

Všeobecné obchodní podmínky

upravující používání ubytovacích služeb
(dále též jen "**Podmínky**" nebo jen "**VOP**")

obchodní společnosti

HOTEL KAMZÍK s.r.o.

IČO: 29288410

sídlem Brno, Pisárky, Kalvodova 121/23, PSČ 60200

zapsané v obchodním rejstříku, vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 71284

I. Definice pojmů

Podmínky je označení pro tento dokument, který je svou povahou obchodními podmínkami ve smyslu ustanovení § 1751 zákona číslo 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů, (dále též jen "**občanský zákoník**" nebo "**NOZ**").

Ubytovatelem se pro účely těchto Podmínek rozumí obchodní společnost **HOTEL KAMZÍK s.r.o.**, IČO: 29288410, sídlem Brno, Pisárky, Kalvodova 121/23, PSČ 60200, zapsaná v obchodním rejstříku, vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 71284. Ubytovatel je provozovatelem Hotelu Kamzík na adrese Malá Morávka, Karlov pod Pradědem 182, PSČ 79336, Horské Chaty Moravice na adrese Malá Morávka, Karlov pod Pradědem 251, PSČ 79336, Chaty Smrková na adrese Malá Morávka, Karlov pod Pradědem 249, PSČ 79336, Penzionu Eden na adrese Malá Morávka, Karlov pod Pradědem 252, PSČ 79336 a Chaty pod Kamzíkem na adrese Malá Morávka, Karlov pod Pradědem 80, PSČ 79336.

Hotelem se pro účely těchto Podmínek rozumí ubytovací zařízení – hotelový resort Kamzík, který zahrnuje Hotel Kamzík, Horskou Chatu Moravice, Chatu Smrková, Penzion Eden a Chatu pod Kamzíkem.

Hostem nebo Ubytovaným se rozumí fyzická nebo právnická osoba se kterou uzavře Ubytovatel smlouvu o ubytování.

Doprovázející osobou se rozumí fyzická osoba, jejímž záměrem je být v Hotelu ubytována s tím, že smlouva o ubytování bude uzavřena mezi Ubytovatelem a Hostem.

Prostory vyhrazené k ubytování se pro účely těchto Podmínek rozumí výhradně pokoj v Hotelu, který byl Ubytovatelem Hostu poskytnut k užívání.

Smluvními stranami se pro účely těchto Podmínek rozumí Ubytovatel a Host.

II. Úvodní ustanovení

1. Tyto Podmínky upravují používání ubytovacího zařízení Hotelu, jakož i služeb s ubytováním v Hotelu souvisejících.

2. Speciální, individuální podmínky nejsou součástí těchto Podmínek, nýbrž podléhají samostatnému ujednání mezi Ubytovatelem, Hostem či třetími stranami.
3. Ubytovací služby Hotelu či služby s ubytováním související využívá Host a případně též Doprovázející osoba, či osoby.

III. Uzavření smlouvy o ubytování

1. Host je oprávněn poptat ubytovací či jiné služby poskytované Ubytovatelem osobně, telefonicky, prostřednictvím e-mailu či v jiné ústní či písemné formě, prostřednictvím on-line rezervačního systému Ubytovatele umístěného na internetových stránkách [www.hotelvltava.cz](#) / případě, že by při vytváření rezervace prostřednictvím on-line rezervačního systému Ubytovatele byla vygenerována zcela zjevně nepřiměřená výše úplaty (ceny) za ubytovací služby, resp. veškeré služby poskytované Ubytovatelem ve srovnání s ceníkem uveřejněném na internetových stránkách Ubytovatele a nejednalo by se o slevu poskytnutou Ubytovatelem či o jinou dohodu Hosta s Ubytovatelem, není Ubytovatel povinen poskytnout Hostovi ubytovací služby, resp. veškeré služby poskytované Ubytovatelem. Pokud by Host na poskytnutí ubytovacích služeb i přesto trval, smluvní strany výslovně ujednávají, že v tomto případě by se k výpočtu přesné výše úplaty za ubytovací služby, resp. veškeré služby poskytované Ubytovatelem použila cena uvedená v ceníku uveřejněném na internetových stránkách Ubytovatele.

1.1. Smlouva uzavřená za přítomnosti smluvních stran

V případě, že je o uzavření smlouvy o ubytování jednáno osobně za účasti Hosta a osoby oprávněné zastupovat Ubytovatele, je smlouva o ubytování uzavřena bezodkladnou akceptací nabídky ze strany Hosta.

1.2. Smlouva uzavřená v nepřítomnosti smluvních stran

V návaznosti na požadavek Hosta učiněný zejména telefonicky, prostřednictvím e-mailu či v jiné písemné formě, zašle Ubytovatel Hostovi nabídku na ubytovací a jiné služby, která zohledňuje požadavek Hosta a aktuální možnosti Ubytovatele. Takové jednání ze strany Ubytovatele je považováno za návrh na uzavření smlouvy o ubytování, ve smyslu ust. § 1731 a násl. NOZ (dále též jen "**Nabídka**").

Nabídka musí minimálně obsahovat závazek Ubytovatele poskytnout Hostovi ubytování v blíže specifikovaném pokoji či pokojích, dobu, na kterou se ubytování sjednává a výši úplaty spojenou se službami, které jsou předmětem Nabídky.

V případě písemné Nabídky je její součástí také lhůta, ve které musí být Nabídka ze strany Hosta přijata. V případě neuvedení lhůty činí tato lhůta 3 pracovní dny. Za přijetí Nabídky Hostem bude považováno jakékoli jednání Hosta, v ústní či písemné formě, z jehož obsahu bude možné bez větších pochybností vyvodit, že Host Nabídku přijal.

V případě, že Ubytovatel neobdrží ve lhůtě pro přijetí Nabídky souhlas ze strany Hosta, Nabídka bez dalšího zaniká s tím, že Ubytovatel není takovou Nabídkou nadále vázán.

Smlouva o ubytování vznikne v okamžiku, kdy Ubytovatel prokazatelně obdrží souhlasný projev vůle Hosta s Nabídkou (dále též jen "**Vznik smlouvy**").

Smlouva o ubytování je uzavírána na dobu určitou, počínaje dnem, který byl smluvními stranami sjednán jako den příjezdu Hosta (dále též jen "**Den příjezdu**") a končí dnem, který byl smluvními stranami ujednáno jako den odjezdu Hosta.

1.3. **Smlouva uzavřená prostřednictvím smluvních partnerů Ubytovatele**

Uzavřením příslušné smlouvy (smlouvy o službě cestovního ruchu, smlouvy o zájezdu apod.) se smluvním partnerem Ubytovatele se Host zavazuje dodržovat tyto Podmínky a platné provozní předpisy Hotelu včetně požárně bezpečnostních pravidel. Host se při nástupu ubytování prokazuje příslušným voucherem nebo poukazem, který obdržel od smluvního partnera Ubytovatele.

IV. Úplata za ubytování

1. Aktuální výše úplaty (ceny) za ubytovací služby, resp. veškeré služby poskytované Ubytovatelem, v on-line rezervačním systému Ubytovatele. Ceny doplňkových služeb uvedené na výše uvedených internetových stránkách v sekci Ceník jsou pouze orientační s tím, že Ubytovatel je oprávněn jejich výši jednostranně upravovat. Konečná výše úplaty za služby poskytované Ubytovatelem je stanovena výši úplaty, uvedené v Nabídce, která byla Hostem přijata výše uvedeným způsobem.
2. Host má nárok požadovat, aby mu služby Ubytovatele byly poskytnuty za úplatu, resp. cenu, která je obsahem Nabídky, a to v případě její včasné akceptace (dále též jen "**Úplata**" nebo jen "**Cena**"). Celková výše Úplaty je tvořena částkou účtovanou Ubytovatelem za poskytnutí služeb, navýšenou o daň z přidané hodnoty v aktuální zákonné výši, jejíž je Ubytovatel plátcem, jakož i částku, která odpovídá správním či jiným poplatkům, které je Ubytovatel na základě zákona povinen odvádět (např. místní poplatek).
3. Ubytovatel má právo jako garanci úhrady Úplaty ze strany Hosta požadovat, aby Host uhradil Ubytovateli peněžitou zálohu na úhradu Úplaty za poskytované služby ve výši 100% z výše Úplaty (dále též jen "**Záloha**"), a to při tvorbě rezervace prostřednictvím on-line rezervačního systému ihned a v ostatních případech nejpozději 3 dnů po provedení rezervace.
4. V případě, že Záloha nebude ze strany Hosta uhrazena ve výši, lhůtě a způsobem ujednaným mezi smluvními stranami, má Ubytovatel právo od smlouvy o ubytování odstoupit.
5. Host se zavazuje uhradit v plné výši Úplatu nejpozději 14 dní před svým příjezdem. Od konečné výše Úplaty bude odečtena Záloha, kterou Host Ubytovateli v předstihu před konečnou úhradou složil. Pozdější úhrada podléhá samostatné dohodě mezi Ubytovatelem a Hostem.
6. Úplata za poskytnuté služby je hrazena v českých korunách případně v eurech. V případě, že je přáním Hosta uhradit Úplatu v jiné měně, podléhá taková skutečnost samostatné úmluvě mezi Ubytovatelem a Hostem. Ubytovatel je v takovém případě povinen sdělit Hostu výši směnného kurzu, za jehož použití je připraven platbu v jiné měně akceptovat.

V. Storno podmínky

1. V případě doručení písemného odstoupení Hosta od uzavřené smlouvy o ubytování je Host povinen zaplatit Ubytovateli smluvní pokutu odpovídající výši uhrazené Zálohy, která byla mezi Smluvními stranami ujednána. V případě, že Host uhradil Ubytovateli Zálohu, je Ubytovatel oprávněn její výši bez dalšího jednostranně započíst oproti jeho nároku na úhradu smluvní pokuty.

2. V případě, že Host vůbec v Den příjezdu nedostaví k čerpání ubytování a ani se s Ubytovatelem nedohodne jinak, je Host povinen zaplatit Ubytovateli smluvní pokutu odpovídající výši uhrazené Zálohy. V případě, že Host uhradil Ubytovateli Zálohu, je Ubytovatel oprávněn její výši bez dalšího jednostranně započíst oproti jeho nároku na úhradu smluvní pokuty.

VI. Služby s ubytováním spojené

1. Ubytovatel nad rámec ubytovacích služeb nabízí hostům níže uvedené služby.
2. Host je oprávněn užívat hotelový bazén, tělocvičnu, posilovnu, bowling, lanové centrum, workoutové hřiště, venkovní hřiště, stolní tenis, biliard, dětské atrakce, dětská herna, školící prostory, restaurace, bar, multimediální a audio-vizuální technika, venkovní bazén, ohniště, venkovní altán s ohništěm, jízdní kola, lyžárna, masérna, fotbalové hřiště, dopravné do komplexu. Dále je Host oprávněn užívat vnitřní i venkovní wellness s vířivkami, saunami a relaxačními místnostmi (dále vše společně též jen "**Služby**").
3. Hostům je dále nabízena možnost stravování v hotelové restauraci.
4. Veškeré tyto Služby s ubytováním spojené, jakož i cena za jejich poskytování, podléhají samostatnému ujednání mezi Ubytovatelem a Hostem. Cena za poskytování těchto služeb není zahrnuta v Úplatě.

VII. Práva a povinnosti smluvních stran

1. Ubytovatel je povinen poskytnout Hostovi přechodně ubytování na ujednanou dobu, a to za Úplatu.
2. Ubytovatel odevzdá Hostu ubytovací prostor ve stavu způsobilém pro řádné užívání a zajistí mu nerušený výkon jeho práv spojených s ubytováním.
3. Host je povinen zaplatit Ubytovateli Úplatu za poskytnuté ubytovací služby, ve výši a způsobem stanoveným těmito Podmínkami či jiným ujednáním Smluvních stran.
4. Host má právo užívat prostor vyhrazený mu k ubytování, jakož i společné prostory ubytovacího zařízení Hotelu a využívat Služby s ubytováním spojené.
5. Host je povinen nahlásit svůj příjezd do Hotelu a oprávněn začít využívat ubytovací služby v Den příjezdu, a to od 15:00 hod. do 21:30 hod. Pozdější příjezd je nutné konzultovat s recepcí Hotelu, v případě online check-in a využití mobilní aplikace pro vstup do Hotelu, je příjezd možný kdykoliv po 21:30 hod. Host je povinen opustit ubytovací prostory a předat je zpět Ubytovateli, a to nejpozději v den svého odjezdu, nejpozději do 10:00 hod. (vyklizení pokoje).
6. Host je povinen užívat ubytovací prostory, jakož i prostory, ve kterých dochází k poskytování služeb s ubytováním spojených způsobem obvyklým. Host je povinen předcházet škodě na vybavení Hotelu jakož i dalších svěřených věcech.
7. Host je povinen respektovat práva ostatních ubytovaných hostů a chovat se důstojně, jak ve vztahu k ostatním hostům Hotelu, tak k hotelovému personálu.
8. Host je povinen dodržovat noční klid. Za tímto účelem je povinen učinit veškerá opatření, aby z jeho strany nedocházelo k rušení ostatních ubytovaných hostů v Hotelu, a to zejména po 22:00 hod. večer.

9. Pokud je Doprovázející osobou nezletilý mladší 18 let, je povinností Hosta zajistit, aby se nezletilý zdržoval v Hotelu výhradně pod jeho dozorem, resp. dozorem plně svéprávné osoby, kterou Host uváženě dozorem pověří.
10. Host odpovídá za škody, způsobené v příčinné souvislosti s jeho jednáním či v důsledku jednání osob, které jsou mu zákonem svěřeny do péče, a to jak Ubytovateli či třetím osobám.
11. Host je oprávněn vnášet do Hotelu domácí zvířata – psa, a to za příslušný poplatek nad rámec Úplaty, jehož výše je uvedena na internetových stránkách v sekci Ceník.
12. Host se zavazuje dodržovat zákaz kouření v celém objektu Hotelu. V případě porušení těchto povinností je Host povinen uhradit Ubytovateli smluvní pokutu ve výši 10 000,- Kč za každé jednotlivé porušení těchto povinností.
13. Host bere na vědomí, že Ubytovatel poskytuje službu úschovy věcí vyšší hodnoty, zejména pak cenností. Pro případ, že Host vnese do Hotelu cennost či věc, jejíž výše přesahuje 20 000,- Kč, je povinen požádat personál Hotelu o převzetí takové věci do úschovy; v opačném případě Ubytovatel za škodu na takové věci neodpovídá.
14. V případě porušení některé z výše uvedených povinností Hosta je Ubytovatel oprávněn od smlouvy o ubytování odstoupit. V takovém případě náleží Ubytovateli smluvní pokuta ve výši Úplaty. Ubytovatel je oprávněn jednostranně započíst na takový svůj nárok uhrazenou Zálohu.
15. Nad rámec výše uvedeného je Ubytovatel oprávněn odstoupit od smlouvy v případě, že
 - (i) Host užívá ubytovací zařízení za jiným účelem, než ke kterému je toto určeno;
 - (ii) Host jinak narušuje bezpečnost a pořádek Hotelu, chová se hrubým způsobem k zaměstnancům Hotelu, je zřetelně pod vlivem alkoholu či omamných a psychotropních látek, když takový jeho stav narušuje dobré jméno Ubytovatele či pokojné užívání Hotelu ostatními hosty; či
 - (iii) Host trpí infekční chorobou.
16. V případě, že smlouva o ubytování byla uzavřena na období delší než jeden (1) rok, má Host ve smyslu ust. § 1867 NOZ právo od této smlouvy odstoupit, a to bez uvedení důvodu. Je nutné, aby tak učinil písemně. Právo Hosta odstoupit od smlouvy je nutné využít ve lhůtě 14 dnů poté, co byl Ubytovatelem vyzván k zaplacení kterékoli další platby spojené s ubytováním.

VIII. Reklamacce ubytování anebo Služeb a nemožnost poskytnutí ubytování anebo Služeb

1. Host je oprávněn reklamovat u Ubytovatele kvalitu poskytnutého ubytování a/nebo Služeb, pokud jejich kvalita či rozsah nebo jiné podmínky neodpovídají rozsahu, kvalitě a podmínkám uvedeným v rezervaci. Ubytovatel se zavazuje bez zbytečného odkladu zjistit okolnosti reklamacce a v případě oprávněné reklamacce zabezpečit nápravu vadného stavu. Reklamacce je Host povinen uplatnit u Ubytovatele bez zbytečného odkladu po tom, co zjistí vadné poskytnutí. Na pozdější reklamacce nebude brán zřetel.
2. Pokud z důvodu vládních opatření nebo jiných státních či úředních nařízeních či opatření anebo z důvodu vyšší moci (viz dále), či technických (nepředvídatelných, neodvratitelných či nezaviněných) závad nebude možné poskytovat wellness služby, je Ubytovatel povinen o tom informovat Hosta a Hostu bude poskytnuta kompenzace ve formě gastronomických služeb, které Hotel nabízí. V případě, že Host bude mít zaplacen balíček all inclusive, bude Hostu poskytnuta



kompenzace ve formě masérských služeb nebo jiných služeb, které hotelový resort Kamzík nabízí v hodnotě odpovídající vstupu do wellness centra, které Hotel nabízí.

3. Za vyšší moc se považují skutečnosti, okolnosti anebo události (zejména pak válečné události, výbuchy, požáry, nehody, poškození zařízení a instalací, epidemie, karantény, tzv. lockdowny, přírodní katastrofy, vichřice, povodně, kalamity, a jiné nepředpokládané klimatické anebo technické podmínky), které smluvní strany nemohly předvídat ani jim předejít přijetím preventivních opatření, které jsou mimo jejich kontrolu a nebyly způsobeny úmyslně či z nedbalosti, a které podstatně komplikují či znemožňují plnění povinností vyplývajících ze smlouvy o ubytování.
4. Pokud z výše uvedených důvodů bude Ubytovatel nucen uzavřít Hotel, bude Hostu vystaven poukaz na částku ve výši uhrazené části Úplaty, který bude možné k ubytování v Hotelu s tím, že Ubytovatel v tomto případě nevrací Hostem uhrazenou část Úplaty. Platnost poukazu bude jeden rok od dne jeho vystavení a tento poukaz bude přenosný.
5. Host výslovně souhlasí s výše uvedenými podmínkami při nemožnosti poskytnutí ubytování anebo Služeb ze strany Ubytovatele.

IX. Závěrečná ustanovení

1. **Rozhodné právo.** Smluvní vztahy mezi Ubytovatelem a Hostem se řídí příslušnou smlouvou o ubytování uzavřenou mezi Ubytovatelem a Hostem a těmito VOP. Před ustanoveními těchto VOP mají přednost individuální ujednání obsažená ve smlouvě o ubytování, respektive písemném potvrzení rezervace Ubytovatele a/nebo jejich přílohách. Ubytovatel si přitom vyhrazuje právo uvést ve svých nabídkách a/nebo reklamních materiálech i jiné podmínky, které mají přednost před těmito VOP. V případě rozporu ustanovení obsažených ve smlouvě o ubytování, respektive písemném potvrzení rezervace Ubytovatele a/nebo jejich přílohách anebo v nabídkách a/nebo reklamních materiálech Ubytovatele a ustanovení těchto VOP použijí se ustanovení obsažená ve smlouvě o ubytování, respektive písemném potvrzení rezervace Ubytovatele a/nebo jejich přílohách anebo v nabídkách a/nebo reklamních materiálech Ubytovatele. VOP tvoří nedílnou součást všech předsmělných ujednání a příslušných smluv o ubytování, které byly uzavřeny mezi Ubytovatelem a Hostem. VOP se stávají součástí předsmělných ujednání okamžikem zahájení těchto jednání mezi Ubytovatelem a Hostem a součástí smluv o ubytování okamžikem jejich uzavření. Bude-li v rámci předsmělního jednání nabídka Ubytovatele na uzavření smlouvy o ubytování přijata Hostem s jakýmkoli dodatkem či odchylkou, a to včetně dodatku či odchylky, které podstatně nemění obsah nabídky na uzavření smlouvy o ubytování, vylučuje Ubytovatel v souladu s ustanovením § 1740 odst. 3 občanského zákoníku přijetí takové nabídky s dodatkem nebo odchylkou a uzavření této smlouvy. Smlouva o ubytování a tyto Podmínky a právní vztahy z nich vyplývající se řídí výlučně českým právem a právním řádem České republiky.
2. **Řešení sporů.** Host (který je dle ustanovení občanského zákoníku spotřebitelem) potvrzuje, že byl Ubytovatelem řádně a zcela poučen o svých právech a byly mu v dostatečném předstihu před uzavřením této smlouvy o ubytování poskytnuty veškeré informace uvedené v občanském zákoníku týkající se spotřebitele a informace o subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů. Ubytovatel tímto ve smyslu § 14 zákona číslo 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, informuje Hosta o jeho právu na mimosoudní řešení sporů ze smlouvy

o ubytování. Subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů z této smlouvy je Česká obchodní inspekce (www.coi.cz) nebo jiný subjekt pověřený Ministerstvem průmyslu a obchodu.

3. Forma písemností a doručování. Jakékoli oznámení, žádost či jiné sdělení, jež má být učiněno, dáno či doručeno druhé smluvní straně dle těchto Podmínek a smlouvy o ubytování, musí být vyhotoveno v písemné formě a obsahovat podpis jednajícího (dále též jen "**písemnost**"). Písemnost může mít formu listiny nebo elektronické písemnosti. Písemná forma je zachována i učiněním zprávy prostřednictvím elektronické pošty ve formě běžné e-mailové zprávy, a to i bez zaručeného elektronického podpisu na emailovou adresu druhé smluvní strany. Má se za to, že došla zásilka (obsahující písemnost) odeslaná na adresu druhé smluvní strany uvedená v procesu rezervace s využitím provozovatele poštovních služeb došla třetí (3) pracovní den po odeslání, byla-li však odeslána na adresu v jiném státu, pak patnáctý (15) pracovní den po odeslání.
4. Inflační doložka. Ubytovatel si vyhrazuje právo zvýšit Úplatu a cenu za Služby o míru inflace vyjádřené přírůstkem indexu spotřebitelských cen ke stejnému měsíci předchozího roku vyhlášené Českým statistickým úřadem a zveřejněném na . V případě, že inflace překročí 4% může Ubytovatel o tuto částku jednostranně částku Úplaty a cenu za Služby navýšit.
5. Změny Podmínek. Ubytovatel si vyhrazuje právo jednostranně změnit tyto Podmínky. V případě, že k takovéto změně dojde, bude nová verze VOP umístěna na internetových stránkách Ubytovatele  a zaslána Hostovi, se kterým probíhá proces rezervace. Změna těchto VOP nabývá na účinnosti okamžikem zveřejnění nebo doručení jejího znění Hostovi. V případě nesouhlasu Hosta se zveřejněnou změnou VOP, je Host povinen tento nesouhlas Ubytovateli písemně sdělit nejpozději do dvou dnů od doručení změny VOP. Vztah Hosta a Ubytovatele a z toho vyplývajících vzájemných práv, povinností a podmínek se řídí těmi VOP, které mu byly zaslány spolu s rezervací.
6. Oddělitelnost. V případě, že některé ustanovení smlouvy o ubytování nebo těchto Podmínek je nebo se stane neplatné, neúčinné nebo nevymahatelné, zůstávají ostatní ustanovení platná, účinná a vymahatelná. Smluvní strany se v takovém případě zavazují nahradit dotčené ustanovení takovým platným, účinným a vymahatelným ustanovením, které bude svým obsahem, smyslem a ekonomickým dopadem co nejvíce odpovídat původnímu ustanovení a úmyslu obou smluvních stran v den uzavření Smlouvy.
7. Vyloučení některých ustanovení. Smluvní strany vylučují aplikaci pravidla contra proferentem na smluvní vztahy založené smlouvou o ubytování a těmito Podmínkami.
8. Povinnost k náhradě nemajetkové újmy. Při vzniku povinnosti nahradit újmu, postihuje škůdce i povinnost nahradit nemajetkovou újmu.
9. Platnost a účinnost. Tyto Podmínky vstupují v platnost a účinnost dne 2022.

V, dne 2022.

HOTEL KAMZÍK s.r.o.,

