



## UBYTOVACÍ ŘÁD

### Podmínky a způsob ubytování

1. Hotel VAKA (dále jen „ubytovatel“) je oprávněn ubytovat jen klienta, 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 a zákona o poplatku z pobytu.
2. Na základě objednaného a ubytovatelem písemně potvrzeného ubytování se klient v den příjezdu může ubytovat v době od 14:00 hod. do 00:00 hod.. Do této doby ubytovatel pro klienta pokoj rezervuje, pokud v objednávce nebyl jiný požadavek a ubytovatel jej potvrdil.
3. Klient, který se ubytuje před 6:00 h, je povinen zaplatit plnou cenu i za předcházející noc, pokud se dopředu nedohodl ubytovatel s klientem jinak.
4. Klient ubytovaný v Hotelu VAKA\*\*\*\* se musí odhlásit ze svého pobytu nejpozději do 11:00 hod. Do této doby pokoj uvolní, pokud nebylo individuálně a dopředu s ubytovatelem dohodnuto jinak. Pokud klient neuvolní pokoj do stanoveného času, může mu ubytovatel účtovat poplatek ve výši 250 Kč za pozdější odhlášení, které však musí být nejpozději do 14:00 hod. Po 14:00 hod. je ubytovatel oprávněn účtovat pobyt za celý následující den, pokud nebylo předem dohodnuto jinak. Pokoj se považuje za uvolněný potom, co klient vynese z pokoje všechny své věci, odevzdá klíč pověřenému zaměstnanci ubytovacího zařízení a oznámí, že se odhlašuje z pobytu. Ubytovatel si vyhrazuje právo na kontrolu inventáře pokoje (nábytek, spotřebiče, zapomenuté věci) a úhrady a spotřeby klienta, a to do 20:00 hod. v den odhlášení.
5. V případě, že klient požádá o prodloužení ubytování, může mu ubytovatel nabídnout i jiný pokoj v jiné cenové relaci, než byl ten původní.
6. Ubytovatel si vyhrazuje právo ve výjimečných případech nabídnout klientovi jiné ubytování, než bylo původně dohodnuté, pokud se podstatně neliší od potvrzené objednávky.
7. 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 smluv o ubytování. Informace o cenách služeb za přechodné ubytování a další služby Vám sdělí personál recepce.

8. Klient je povinen přizpůsobit pobyt v Hotelu VAKA svému aktuálnímu zdravotnímu stavu a fyzickým i psychickým schopnostem.

### **Platba za poskytnuté ubytování, platební metody, služby, storno poplatky**

9. Za ubytování a poskytnuté služby je klient povinen uhradit cenu v souladu s platným ceníkem, nejpozději však v den ukončení pobytu na základě předložení účtu, spolu s vyúčtováním poskytnutých záloh ze strany klienta.
10. Ubytovatel si vyhrazuje právo požadovat od klienta při rezervaci zálohu 50 % až 100 % z ceny ubytování. Rezervace je garantována po uhrazení zálohy, kdy je také rezervace považována za potvrzenou. Nepotvrzené rezervace budou smazány po vypršení stanovené opce nebo uplynutí doby splatnosti zálohové faktury.
11. Dostupné platební metody jsou: bankovní převod, platební karta (Visa, MasterCard, Maestro), hotově v CZK i EUR
12. V případě zkrácení pobytu má ubytovatel právo klientovi vyúčtovat plnou výši (100%) dohodnuté ceny za celou délku pobytu.
13. V případě, že klient zruší svou rezervaci, je ubytovatel oprávněn účtovat storno poplatky dle níže uvedených podmínek. Na jejich zaplacení je oprávněn použít i složenou zálohu. Storno rezervace musí proběhnout písemně.

### **Standardní cena (Standard rate, Ubytování se snídaní)**

- a. Zrušení rezervace bez poplatku je možné do 48 hodin před příjezdem.
- b. Den před příjezdem nebo v den příjezdu účtujeme 100 % z první noci (pokud není dohodnuto jinak).
- c. V případě nedojezdu (tzn. klient nekontaktuje hotel, že nepřijede) účtujeme celou částku za ubytování.

### **Nevratná cena**

- a. Jedná se o nabídky Nejlepší dostupná cena, Sleva 5% za platbu předem, Trade fair, HotDeal.
- b. Ubytovatel je u těchto nabídek oprávněn strhnout celou částku za ubytování, kdykoliv po vytvoření rezervace z platební karty poskytnuté klientem.
- c. Storno poplatek u rezervací výše zmíněných nabídek je 100%.

14. Ubytovatel poskytuje hostům bezpečnostní trezory na pokoji, do kterých doporučuje uložit cennosti. Ubytovatel nezodpovídá za cenné věci, které nebyly uloženy v trezoru.
15. 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 dostupná na vyžádání. 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 nepnoletými osobami, za které je zodpovědný, jako i za škody způsobené osobami nebo zvířaty, které se nacházejí v prostorách ubytovacího zařízení, a pobyt jim tam umožnil klient.
16. 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, splatné do 10 dní od doručení klientovi za předpokladu, že ubytovatel rozhodne o takovém způsobu úhrady škody.
17. Host je odpovědný za jakékoliv neohlášené závady na pokoji. Případné závady pokoje je host povinen nahlásit na recepci Hotelu VAKA do 2 hodin od nástupu na ubytování – převzetí klíče od pokoje. Ubytovatel může požadovat po hostovi náhradu nákladů, které budou vynaloženy na opravu závady popř. škodu za zničení věci, pokud závada na věci bude neodstranitelná.
18. 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 nenese odpovědnost za škody způsobené hostem v garážích nebo parkovištích třetím osobám. Ubytovatel si vyhrazuje právo požadovat a vyúčtovat škodu, jež vznikne na majetku zařízení vozidlem hosta.
19. 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 jakýchkoliv pochybnostech bezodkladně kontaktuje recepci. Před odchodem z pokoje host řádně zkontroluje, zda jsou zavřená okna a dveře.
20. Ubytovatel nezodpovídá za jakékoliv škody způsobené mimo areál zařízení.
21. Ubytovatel poskytuje snídaně, obědy a večeře v restauraci hotelu v časovém rozmezí určeném dle provozu.

22. 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 čase 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.
23. 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.
24. V pokoji není hostům dovoleno používat vlastní elektrické spotřebiče. Toto nařízení se netýká elektrických spotřebičů osobní hygieny (holící strojek, masážní strojek, fén atd.).
25. 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 poškození 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.
26. V pokojích i ve společných prostorech hotelu platí přísný zákaz kouření. V případě porušení tohoto zákazu je ubytovatel oprávněn účtovat klientovi smluvní pokutu ve výši 2 000 Kč za každé porušení. V případě, že bude částka za způsobenou škodu vyšší, ubytovatel si vyhrazuje právo účtovat částku v plné výši škody.
27. V ubytovacích zařízeních je přísný zákaz užívání jakýchkoliv omamných a psychotropních látek. Ubytovatel je oprávněn informovat Policii ČR a okamžitě zrušit ubytování hosta, jež tento zákaz porušil, bez náhrady.
28. Za ztrátu/znehodnocení karty účtuje ubytovatel částku 50 Kč za kus.
29. 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 zakázaný vstup a pobyt v těch prostorách, ve kterých jsou skladované a připravované potraviny nebo se podávají jídla a nápoje.
  - Ve všech veřejných prostorách musí být každý pes na vodítku a mít náhubek.
  - Psi a jiná zvířata se nesmí nechat odpočívat/ležet na lůžku nebo jiném zařízení, které slouží k odpočinku klienta.
  - Na krmení psů a jiných zvířat nesmí být použitý inventář, který slouží na přípravu nebo podávání jídla hostům.
  - V případě jakéhokoliv poškození zařízení zvířetem je klient povinen zaplatit škodu v plné výši. Za zvíře zodpovídá v

plném rozsahu majitel zvířete a klient, který zvířeti pobyt v pokoji umožnil. • 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 znečištěný 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. Personál není povinen provést úklid nebo opravy na pokoji v případě, že se cítí být ohrožen psem nebo jiným zvířetem na pokoji.

30. 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 odhlašování z pobytu.
31. Odpadky jsou klienti povinni dávat výlučně do určených nádob na vyhrazených místech.
32. Ubytovatel doporučuje z bezpečnostních důvodů neponechávat děti do 12 let bez dozoru dospělých ani v pokoji ani v ostatních společenských prostorách.
33. V čase od 22:00 hod. do 06:00 hod. je klient povinen dodržovat noční klid. V případě porušení nočního klidu je ubytovatel oprávněn účtovat klientovi pokutu **ve výši 2000 Kč**.
34. Klient v prostorách ubytovacího zařízení nesmí nosit zbraň ani střelivo, nebo je nějak přechovávat ve stavu umožňujícím jejich okamžité použití.
35. Stížnosti hostů a případné návrhy na zlepšení činnosti přijímá vedení hotelu.
36. Spory, které vzniknou z této smlouvy, budou řešeny prostřednictvím soudů v České republice. Ve sporech o náhradu škody, ve kterých žalovanou 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.
37. Klient je povinen dodržovat ustanovení tohoto ubytovacího řádu. V případě, že klient nebude dodržovat ubytovací řád, má ubytovatel právo odstoupit od poskytování 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 obeznámit se s provozními a bezpečnostními pravidly ubytovatele, včetně všech jeho zařízení a důsledně je dodržovat.

**38. Host založením rezervace odsouhlasil, že se obeznámil se všemi provozními a ubytovacími řády ubytovatele. Ubytování hostů se řídí českým právním řádem, na základě českého práva a tímto ubytovacím řádem. Ubytováním host přijímá ubytovací řád jako smluvní podmínky ubytování a je povinen dodržovat jeho ustanovení. Host je povinen se s tímto ubytovacím řádem seznámit, na jeho neznalost nebude brán zřetel.**

## **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:

- 1) Totožnost a kontaktní údaje ubytovatele: VAKABRNO CZ s.r.o., IČ: 25523236, se sídlem: Jugoslávská 13, 613 00 Brno, DIČ CZ25523236
- 2) hlavní předmět podnikání ubytovatele: poskytování ubytovacích služeb;
- 3) označení služby: ubytovatel obstarává pro ubytované hosty ubytování a služby související s ubytováním na základě podmínek uvedených v potvrzení rezervace,
- 4) náklady na prostředky komunikace na dálku: náklady na prostředky komunikace na dálku určují subjekty poskytující služby prostředků komunikace na dálku a tyto náklady se neliší od základní sazby;
- 5) 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;
- 6) označení členského státu nebo členských států Evropské unie, jejichž právními předpisy se bude řídit vztah mezi ubytovaným hostem a ubytovatelem založený na základě potvrzení rezervace: Česká republika;
- 7) údaj o jazyku, ve kterém bude ubytovaný host s ubytovatelem jednat po dobu pobytu a ve kterém poskytne ubytovaným hostům smluvní podmínky a další údaje: český jazyk.

## **Stížnosti a reklamace**

- 1) V případě stížností či reklamací se obraťte na email [recepce@hotelvaka.cz](mailto:recepce@hotelvaka.cz) . Popřípadě osobně přímo na recepci Hotelu VAKA.
- 2) Každá stížnost/ reklamace bude individuálně posouzena a vyhodnocena v co nejkratší možné době. Obvykle do 1-7 dnů. Maximálně do 14 dnů.

Ubytovací řád je platný od 1. 11. 2017. Aktualizováno 27. 1. 2022.