

OBCHODNÍ PODMÍNKY A PODMÍNKY UBYTOVÁNÍ

1 VŠEOBECNÁ USTANOVENÍ A VYMEZENÍ POJMŮ

- 1.1 Tyto obchodní podmínky a podmínky ubytování (dále jen „**Podmínky**“) byly vydány provozovatelem ubytovacího zařízení Residence Hluboká, jímž je **POLYREAL, spol. s.r.o.**, IČO 254 01 823, se sídlem Podskalí 146, Hluboká nad Vltavou, PSČ 373 41 (dále jen „**Provozovatel**“). Tyto Podmínky se vztahují na všechny ubytované osoby v ubytovacích zařízeních provozovaných Provozovatelem. Jakákoliv osoba ubytovaná v ubytovacím zařízení provozovaném Provozovatelem, je povinna tyto Podmínky dodržovat.
- 1.2 Tyto Podmínky popisují způsob rezervace ubytování u Provozovatele, práva a povinnosti ubytovaných osob při rezervaci ubytování a při následném ubytování, práva a povinnosti uživatelů on-line rezervačního systému a práva a povinnosti Provozovatele.

2 REZERVACE UBYTOVÁNÍ

- 2.1 Rezervovat ubytování lze především využitím on-line rezervačního systému (dále jen „**Rezervační systém**“), e-mailem.
- 2.2 Rezervační systém je uživatelům přístupný on-line z internetových stránek [www.residencehluboka.cz]. V úvodní obrazovce uživatel vybere požadované datum příjezdu, datum odjezdu, počet ubytovaných dospělých osob, počet ubytovaných dětí a požadovaný počet pokojů. Rezervační systém následně ověří dostupnost ubytování a nabídne uživateli dostupné pokoje s uvedením ceny ubytování a příslušných storno podmínek.
- 2.3 Po výběru pokoje může uživatel v další obrazovce vybrat doplňkové služby za poplatek uvedený v rezervačním systému a přidat je k rezervaci ubytování. Konkrétní nabídka doplňkových služeb se může v čase lišit, přičemž zpravidla zahrnuje služby jako je láhev vína, květiny, půjčení el. kol apod. Zvolené doplňkové služby jsou následně přidány k rezervaci a uživatel je povinen jejich cenu uhradit společně s cenou ubytování.
- 2.4 Rezervační systém následně zobrazí uživateli další obrazovku, v níž uživatel vyplní povinné údaje, a to jméno a příjmení, emailovou adresu, telefonní číslo. Uživatel je povinen vyplnit tyto údaje správně a pravdivě. Uživatel dále může vyplnit nepovinné údaje. Smysl a účel jednotlivých polí je následující:
 - 2.4.1 Jméno, příjmení a adresa slouží k ověření identity a ztotožnění uživatele s provedenou rezervací při ubytování;
 - 2.4.2 Na uživatelem zadanou emailovou adresu zašle Provozovatel potvrzující zprávu ohledně provedené rezervace, jakož i případnou další korespondenci ve věci provedené rezervace, a to včetně následného dotazníku spokojenosti;
 - 2.4.3 Telefonní číslo slouží k tomu, aby Provozovatel mohl uživatele kontaktovat v případě náhlých změn apod.;
- 2.5 Provozovatel po odeslání rezervace zašle uživateli na jím zadanou emailovou adresu potvrzení rezervace. **Rezervace je potvrzena teprve odesláním potvrzujícího emailu Provozovatelem; do této doby není rezervace potvrzena.** Nezašle-li Provozovatel uživateli potvrzující email, není rezervace potvrzena.

- 2.6 Počet pokojů, které lze rezervovat prostřednictvím Rezervačního systému je omezen na 1 až 4 pokoje. V případě zájmu o rezervaci 5 a více pokojů nelze takovou rezervaci provést prostřednictvím Rezervačního systému, ale jediné přímou rezervací prostřednictvím e-mailu.
- 2.7 V případě rezervace ubytování jiným způsobem (e-mailem) platí výše uvedené podmínky přiměřeně, tj. osoba, která si rezervuje ubytování, musí Provozovateli sdělit údaje uvedené v článku 2.2. těchto Podmínek, přičemž rezervace ubytování je potvrzena teprve odesláním potvrzujícího emailu Provozovatelem.

3 PLATEBNÍ PODMÍNKY A STORNO PODMÍNKY

- 3.1 Cena ubytování: Ubytovaná osoba je povinna zaplatit cenu ubytování, která zahrnuje cenu sjednanou při rezervaci, jakož i cenu všech dodatečných služeb spotřebovaných v průběhu ubytování (např. konzumace z minibaru).
- 3.2 Platební podmínky: Cena ubytování bude zúčtována v české měně, a to dle kurzu platného ke dni příjezdu. Cenu ubytování hradí ubytovaná osoba v recepci ubytovacího zařízení zpravidla při příjezdu (není-li dohodnuto placení při odjezdu), a to v hotovosti nebo platební kartou, případně předem převodem na účet na základě faktury vystavené na žádost ubytované osoby, cestovní agentury nebo společnosti, která cenu ubytování hradí. V ceně ubytování jsou zahrnuty místní poplatky dle příslušných předpisů.
- 3.3 Vyrovnání závazků: Neuhradí-li ubytovaná osoba všechny závazky nejpozději při odjezdu (např. neuhradí celou cenu ubytování, nenahlásí a neuhradí spotřebu z minibaru, nenahradí škodu způsobenou na vybavení ubytovacího zařízení či pokoje, neuhradí poplatky spojené s porušením zákazu kouření na pokoji nebo nočního klidu), je Provozovatel oprávněn strhnout dlužné částky z platební karty zadané při rezervaci
- 3.4 Elektronická evidence tržeb: Podle zákona o evidenci tržeb je prodávající povinen vystavit kupujícímu účtenku. Zároveň je povinen zaevidovat přijatou tržbu u správce daně on-line; v případě technického výpadku pak nejpozději do 48 hodin.
- 3.5 Storno podmínky: Storno podmínky vztahující se k příslušné rezervaci jsou ubytované osobě sděleny v průběhu rezervace ubytování, a to jednak v Rezervačním systému při výběru data ubytování a pokoje, jednak v emailovém potvrzení Rezervace ze strany Provozovatele. Storno podmínky upravují případy, kdy si ubytovaná osoba přeje upravit nebo zrušit provedenou rezervaci, přičemž stanoví lhůtu, v níž tak ubytovaná smí učinit bez povinnosti zaplatit stornovací poplatek.
- 3.6 Stornovací poplatek: Stornovací poplatek činí 100 % ceny první noci stornovaného pobytu. Ubytovaná osoba je povinna zaplatit stornovací poplatek při (a) změně či zrušení rezervace po lhůtě stanovené storno podmínkami; nebo (b) tzv. no-show, tedy nezahájení ubytování ve sjednaný den (nepřijetí do hotelu). Provozovatel je oprávněn strhnout částku odpovídající stornovacímu poplatku z platební karty zadané při rezervaci.

4 OBECNÉ PODMÍNKY UBYTOVÁNÍ

- 4.1 Na základě provedené rezervace poskytuje Provozovatel ubytované osobě přechodné ubytování v komfortním apartmánu, jehož číslo je specifikováno na registrační kartě, a to za cenu sjednanou při provedení rezervace.

- 4.2 Check-in: Doba přihlášení do ubytovacího zařízení je od 14:00 v den příjezdu. Dřívější přihlášení je možné pouze po dohodě s Provozovatelem a za poplatek. Nedá-li ubytovaná osoba vědět, je její příjezd očekáván do půlnoci dne příjezdu. Poté může Provozovatel účtovat stornovací poplatek za tzv. no-show.
- 4.3 Check-out: Doba odhlášení z ubytovacího zařízení je do 11:00 v den odjezdu. Pozdější odhlášení je možné pouze po dohodě s Provozovatelem a za poplatek.
- 4.4 Room upgrade (změna pokoje): Při příjezdu smí ubytovaná osoba provést tzv. upgrade pokoje, tedy změnu rezervovaného pokoje na pokoj vyšší kategorie (je-li takový pokoj k dispozici), a to za poplatek, jehož výši sdělí Provozovatel ubytované osobě. Souhlas s upgradem pokoje, se zaplacením poplatku a se související změnou provedené rezervace potvrdí ubytovaná osoba podpisem speciálního formuláře „Room upgrade form“, který Provozovatel předloží ubytované osobě.
- 4.5 Zákaz kouření: Všechny apartmány jsou nekuřácké a ubytované osoby nesmí v prostorách Provozovatele kouřit. Porušením tohoto zákazu vzniká Provozovateli škoda spočívající v nákladech na úklid, vyčištění a vyvětrání pokoje. Pokud ubytovaná osoba poruší zákaz kouření, bude na toto Provozovatelem upozorněna a za každé další porušení zákazu kouření je ubytovaná osoba povinna uhradit paušální náhradu nákladů na úklid, vyčištění a vyvětrání pokoje ve výši 1 000 Kč.
- 4.6 Domácí zvířata: Ubytované osoby smí mít v apartmánech běžná domácí zvířata, zejména psy a kočky. Domácí zvířata nesmí zůstat v pokoji sama bez dozoru. Poplatek za ubytování s domácím zvířetem činí 400 Kč za jednu noc a jedno zvíře.
- 4.7 Náhrada škody: Ubytovaná osoba je povinna nahradit v plné výši škodu, kterou způsobí po dobu ubytování Provozovateli ubytovaná osoba nebo jiné osoby, které spolu s ní ubytovací zařízení využívají. Škodou se rozumí též náklady Provozovatele na opravy, výměny zařízení nebo zvláštní čištění.
- 4.8 Stížnosti a reklamace: Případné stížnosti a reklamace týkající se fungování Rezervačního systému nebo ubytování přijímá Provozovatel od ubytovaných osob osobně, telefonicky nebo emailem. Ubytovaná osoba je povinna uplatnit reklamaci bez zbytečného odkladu tak, aby mohl Provozovatel zajistit nápravu.

5 KONTAKTNÍ ÚDAJE PROVOZNÍ JEDNOTKY

5.1 Aktuální kontaktní údaje příslušné provozní jednotky jsou vždy uvedeny na internetových stránkách provozní jednotky v sekci „Kontakty“. Kontaktní údaje provozní jednotky jsou následující:

5.1.1 Adresa: Residence Hluboká, Podskalí 146, Hluboká nad Vltavou, 373 41;

5.1.2 Telefon: +420 602 291 150;

5.1.3 E-mail: info@residencehluboka.cz.

6 ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

6.1 Při provedení rezervace ubytování jakož i při samotném ubytování dochází k nezbytnému zpracování osobních údajů ubytované osoby za účelem provedení rezervace ubytování a plnění právních povinností Provozovatele. Informace o zpracování osobních údajů je obsažena v Rezervačním systému, kde je dostupná proklikem v okamžiku, kdy uživatel vyznačuje, že byl informován o zpracování osobních údajů, jakož i v potvrzujícím emailu, kterým Provozovatel potvrdí uživateli rezervaci.

6.2 Pokud ubytovaná osoba uvede, že souhlasí se zasíláním obchodních sdělení a se zařazením do programu loajality a se souvisejícím zpracováním osobních údajů, dochází rovněž ke zpracování osobních údajů ubytované osoby za výše uvedenými účely. Souhlas ubytované osoby se zpracováním osobních údajů a související informace o zpracování osobních údajů je obsažena v Rezervačním systému, kde je dostupná proklikem v okamžiku, kdy ubytovaná osoba vyznačuje, že souhlasí se zasíláním obchodních sdělení a se zařazením do programu loajality a se souvisejícím zpracováním osobních údajů.

7 POVINNOSTI UŽIVATELŮ REZERVAČNÍHO SYSTÉMU A/NEBO WEBOVÝCH STRÁNEK PROVOZOVATELE

7.1 Uživatelé Rezervačního systému a/nebo webových stránek Provozovatele nesmí Rezervační systém ani webové stránky Provozovatele ani jejich obsah jakkoli upravovat, měnit, modifikovat. Uživatelé Rezervačního systému a/nebo webových stránek Provozovatele dále nesmí zejména:

- Jakkoliv zasahovat do zdrojového kódu Rezervačního systému a/nebo webových stránek Provozovatele;
- Měnit či odstraňovat upozornění na práva duševního či průmyslového vlastnictví, jako jsou například autorská práva či ochranné známky;
- Nakazit nebo usilovat o nakažení Rezervačního systému a/nebo webových stránek Provozovatele počítačovými viry, trojskými koni, jakož i jakýmkoliv jinými škodlivými programy, prvky či kódy;
- Užívat při používání Rezervačního systému a/nebo webových stránek Provozovatele mechanismy, nástroje, programové vybavení nebo postupy, které mají nebo by mohly mít negativní vliv na provoz Rezervačního systému a/nebo webových stránek Provozovatele, bezpečnost internetu či dalších uživatelů internetu;
- Jakkoliv usilovat o narušení či přerušování chodu Rezervačního systému a/nebo webových stránek Provozovatele;
- Zatěžovat server Provozovatele automatizovanými požadavky;
- Vyvíjet jakoukoli činnost směřující ke znemožnění nebo omezení provozu serveru Provozovatele, na němž je Rezervační systém a/nebo webové stránky Provozovatele provozován, nebo realizovat jiné útoky na tento server.

7.2 Uživatelé berou dále na vědomí, že vznikne-li v důsledku porušení jejich povinností výše nebo v důsledku jiného jejich protiprávního jednání Provozovateli jakákoliv majetková či nemajetková újma, včetně nákladů na odstranění narušení či přerušování chodu Rezervačního systému a/nebo webových stránek Provozovatele nebo újmy na dobrém jméně či pověsti, má Provozovatel vůči uživateli, který takovou újmu způsobil, právo na její plnou náhradu, v penězích či nápravou vzniklého stavu.

7.3 Pokud uživatel zaznamená cokoli, co se jeví jako porušení těchto Podmínek, žádá tímto Provozovatel, aby jej takový uživatel o této aktivitě informoval.

7.4 Provozovatel si vyhrazuje právo podle vlastního uvážení a kdykoli bez předchozího varování vyloučit kohokoli z přístupu k Rezervačnímu systému a/nebo webovým stránkám Provozovatele, zejména tehdy, pokud Provozovatel předpokládá, že určité osoby přistupující k Rezervačnímu systému a/nebo

webovým stránkám Provozovatele budou jednat jinak než v souladu s těmito Podmínkami, popřípadě zjistí, že tyto osoby jednají nebo jednaly jinak než v souladu s těmito Podmínkami.

8 VLASTNICTVÍ

- 8.1 Všechny materiály, včetně zobrazení, software a počítačových programů, textu, fotografií a grafiky, klíčových slov a metatagů, jakož i celkového dojmu, které jsou obsaženy v Rezervačním systému a na webových stránkách Provozovatele, jsou chráněny autorským právem a/nebo právem průmyslového vlastnictví. Na značky, loga a emblémy zobrazované v Rezervačním systému a na webových stránkách Provozovatele se dále může vztahovat právo na obchodní značku, firmu a jiná práva Provozovatele a jeho dodavatelů obsahu. Databáze dostupné v rámci Rezervačním systému a na webových stránkách Provozovatele jsou dále chráněny zvláštním právem tvůrce databáze.
- 8.2 Není-li výslovně písemně dohodnuto jinak mezi uživatelem a Provozovatelem, nesmí uživatel používat autorská díla jinak než v souladu s příslušnými právními předpisy upravujícími autorské právo.

9 MIMOSOUDNÍ ŘEŠENÍ SPORŮ

- 9.1 Provozovatel tímto v souladu se zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, informuje ubytované osoby, které jsou spotřebiteli, že subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, se sídlem Štěpánská 15, 120 00 Praha 2. Webová stránka: <https://adr.coi.cz>.

10 PLATNOST A ZMĚNY PODMÍNEK

- 10.1 Tyto Podmínky nabývají platnosti a účinnosti dnem jejich uveřejnění na webových stránkách Provozovatele.
- 10.2 Tyto Podmínky mohou být Provozovatelem kdykoliv jednostranně změněny.
- 10.3 Pro třetí osoby jsou tyto Podmínky závaznými vždy ve znění uveřejněném na webových stránkách Provozovatele.
- 10.4 Tyto Podmínky se řídí českým právem.