

# UBYTOVACÍ ŘÁD

## **Hotel Start**

Bedřichov 17, Špindlerův Mlýn, 543 51

(dále také jen „hotel“ nebo „ubytovatel“)

provozovaného:

Hotel Start s. r.o.

IČO: 242 78 564

DIČ: CZ 242 78 564

se sídlem Budečská 17, Praha 2, 120 00

## **1. Podmínky uzavření smlouvy o ubytování**

- 1.1 Ubytování hostů v hotelu Start se uskutečňuje na základě smlouvy o ubytování uzavřené podle ustanovení § 2326 a následujících zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, na jejímž základě hotel (dále jen „ubytovatel“) poskytuje ubytovanému přechodné ubytování na ujednanou dobu nebo na dobu vyplývající z účelu ubytování v zařízení k tomu určeném a ubytovaný (dále také jen „host“) se zavazuje zaplatit ubytovateli za ubytování a za služby s ním spojené ve lhůtě stanovené tímto ubytovacím řádem (dále také jen „smlouva“).
- 1.2 Smlouva o ubytování je uzavřena vždy písemně. K dodržení požadavku formy postačí alespoň písemné potvrzení objednávky rezervace či vyplnění registrační karty
- 1.3 Práva a povinnosti smluvních stran výslovně neupravená smlouvou o ubytování jsou upraveny tímto ubytovacím řádem a ceníkem služeb ubytovatele. Stanoví-li ubytovací smlouva něco jiného než tento ubytovací řád a/nebo ceník ubytovatele, použije se ubytovací smlouva.
- 1.4 Pokud ubytovaný nedodrží povinnosti vyplývající ze smlouvy o ubytování a k ní přiloženého ubytovacího řádu a/nebo ceníku ubytovatele nebo jiným způsobem porušuje dobré mravy v hotelu (dále jen „pochybení“), je ubytovatel oprávněn smlouvu o ubytování před uplynutím ujednané doby vypovědět, a to i bez výpovědní doby, byl-li host na své pochybení ze strany hotelu upozorněn postupem dle ustanovení §2331 občanského zákoníku.

## **2. Uzavření smlouvy, rezervace**

- 2.1 Ubytováný je povinen provést objednávku ubytování u ubytovatele v písemné formě, popř. provést rezervaci telefonicky a tuto následně u ubytovatele písemně potvrdit. Písemnou rezervací, resp. potvrzením telefonické rezervace dle předchozí věty se rozumí objednávka učiněná prostřednictvím rezervačního formuláře přes webové stránky hotelu [www.hotelstart.cz](http://www.hotelstart.cz), emailem na adresu ubytovatele [info@hotelstart.cz](mailto:info@hotelstart.cz) nebo poštou zaslanou na adresu hotelu uvedenou v záhlaví tohoto ubytovacího řádu.
- 2.2 Jakmile ubytovatel obdrží od hosta objednávku v písemné formě nebo písemné potvrzení rezervace z webových stránek hotelu, hotel zašle hostovi písemné potvrzení rezervace s uvedením platebních a storno podmínek. Ubytováný je povinen doložit platební kartu pro garanci či předplatu rezervace, nebo uhradit zálohu ve lhůtě a dle podmínek uvedených v písemném potvrzení rezervace. Hotel si vyhrazuje právo ověřit platnost platební karty její předautorizací, popřípadě zatížit platební kartu ve výši odpovídající hodnotě pobytu jedné noci.

2.3 K uzavření ubytovací smlouvy dochází okamžikem doručení písemné objednávky nebo písemného potvrzení rezervace ubytovateli nebo vyplněním registrační karty hosta.

### **3. Zrušení rezervace, odstoupení od smlouvy před nastoupením k ubytování, nedostavení se k čerpání ubytování**

3.1 Nepředloží-li host platební kartu pro garanci nebo neuhradí-li host zálohu dle čl. I. odst. 2.2 řádně a/nebo včas, rezervace ubytování se marným uplynutím lhůty ruší.

3.2 Host je oprávněn odstoupit od smlouvy o ubytování přede dnem nástupu k ubytování, a to i bez udání důvodu, a to v souladu se storno podmínkami dané rezervace. Host je povinen doručit ubytovateli písemné oznámení o odstoupení od smlouvy. Ubytovatel je v takovém případě oprávněn účtovat hostovi storno poplatek, jehož výše bude stanovena s ohledem na druh rezervované cenové kategorie a v souladu s podmínkami rezervace.

3.3 V případě, že se host nedostaví k čerpání ubytování v den sjednaného nástupu k ubytování do 22:00 h, je ubytovatel oprávněn odstoupit od smlouvy o ubytování a současně je oprávněn účtovat hostovi storno poplatek dle dané cenové kategorie a v souladu s podmínkami rezervace. Toto neplatí v případě, že zákazník o pozdějším nástupu na pobyt ubytovatele s předstihem, ne však později než 1 den před plánovaným nástupem k ubytování, telefonicky nebo písemně upozorní. Na formu upozornění se přiměřeně užijí podmínky stanovené v čl. 2. odst. 2.1 tohoto ubytovacího řádu.

### **4. Příjezd do hotelu**

4.1 Ubytovaný ohlásí svůj příjezd na recepci hotelu pověřenému pracovníkovi.

4.2 Na recepci předloží host svůj občanský průkaz, případně cestovní pas, resp. jiný doklad své totožnosti (např. povolení k pobytu), podle něhož ověří pověřený pracovník ubytovatele totožnost hosta. Správnost svých osobních údajů a dobu pobytu stvrdí host podpisem na registrační kartě ubytovatele.

4.3 Není-li sjednáno jinak, ubytování přijíždějících hostů probíhá v době od 14:00 do 22.00

4.4 Při nástupu k ubytování host uhradí částku představující doplatek ceny za ubytování, případně poníženou o uhrazenou zálohu dle čl. 2. odst. 2.2 ubytovacího řádu. Po zaplacení doplatku ceny za ubytování vystaví ubytovatel hostovi daňový doklad potvrzující zaplacení celého pobytu. Při nástupu k ubytování je ubytovatel oprávněn na hostovi vyžadovat předložení platební či kreditní karty jako garanci platby ze extra služby, popř. další náklady spojené s ubytováním, a to případně bez přítomnosti hosta (off-line), k čemuž host tím, že poskytne svou platební či kreditní kartu, dává svůj souhlas.

4.5 Ubytovatel je oprávněn při nástupu hosta k ubytování požadovat na hostovi složení peněžité kauce ve výši 50 EUR za pokoj, pokud host nemá nebo neposkytne platební kartu. Kauce je vratná při odjezdu, a to v plné výši, resp. výši ponížené za podmínek uvedených v čl. 7. tohoto ubytovacího řádu.

4.6 Pověřený pracovník recepcie seznámí hosta s ubytovacím řádem, a to nejpozději ke dni nástupu hosta k ubytování.

4.7 Počet osob na pokoji odpovídá počtu osob přihlášených k ubytování. Ubytovaný se zavazuje oznámit jejich přesný počet při přihlášení.

- 4.8 Doba ubytování je dohodnuta nejpozději při ubytování hosta a je zaznamenána v ubytovací knize či na registrační kartě. Doba ubytování může být prodloužena pouze se souhlasem ubytovatele a musí být podložena zápisem v ubytovací knize či na registrační kartě.
- 4.9 Ubytovaný tímto uděluje souhlas ubytovateli se zpracováním a uchováním svých osobních údajů, v rozsahu poskytnutých údajů, a to za účelem poskytnutí ubytování a evidence hostů ve smyslu zákona č. 565/1990 Sb., o místních poplatcích a zákona č. 326/1999 Sb., o pobytu cizinců na území České republiky a o změně některých zákonů. Bližší povinnosti hosta a ubytovatele ohledně vedení evidenční knihy, resp. domovní knihy jsou stanoveny shora uvedenými právními předpisy.

## 5. Obecná pravidla ubytování

5.1 Host má právo užívat prostor vyhrazený mu k ubytování, jakož i společné prostory hotelu a využívat služby s ubytováním spojené.

5.2 Při nástupu do ubytování obdrží host klíč, resp. magnetickou či čipovou kartu, od pokoje i vstupu do hotelu (dále společně jen „klíče“). Host je povinen předejít ztrátě, zničení, poškození těchto klíčů, jakož i zpřístupnění klíčů třetím osobám, které nejsou přímým účastníkem příslušné smlouvy o ubytování, sjednané mezi hostem a ubytovatelem. Případné sankce za ztrátu, zničení, poškození jakož i zpřístupnění klíčů dle předchozí věty jsou upraveny v ubytovací smlouvě.

5.3 Host je povinen:

- seznámit se s ubytovacím řádem a dodržovat jej;
- uhradit cenu za ubytování dle platného ceníku;
- řádně užívat prostory určené k ubytování, udržovat pořádek a čistotu ve všech prostorách určených k ubytování;
- zajistit dodržování čistoty v prostorách určených k ubytování;
- chránit vybavení zařízení v prostorách určených k ubytování proti poškození;
- bezodkladně oznámit poškození nebo škodu, kterou host nebo osoby s ním ubytované v prostorách hotelu/penzionu způsobil(y);
- v době od 22:00 hod. do 07:00 hod. se chovat způsobem, aby nerušil ostatní osoby nadměrným hlukem;
- při odchodu z pokoje uzavřít v pokoji vodovodní uzávěry, zhasnout světla, vypnout elektrické spotřebiče, které se v době nepřítomnosti hosta neužívají, a uzavřít okna;
- při odchodu z hotelu/penzionu odevzdat klíč od pokoje na recepci

5.4 Host nesmí bez souhlasu ubytovatele:

- provádět podstatné změny v prostorách určených k ubytování (stěhovat nábytek, přemísťovat vybavení apod.);
- odnášet jakékoli vybavení a zařízení z prostor určených k ubytování;
- používat v prostorách určených k ubytování vlastní spotřebiče vyjma malých spotřebičů používaných hostem pro osobní hygienu a kancelářskou práci;
- přenechat prostory určené k ubytování jiné osobě;
- přijímat návštěvy v prostorách určených k ubytování; návštěvy musí být řádně zapsány do knihy návštěv či ohlášeny pracovníku recepcie a jsou možné pouze v době od 8:00 do

23:00 h se souhlasem ubytovatele; návštěvy mohou hosté přijímat jen ve společných prostorách hotelu;

- uvádět adresu domu s prostory určenými k ubytování jako místo svého podnikání;
- umístit v prostorách hotelu zvířata. Majitel zvířete je povinen na požádání personálu ubytovatele prokázat nezávadný stav zvířete předložením platného očkovacího průkazu.

5.5. Host dále v prostorách určených k ubytování nesmí:

- nosit zbraň, střelivo a výbušniny nebo je jinak přechovávat ve stavu umožňujícím jejich okamžité použití;
- držet, vyrábět nebo přechovávat omamné nebo psychotropní látky nebo jedy, nejde-li o léčiva, jejichž užívání bylo hostu předepsáno lékařem;
- kouřit; to neplatí v případě prostor vyhrazených ke kouření a viditelně označených příslušným symbolem;
- používat otevřený oheň

## **6. Odpovědnost ubytovatele za věci ubytovaného**

- 6.1 Pokud host požádá, převezme od něj ubytovatel do úschovy peněžní prostředky, klenoty nebo jiné cennosti. Hotel má právo vzetí věcí do úschovy odmítnout, pokud jde o věci nebezpečné nebo hodnotou a rozsahem pro ubytovací zařízení neúměrné. Jedná se zejména o peněžní prostředky či věci (např. klenoty a jiné cennosti), jejichž hodnota přesahuje částku 10.000,- Kč. Ubytovatel požaduje, aby mu věci do úschovy byly předány v uzavřené nebo zapečetěné schránce.
- 6.2 Žádost o náhradu škody způsobené na věcech ubytovaného lze oznámit pouze do 15 dnů po zjištění poškození. Škoda nebude uhrazena, způsobil-li poškození věci sám host nebo osoba, která ho doprovází.
- 6.3 Pokud host zanechá své věci na pokoji po skončení pobytu a není ubytování uhrazeno, odstěhuje ubytovatel věci hosta z pokoje a uskladní je na bezpečném místě tak, aby zabránil jejich poškození. Po uhrazení dluhu na ubytování vydá ubytovatel uskladněné věci hostovi.

## **7. Bezpečnost, odpovědnost hosta za způsobenou škodu**

- 7.1 Host je povinen se seznámit s bezpečnostními pravidly a evakuačním plánem v případě požáru. Tento plán nalezne v každém hotelovém pokoji a k nahlédnutí u příslušného pracovníka na recepci.
- 7.2 Host si při svém konání počíná tak, aby nedošlo k nedůvodné újmě na svobodě, životě, zdraví nebo vlastnictví jiného.
- 7.3 Způsobí-li host svým jednáním na majetku ubytovatele škodu, je povinen v souladu s ust. § 2909 a násl. NOZ škodu uhradit. Vzniklá škoda bude hrazena ze složené zálohy dle čl. 4. odst. 4.5 ubytovacího řádu. Bude-li vzniklá škoda vyšší než kauce, je host povinen tento rozdíl ubytovateli uhradit.
- 7.4 Odpovědnost ubytovatele za škodu na odložených věcech se řídí ust. § 2945 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

## 8. Odjezd z hotelu

- 8.1 Ubytovaný je povinen opustit pokoj, kde je ubytován, do 10:00 h.
- 8.2 Host uzamkne pokoj a zanechá hotelový klíč na recepci hotelu, pokud není domluveno jinak.

## 9. Informace o nakládání s osobními údaji

- 9.1 Hotel Start (dále jen hotel) zpracovává osobní údaje v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016, obecné nařízení o ochraně osobních údajů
- 9.2 Za účelem splnění zákonných povinností je hotel povinen:
  - vést domovní knihu dle zákona č. 326/1999 Sb., o pobytu cizinců na území ČR, ve znění pozdějších předpisů
  - dle zákona č. 565/199Sb., o místních poplatcích, ve znění pozdějších předpisů
  - dle zákona č. 253/2008 v platném znění o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a finančního terorismu

Dále pak pro potřeby provedení rezervace, splnění smlouvy o ubytování a pro potřeby účetnictví, jsou zpracovávány tyto osobní údaje:

- Jméno a příjmení
- Adresa
- E-mail
- Telefon
- Číslo kreditní karty
- Datum narození
- Číslo pasu
- Číslo víza
- Národnost

a to na základě obdržené rezervace a následně vyplněním registrační karty hostem na recepci hotelu.

Dále zpracováváme osobní informace, konkrétně e-mailové adresy, na základě souhlasu se zpracováním osobních údajů

- 9.3 Hotel z důvodu zajištění bezpečnosti monitoruje některé prostory hotelu kamerovým systémem. Z kamerového systému nejsou pořizovány a uchovávány žádné záznamy. Hosté jsou informováni viditelným nápisem při vstupu do hotelu, že hotel je sledován kamerovým systémem.
- 9.4 Osobní údaje bude hotel zpracovávat manuálně i automatizovaně přímo prostřednictvím svých k tomu pověřených zaměstnanců a dále prostřednictvím zpracovatelů pověřených hotelem na základě smluv o zpracování osobních údajů.
- 9.5 Seznam kategorií příjemců, kterým mohou být osobní údaje hosta zpřístupněny, naleznete na webových stránkách <https://www.hotelstart.cz/cs/ochrana-osobnich-udaju> - Zásady zpracování osobních údajů.

- 9.6 Osobní údaje bude hotel zpracovávat po dobu nezbytně nutnou dle jednotlivých kategorií údajů. Konkrétně:
- Informace, které jsou nutné pouze pro zprostředkování ubytování a platby za něj, jsou uchovávány v rezervačním systému po dobu šesti měsíců a poté jsou automaticky odstraněny jak z rezervačního systému Hores, tak z e-mailových schránek, popřípadě začerněny (rezervace v papírové podobě) tak, aby nebylo možno je žádným způsobem přečíst.
  - Informace potřebné pro vedení domovní knihy se uchovávají po dobu 6 let od ukončení ubytování cizince dle zákona č. 326/1999 Sb.
  - Informace, které musíme držet dle zákona o účetnictví zákon č. 563/1991 jsou uchovávány pouze fyzicky v uzamčeném archivu po dobu 10 let
  - E-mailové adresy získané na základě souhlasu se zpracováním osobních údajů. Tyto e-mailové adresy jsou uchovávány po dobu neurčitou. V případě, že host požádá o ukončení souhlasu se zpracováním osobních údajů, je jeho e-mailová adresa ze seznamu odstraněna tak, aby již nebyla dohledatelná. O odstranění je veden interní záznam
- 9.7 Host má právo přístupu ke svým osobním údajům zpracovávaných hotelem, jejich opravu nebo výmaz, popřípadě omezení zpracování a právo vznést námitku proti zpracování.
- 9.8 Host má dále právo získat od hotelu osobní údaje, které se hosta týkají a jež subjekt údajů hotelu poskytl. Hotel na základě žádosti hosta poskytne subjektu údajů údaje bez zbytečného odkladu ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu nebo je na žádost hosta poskytne jinému jednoznačně určenému správci. Toto právo se nevztahuje na osobní údaje, které nejsou zpracovávány automatizovaně.  
Domnívá-li se host, že dochází k neoprávněnému zpracování jeho osobních údajů, může se obrátit se stížností na dozorový orgán, kterým je pro území České republiky Úřad pro ochranu osobních údajů ([www.uoou.cz](http://www.uoou.cz)).

Kontaktní údaje:

Hotel Start, Bedřichov 17, 543 51 Špindlerův Mlýn

Tento Ubytovací řád vstoupil v platnosti a účinnost dnem 25.5.2018.

Za Hotel Start

Jméno Ondřej Falber

Funkce: Provozní ředitel