

Všeobecné obchodní podmínky (VOP)

Horský hotel Sněženska***, se sídlem Hynčice pod Sušinou 15, 788 32 Staré Město
(dále jen „ubytovatel“)

provozovaného:

HANAKOV, spol. s r.o.

IČO: 25311298

DIČ: CZ25311298

se sídlem Pod Kosířem 3127/74, 796 04 Prostějov

Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen VOP) upravují vztahy, práva, a povinnosti mezi poskytovatelem služeb / prodávajícím (dále jen „ubytovatel“) a příjemcem služeb/kupujícím (dále jen „host“).

1. Podmínky uzavření smlouvy o ubytování

- 1.1. Ubytování hostů v hotelech se uskutečňuje na základě smlouvy o ubytování uzavřené podle ustanovení § 2326 a následujících zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník na jejímž základě ubytovatel poskytuje hostovi přechodné ubytování na ujednanou dobu nebo na dobu vyplývající z účelu ubytování v zařízení k tomu určeném a host se zavazuje zaplatit ubytovateli za ubytování a za služby s ním spojené ve lhůtě stanovené těmito všeobecnými obchodními podmínkami (dále jen „VOP“).
- 1.2. Smlouva o ubytování je uzavřena potvrzením rezervace ze strany ubytovatele. Za písemnou formu se považuje rovněž potvrzení učiněné prostřednictvím e-mailu, online rezervačního systému nebo jiným prokazatelným elektronickým způsobem.
- 1.3. Práva a povinnosti smluvních stran výslovně neupravená smlouvou o ubytování se řídí těmito VOP a Ubytovacím řádem ubytovatele. Stanoví-li smlouva o ubytování něco jiného než tyto VOP nebo Ubytovací řád, použije se smlouva o ubytování. V případě rozporu mezi těmito VOP a Ubytovacím řádem mají ustanovení Ubytovacího řádu přednost v otázkách provozu hotelu a chování hostů.
- 1.4. Pokud host nedodrží povinnosti vyplývající ze smlouvy o ubytování, těchto VOP nebo Ubytovacího řádu, případně jiným způsobem porušuje dobré mravy v hotelu (dále jen „pochybení“), je ubytovatel oprávněn smlouvu o ubytování před uplynutím sjednané doby vypovědět, a to i bez výpovědní doby, byl-li host na své pochybení upozorněn postupem dle § 2331 občanského zákoníku.

2. Uzavření smlouvy, rezervace

- 2.1. Rezervaci lze provést písemně, elektronicky (prostřednictvím online rezervačního systému nebo e-mailu) nebo jiným prokazatelným způsobem.
- 2.2. Jakmile ubytovatel obdrží od hosta rezervaci, je oprávněn požadovat uhrazení zálohy až do výše 100 % ceny pobytu, případně vystavit zálohovou fakturu v této výši. Host je povinen zálohu uhradit ve lhůtě a dle podmínek v ní uvedených.
- 2.3. K uzavření smlouvy dochází v okamžiku potvrzení rezervace ze strany ubytovatele. Doplatek ceny ubytování je splatný nejpozději při příjezdu hosta, není-li stanoveno jinak.

- 2.4. Ubytovatel je oprávněn při příjezdu hosta požadovat garanci platební kartou formou předautorizace, případně složení vratné kaucí v hotovosti. Ubytovatel je oprávněn jednostranně započíst své splatné pohledávky vůči hostovi proti uhrazené záloze nebo použít blokované finanční prostředky k úhradě škody, neuhrazených služeb, smluvních pokut nebo jiných závazků vzniklých během pobytu nebo v přímé souvislosti s ním.
- 2.5. Cena ubytování může být navýšena o místní poplatek z pobytu dle platných právních předpisů a obecně závazné vyhlášky obce, není-li výslovně uvedeno, že je tento poplatek zahrnut v ceně pobytu.
- 2.6. V případě rezervací provedených prostřednictvím třetích stran (např. ubytovací portály, cestovní kanceláře, voucherové portály apod.) se smluvní vztah řídí podmínkami daného zprostředkovatele, přičemž tyto VOP se použijí přiměřeně.
- 2.7. V případě zjevné technické nebo administrativní chyby v uvedení ceny ubytování nebo služeb si ubytovatel vyhrazuje právo takovou chybu opravit. V takovém případě je ubytovatel oprávněn hosta o správné ceně informovat a navrhnout uzavření smlouvy za správných podmínek; nedojde-li k dohodě, je ubytovatel oprávněn rezervaci zrušit.

3. Dárkové poukazy a vouchery

- 3.1. Ubytovatel na svých webových stránkách nabízí ke koupi dárkové poukazy v předem stanovené hodnotě, kterou si zvolí sám kupující, nebo s pevně stanovenou cenou.
- 3.2. Dárkový poukaz obsahuje jedinečný identifikační kód, lze jej uplatnit pouze jednou, po dobu jeho platnosti uvedené v poukazu, nelze jej směnit za hotovost a nelze jej při ztrátě nahradit.
- 3.3. Dárkový poukaz je hostovi poslán v písemné podobě (e-mailem nebo poštou) po připsání částky ve vyšší hodnoty dárkového poukazu na účet ubytovatele.

4. Odstoupení od smlouvy a storno podmínky

- 4.1. Za odstoupení od smlouvy je považováno výslovné zrušení rezervace, nedostavení se k čerpání ubytování nebo předčasné ukončení pobytu ze strany hosta.
- 4.2. Neuhradí-li host zálohu dle odst. 2.2 řádně a/nebo včas, rezervace ubytování se marným uplynutím lhůty splatnosti zálohové faktury ruší.
- 4.3. Host je oprávněn odstoupit od smlouvy o ubytování přede dnem nástupu k ubytování, a to i bez udání důvodu. Host je povinen doručit ubytovateli písemné oznámení o odstoupení od smlouvy. Ubytovatel je v takovém případě oprávněn účtovat hostovi storno poplatek, jehož výše bude započtena proti uhrazené záloze nebo uhrazena z blokováných finančních prostředků dle bodu 2.4 těchto VOP, byla-li garance poskytnuta. Sazba a podmínky uplatnění storno poplatku jsou stanoveny v každé individuální rezervaci, není-li tomu tak, pak platí následující podmínky:

Doručení odstoupení ubytovateli (v kalendářních dnech)	Sazba storno poplatku (v %)
více než 30 dní před nástupem	bez storno poplatku
29 - 14 dní před nástupem	50 % z ceny objednaných služeb
13 - 3 dní před nástupem	70 % z ceny objednaných služeb
2 a méně dní před nástupem nebo se host nedostaví k pobytu	100 % z ceny objednaných služeb

- 4.4. Odstoupí-li host od smlouvy způsobem dle bodu 4.1., má ubytovatel vůči hostovi právo na zaplacení storno poplatku. Úhrada storno poplatku bude přednostně řešena započtením vůči uhrazené záloze. Pokud záloha nebude k úhradě storno poplatku postačovat, zavazuje se host zaplatit storno poplatek na základě písemné výzvy ubytovatele.
- 4.5. V případě nedostavení se hosta k čerpání ubytování (no-show) se postupuje dle bodu 4.3 těchto VOP.
- 4.6. Host má právo předčasně ukončit pobyt, avšak v případě předčasného ukončení či přerušení pobytu bez zavinění na straně ubytovatele, nevzniká ubytovateli povinnost vrátit zaplacenou cenu pobytu nebo snížit cenu objednaného pobytu, ani její poměrnou část.
- 4.7. Ubytovatel si vyhrazuje právo zrušit rezervaci nebo ukončit pobyt hosta, pokud:
- dojde k závažnému porušení ubytovacího řádu,
 - host neposkytne požadované doklady k registraci (např. občanský průkaz nebo cestovní doklad),
 - host poruší své povinnosti vyplývající ze smlouvy nebo těchto VOP.
- V případě ukončení pobytu z důvodu porušení povinností hosta nemá host nárok na vrácení zaplacené ceny pobytu, a to ani její poměrné části.
- 4.8. V souladu s § 1837 písm. j) občanského zákoníku nemá host jako spotřebitel právo odstoupit od smlouvy o ubytování uzavřené distančním způsobem ve lhůtě 14 dnů bez udání důvodu, pokud má být plnění poskytnuto v určeném termínu.

5. Příjezd hosta

- 5.1. Závazné objednávky s uhrazenou zálohou rezervuje hotel v den příjezdu do 21:00 hodin, není-li dohodnuto jinak. V případě, že se host bez předchozí dohody nedostaví, bude postupováno dle článku 4 těchto VOP.
- 5.2. Host bude ubytován i při opožděném příjezdu, pokud se tak předem dohodne na recepci hotelu. Host bude ubytován i v průběhu noci bez předchozí rezervace, bude-li volný pokoj, ale za ubytování uhradí stejnou cenu, jako za celou noc.

6. Bezpečnost, odpovědnost hosta za škodu

- 6.1. Host odpovídá za veškeré škody způsobené ubytovateli na zařízení a vybavení hotelu během pobytu, a to i za škodu způsobenou osobami, které s ním pobývají nebo které mu byly svěřeny, jako by škodu způsobil sám. Host je povinen škodu neprodleně oznámit recepci a uhradit ji nejpozději při odjezdu nebo na základě vystavené faktury.
- 6.2. Ubytovatel je oprávněn uspokojit své splatné pohledávky vzniklé v souvislosti s pobytem hosta započtením vůči uhrazené záloze nebo využitím blokovanych finančních prostředků poskytnutých jako garance.

7. Ochrana osobních údajů

- 7.1. Hotel zpracovává osobní údaje v souladu se zákonem č. 110/2019 Sb. o ochraně osobních údajů, a Nařízením EU 2016/679 (GDPR).
- 7.2. Bližší informace, týkající se zpracování osobních údajů v Horském hotelu Sněženska jsou k nahlédnutí na webových stránkách hotelu <http://www.hotel-snezenka.cz/ochrana-osobnich-udaju/>.

8. Vyšší moc

- 8.1. Ubytovatel nenese odpovědnost za nemožnost poskytnutí ubytování nebo souvisejících služeb v důsledku zásahu vyšší moci.

- 8.2. Za vyšší moc se považují zejména nepředvídatelné a neodvratitelné události, které nastaly nezávisle na vůli ubytovatele, zejména přírodní katastrofy, požáry, havárie, epidemie, pandemie, zásahy orgánů veřejné moci, výpadky energií nebo jiné obdobné události.
- 8.3. V případě nemožnosti plnění z důvodu vyšší moci je ubytovatel oprávněn rezervaci zrušit. Uhrazené platby budou hostovi vráceny, nedohodnou-li se smluvní strany jinak.

9. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

- 9.1. V případě sporu mezi ubytovatelem a hostem, který je spotřebitelem, má host právo na mimosoudní řešení sporu. Subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je Česká obchodní inspekce.

10. Závěrečná ustanovení

- 10.1. Tyto Všeobecné obchodní podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 21.2.2026.
- 10.2. Ubytovatel je oprávněn tyto VOP jednostranně měnit nebo doplňovat. Pro konkrétní rezervaci jsou vždy závazné VOP platné a účinné v okamžiku uzavření smlouvy o ubytování.