytování není ubytovatel povinen ubytovat.

## Článek II.

### Změny smlouvy o ubytování

1. V případě vzniku okolností, které brání ubytovateli poskytnout klientovi ubytování dle uzavřené smlouvy o ubytování, a je-li možné vzhledem k vzniklé situaci poskytnout klientovi jiné ubytování v rozsahu a kvalitě shodné nebo blížící se původně objednanému ubytování, je ubytovatel oprávněn a povinen provést

odpovídající změny. Ubytovatel je v takovém případě povinen bez zbytečného odkladu písemně informovat klienta o podmínkách této změny. Klient je oprávněn v případě nesouhlasu od smlouvy o ubytování odstoupit. V takovém případě je pak ubytovatel povinen vrátit klientovi veškerá klientem dosud uhrazená plnění. Ustanovení o storno poplatcích se v tomto případě nepoužijí.

2. Pokud klient po oznámení o podmínkách změny smlouvy o ubytování neodstoupí od smlouvy ve lhůtě do 5 dnů od doručení oznámení, platí, že s takovouto změnou souhlasí.

3. Požádá-li klient o prodloužení ubytování oproti sjednané době a ubytovatel má volné kapacity, může být ubytovací doba prodloužena. Není-li možné prodloužit pobyt klienta v pokoji, ve kterém byl ubytován při příjezdu, je ubytovatel oprávněn nabídnout pokoj jiný. Klientovi v takovém případě nevzniká nárok na kompenzaci ze strany ubytovatele.

## Článek III.

### Cena a platební podmínky

1. Ubytování je poskytováno za úplatu. Cenou ubytování se rozumí cena ubytování uvedená v ceníku nebo v Rezervaci jako cena ubytování za příslušný pokoj pro počet osob uvedených v Rezervaci včetně daní a poplatku za lázeňský nebo rekreační pobyt.

2. Ubytovatel není oprávněn po uzavření smlouvy o ubytování jednostranně navýšit cenu ubytování, s výjimkou případů:

- dojde-li ke změně v Rezervaci (např. změně typu pokoje, počtu osob atp.),
- dojde-li ke změně právní úpravy či sazeb daně z přidané hodnoty a/nebo poplatku za lázeňský nebo rekreační pobyt

3. Cena za ubytování, snídaně a doplňkové služby je splatná při uzavření smlouvy o ubytování, pokud nebylo dohodnuto jinak. Platba se provádí v hotovosti nebo bezhotovostně. V případě, že platba nebude provedena, je ubytovatel oprávněn odmítnout klienta ubytovat.

4. Pokud klient v průběhu ubytování využije i další služby, které hotel nabízí, uhradí cenu těchto dalších služeb v souladu s aktuálním ceníkem hotelu. Ubytovatel je oprávněn požadovat úhradu těchto služeb předem.

5. V případě uplatnění slevy za ubytování dětí je třeba doložit doklad o věku dítěte (např. průkaz pojištění).

6. Poskytnutím informace o své platební nebo kreditní kartě (včetně jejího čísla) projevuje klient souhlas s tím, aby ubytovatel použil jeho kartu k uspokojení svých peněžních nároků vůči němu, a to zejména k uspokojení nároku na zaplacení ceny ubytování či dalších služeb, jakož i k úhradě jakýchkoli poplatků předpokládaných těmito VOP včetně úhrady případných škod způsobených klientem samotným či osobami, které s jeho vědomím využily ubytovacích či dalších služeb ubytovatele nebo jimž umožnil do hotelu přístup.

## Článek IV.

### Přihlášení a odhlášení z hotelu

1. Každý klient musí být zapsán do evidence ubytovaných. Hosté jsou povinni při příjezdu předložit platný doklad totožnosti a vyplnit a podepsat registrační kartu. Pokud se klient neprokáže platným dokladem totožnosti, je ubytovatel oprávněn ubytování klienta odmítnout, případně již předtím uzavřenou smlouvu o ubytování vypovědět.

2. Přihlášení do hotelu je možné nejdříve od 14:00 hodin prvního dne sjednaného termínu ubytování, není-li dohodnuto jinak.

3. Odhlášení z hotelu musí proběhnout nejpozději do 10:30 hodin posledního dne sjednaného termínu ubytování, není-li dohodnuto jinak.

4. V případě prodloužení klienta s odhlášením z hotelu, je klient povinen zaplatit poplatek za pozdní odhlášení takto:

- a) 50 % z ceny sazby za pokoj a noc v případě pozdního odhlášení mezi 10:30 - 15:00.
- b) 100% ceny sazby za pokoj a noc v případě pozdního odhlášení po 15:00.

Poplatek bude v těchto případech počítán z aktuálního ceníku hotelu platného a účinného v době prodloužení klienta s odhlášením z hotelu.

## Článek V.

### Předčasné ukončení smlouvy a storno poplatky

1. Klient má právo od smlouvy o ubytování bez zbytečného odkladu písemně odstoupit z důvodu podstatného porušení povinností ubytovatele. Ubytovatel v takovém případě vrátí klientovi cenu ubytování odpovídající nesplněnému zbytku plnění ubytovatele po doručení odstoupení.

2. Klient má dále právo smlouvu o ubytování písemně vypovědět před uplynutím ujednané doby ubytování i bez uvedení důvodu.

3. Ubytovatel má právo smlouvu o ubytování vypovědět bez výpovědní doby, jestliže klient

- (i) hrubě poruší povinnost stanovenou právními předpisy, smlouvou o ubytování včetně ustanovení těchto VOP, Ubytovacího a provozního řádu hotelu, nebo
- (ii) hrubě porušuje dobré mravy, nebo
- (iii) nenastoupí do hotelu nejpozději do 24:00 hod. prvního dne sjednaného termínu ubytování a nebude ani informovat ubytovatele o pozdním příjezdu, nebo
- (iv) se neprokáže při příjezdu do hotelu platným dokladem totožnosti.

V případě výpovědi smlouvy o ubytování hotelový management ukončí ubytování klienta před původně dohodnutým dnem odjezdu.

4. V případě předčasného zrušení ubytování podle odst. 2 a 3 výše může ubytovatel žádat, aby mu klient nahradil škodu spočívající v ušlém zisku z nájmu ubytovacích prostor bez ohledu na to, zda ubytovatel mohl škodě zabránit. V případě, že byla cena ubytování již uhrazena, bude klientovi při úplném nebo částečném zrušení pobytu vyúčtován storno poplatek ve výši 100 % z ceny ubytování. V případě zkrácení již započatého pobytu nelze požadovat snížení ceny za ubytování. Klient je povinen uhradit celou částku za objednané ubytování.

## Článek VI.

### Reklamacce a informace o mimosoudním řešení sporů

1. Klient je povinen se ihned po příchodu do vyhrazených ubytovacích prostor přesvědčit o úplnosti vybavení a jeho stavu dle seznamu vybavení a případně chybějící či poškozené vybavení bezodkladně ohlásit na recepci hotelu. V případě jakékoliv škody na vybavení zjištěné během ubytování je klient rovněž povinen tuto skutečnost nahlásit na recepci hotelu.

2. Klient je oprávněn reklamovat u ubytovatele kvalitu poskytnutého ubytování, pokud neodpovídá kvalitě a rozsahu sjednaném ve smlouvě o ubytování. Ubytovatel se zavazuje bez zbytečného odkladu zjistit okolnosti reklamacce a v případě oprávněné reklamacce zabezpečit nápravu vadného stavu. Reklamacce je klient povinen uplatnit u ubytovatele bez zbytečného odkladu po tom, co zjistí vadné poskytnutí tak, aby bylo možné vady odstranit ještě v době trvání ubytování. Na pozdější reklamacce nebude brán zřetel.

3. Subjektem příslušným pro mimosoudní řešení sporů mezi ubytovatelem a klientem vzniklých na základě smlouvy o ubytování (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.

## Článek VII.

### Ochrana osobních údajů

1. Ubytovatel je správcem osobních údajů ve smyslu čl. 4 bod 7 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů (dále jen: „GDPR“).

2. Kontaktní údaje ubytovatele jsou: a1ubytování.cz s.r.o., Revoluční 1082/8, Praha 1, e-mail: [paha@hoteloaza.cz](mailto:paha@hoteloaza.cz), Telefon: + 420 724 784 074

3. Osobními údaji se rozumí veškeré informace o identifikované nebo identifikovatelné fyzické osobě; identifikovatelnou fyzickou osobou je fyzická osoba, kterou lze přímo či nepřímo identifikovat, zejména odkazem na určitý identifikátor, například jméno, identifikační číslo, lokační údaje, síťový identifikátor nebo na jeden či více zvláštních prvků fyzické, fyziologické, genetické, psychické, ekonomické, kulturní nebo společenské identity této fyzické osoby.

4. Ubytovatel nejmenoval pověřence pro ochranu osobních údajů.

#### 5. Zdroje a kategorie zpracovávaných osobních údajů:

Ubytovatel zpracovává osobní údaje, které mu klient poskytl nebo osobní údaje, které ubytovatel získal na základě plnění smlouvy o ubytování. Ubytovatel zpracovává identifikační a kontaktní údaje a údaje nezbytné pro plnění smlouvy.

#### 6. Zákonný důvod a účel zpracování osobních údajů:

Zákonným důvodem zpracování osobních údajů je

- plnění smlouvy mezi klientem a ubytovatelem podle čl. 6 odst. 1 písm. b) GDPR,
- splnění právní povinnosti, která se vztahuje na ubytovatele podle čl. 6 odst. 1 písm. c) GDPR,
- oprávněný zájem ubytovatele na poskytování přímého marketingu (zejména pro zasílání obchodních sdělení a newsletterů) podle čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR,

Účelem zpracování osobních údajů je

- vyřízení Objednávky klienta a výkon práv a povinností vyplývajících ze smluvního vztahu klientem a ubytovatelem; při Objednávce jsou vyžadovány osobní údaje, které jsou nutné pro úspěšné vyřízení Objednávky (jméno a adresa, kontakt), poskytnutí osobních údajů je nutným požadavkem pro uzavření a plnění smlouvy, bez poskytnutí osobních údajů není možné smlouvu uzavřít či jí ze strany ubytovatele plnit,
- zasílání obchodních sdělení a činění dalších marketingových aktivit.

Ze strany ubytovatele nedochází k automatickému individuálnímu rozhodování ve smyslu čl. 22 GDPR.

#### **7. Doba uchovávání údajů:**

Ubytovatel uchovává osobní údaje po dobu nezbytnou k výkonu práv a povinností vyplývajících ze smluvního vztahu mezi klientem a ubytovatelem a uplatňování nároků z těchto smluvních vztahů, nejdéle po dobu 10 let od ukončení smluvního vztahu. Po uplynutí doby uchovávání osobních údajů ubytovatel osobní údaje vymaže.

#### **8. Příjemci osobních údajů (subdodavatelé ubytovatele)**

Příjemci osobních údajů jsou osoby

- podílející se na dodání zboží / služeb / realizaci plateb na základě smlouvy,
- zajišťující služby provozování rezervačního systému a další služby v souvislosti s provozováním rezervačního systému,
- zajišťující marketingové služby.

Ubytovatel nemá v úmyslu předat osobní údaje do třetí země (do země mimo EU) nebo mezinárodní organizaci.

#### **9. Práva klienta**

Za podmínek stanovených v GDPR má klient

- právo na přístup ke svým osobním údajům dle čl. 15 GDPR,
- právo opravu osobních údajů dle čl. 16 GDPR, popřípadě omezení zpracování dle čl. 18 GDPR.
- právo na výmaz osobních údajů dle čl. 17 GDPR.
- právo vznést námitku proti zpracování dle čl. 21 GDPR a
- právo na přenositelnost údajů dle čl. 20 GDPR.
- právo podat stížnost u Úřadu pro ochranu osobních údajů v případě, že se klient domnívá, že bylo porušeno jeho právo na ochranu osobních údajů.

10. Klient souhlasí se zasíláním obchodních nabídek ubytovatele, jež je uskutečňováno v souladu se zákonem č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti a o změně některých zákonů. Tento souhlas má klient možnost kdykoliv odvolat.

## Článek VIII.

### Informace pro spotřebitele

1. Ve smyslu ustanovení § 1811 a § 1820 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „občanský zákoník“) ubytovatel poskytuje klientům následující informace:

- a) údaje o totožnosti ubytovatele, adresa sídla, telefonní číslo a adresa pro doručování elektronické pošty: jsou uvedeny v čl. VII odst. 2 těchto VOP
- b) označení služby a popis jejích hlavních vlastností: služba krátkodobého ubytování a případné doprovodné služby jsou blíže specifikovány na webových stránkách ubytovatele [www.hotelroyalplaza.cz](http://www.hotelroyalplaza.cz)
- c) cena poskytované služby: celková cena služby je uvedena v ceníku nebo v rezervačním systému ubytovatele.
- d) způsob platby a způsob a čas plnění: klient hradí platby sjednané ve smlouvě o ubytování v hotovosti nebo bezhotovostně; ubytování se uskutečňuje v termínu sjednaném ubytovatelem a klientem ve smlouvě o ubytování
- e) náklady na dodání: se službou nejsou spojeny další náklady na dodání
- f) práva z vadného plnění: klient uplatňuje způsobem stanoveným v čl. VI těchto VOP
- g) doba trvání závazku: je vymezena sjednaným termínem ubytování, nevyplývá-li z povahy závazků jinak (doba uchování osobních údajů apod.)
- h) V souladu s ustanovením § 1837 písmeno j) občanského zákoníku klientům jako spotřebitelům nevzniká právo na odstoupení od smlouvy o ubytování uzavřené distančním způsobem podle § 1829 odst. 1 občanského zákoníku, jelikož podle smlouvy o ubytování má být vždy plněno k určitému datu nebo v určitém období.

## Článek IX.

### Závěrečná ustanovení

1. Je-li v těchto VOP požadována písemná forma právního jednání, považuje se za dodržení této formy, je-li právní jednání učiněno e-mailem.

2. Tyto VOP může v plném a neomezeném rozsahu ubytovatel doplňovat a měnit elektronickou formou. Nová verze VOP bude vždy umístěna na internetových stránkách ubytovatele [www.hotelroyalplaza.cz](http://www.hotelroyalplaza.cz) s tím, že účinnosti nabývá okamžikem zveřejnění a použije se na smlouvy o ubytování uzavřené po tomto okamžiku. Na smlouvy o ubytování uzavřené do změny VOP se použijí VOP ve znění před provedením změny.

3. V ostatních otázkách neupravených těmito VOP se klient a ubytovatel zavazují řídit právními předpisy České republiky a případné spory řešit přednostně smírnou cestou.

4. Tyto VOP nabývají účinnosti dne 1.1.2024.