

## ZVLÁŠTNÍ UJEDNÁNÍ PRO UBYTOVACÍ SLUŽBY

### DODATEK č. .... (dále jen Dodatek)

ke Smlouvě o přijímání platebních karet při placení zboží a služeb  
účinné dnem ..... (dále jen Smlouva) uzavřené mezi:

Česká spořitelna, a.s.

Olbrachtova 1929/62, 140 00 Praha 4, IČ: 45 24 47 82, DIČ: CZ 45244782

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 1171  
(dále jen ČS)

a

VÚ KOZ, příspěvková organizace

Květnové náměstí 391, 252 43 Průhonice, IČ: 00027073

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném \_\_\_\_\_ soudem v \_\_\_\_\_  
oddíl \_\_\_\_\_, vložka \_\_\_\_\_

(dále jen „Obchodní partner“)

I.

#### Předmět dodatku

1. Tento Dodatek vymezuje podmínky, za kterých bude obchodní partner na obchodních místech sjednaných v čl. X. tohoto Dodatku poskytovat držitelům platebních karet speciální ubytovací služby a druhy transakcí. Smluvní strany se dohodly, že tento Dodatek platí jen pro služby, u kterých je uvedeno ANO.

ANO HOTELOVÁ REZERVAČNÍ SLUŽBA (Hotel Reservation Service)

ANO PŘEDAUTORIZACE TRANSAKCE (Pre-authorization)

ANO EXPRESNÍ ODHLÁŠENÍ (Priority/Express Check-out Service)

ANO DODATEČNÉ ZÚČTOVÁNÍ (Delayed/Amended Charges)

II.

#### HOTELOVÁ REZERVAČNÍ SLUŽBA (Hotel Reservation Service – Guaranteed Reservation)

##### 2.1 Podmínky služby

1. Obchodní partner poskytne službu „Hotel Reservation Service“, pokud je rezervace ubytování garantována platební kartou. Tato služba umožňuje držiteli karty písemně, telefonicky, faxem nebo elektronicky (prostřednictvím webových stránek, elektronickou poštou) rezervovat ubytování v ubytovacím zařízení prostřednictvím obchodního partnera, a to bez osobní přítomnosti držitele karty a jeho platební karty.
2. Obchodní partner a jeho smluvní zprostředkovatel ubytování jsou povinni vzájemně komunikovat o každé změně týkající se rezervace držitele karty. Taková komunikace mezi obchodním partnerem a zprostředkovatelem ubytování je plně v kompetenci těchto dvou stran, nesmí být řešena zatížením držitele karty.

##### 2.2. Postup při poskytování služby

###### 2.2.1. Fakturační údaje

Obchodní partner je před potvrzením rezervace povinen seznámit držitele karty s ubytovacími podmínkami a s podmínkami storna ubytování. Ubytovací podmínky a storno podmínky musí být vůči držiteli karty komunikovány jasně a srozumitelně.

Přijal-li obchodní partner od držitele karty požadavek na rezervaci ubytování, je povinen pro provedení hotelové rezervace získat od držitele karty tyto údaje:

- a) jméno držitele karty jak je uvedeno na kartě,
- b) číslo karty,
- c) datum ukončení platnosti karty,
- d) fakturační adresu držitele karty, telefonní číslo, e-mailovou adresu (pokud je k dispozici).

###### 2.2.2. Rezervace

Před rezervací ubytování je obchodní partner povinen držiteli karty sdělit následující informace:

- a) sazbu za ubytování (včetně příslušné daně),
- b) přesný název, adresu a telefonní číslo, příp. e-mailovou adresu ubytovacího zařízení,
- c) rezervační kód garantované rezervace, upozornit držitele karty, že si má tento kód uschovat pro další použití,

- d) podmínky ubytovacího zařízení pro provedení storna, a to včetně možnosti propadnutí čas zálohy, pokud nebudou dodrženy,
- e) obchodní partner je povinen informovat držitele karty, že je účtována sazba za 1 noc, pokud nedodrží následující:
  - zaregistrování se v hotelu nejpozději den po plánovaném příjezdu, nebo
  - řádné ukončení rezervace v souladu se storno podmínkami .

### 2.2.3. Potvrzení rezervace

Obchodní partner je povinen poskytnout držiteli:

- a) číslo karty; musí být zkráceno, aby byly čitelné pouze poslední čtyřčíslí čísla karty, kterou byla provedena rezervace,
- b) datum ukončení platnosti karty,
- c) jméno držitele karty, jak je uvedeno na kartě,
- d) cenu za ubytování včetně příslušné daně a veškeré další příslušné informace o ubytování,
- e) fakturační adresu držitele karty a telefonní číslo, příp. e-mailovou adresu,
- f) přesný název, adresu, telefon, příp. e-mailovou adresu ubytovacího zařízení,
- g) rezervační kód,
- h) práva a povinnosti držitele karty v rámci hotelové rezervační služby,
- i) datum a čas, kdy vyprší lhůta pro zrušení rezervace ubytování.

### 2.2.4. Zrušení rezervace ubytování (Cancellation)

V případě, že držitel karty provede rezervaci prostřednictvím internetu, tj. na stránkách obchodního partnera, i je obchodní partner povinen v případě reklamace ze strany držitele doložit dodáním elektronického logu potvrzení o tom, že se držitel seznámil s podmínkami rezervace ubytování a se storno podmínkami a svůj souhlas potvrdil označením/ kliknutím na odpovídající ikonku ( „agrese“/ „akcept“ /“click to akcept“). Doložení potvrzení o seznámení držitele karty se storno podmínkami nezaručuje úspěšné řešení reklamace pro obchodního partnera v případě, že storno podmínky stanovené obchodním partnerem/zprostředkovatelem ubytování nejsou v souladu s pravidly stanovenými v tomto Dodatku.

Obchodní partner je povinen akceptovat storno pobytu ze strany držitele karty. Obchodní partner je povinen informovat zprostředkovatele ubytování o zrušení rezervace. V případě reklamace ze strany držitele karty, který obdržel storno kód ze strany obchodního partnera, je odpovědnost za dořešení reklamace mezi zprostředkovatelem a obchodním partnerem na obchodním partnerovi.

Obchodní partner je povinen informovat držitele karty, že je účtována sazba za 1 noc, pokud držitel karty nedodrží následující:

- zaregistrování se v hotelu nejpozději v den po plánovaném příjezdu, nebo
  - řádné ukončení rezervace v souladu se storno podmínkami .
- a) Obchodní partner je povinen akceptovat zrušení hotelové rezervace provedené držitelem karty před termínem uvedeným v pravidlech pro zrušení hotelové rezervace, o kterých je obchodní partner povinen držitele karty písemně informovat a provést refundaci původní transakce. Pokud držitel karty nezruší rezervaci ubytování do termínu uvedeném v podmínkách pro zrušení rezervace ubytování, je obchodní partner oprávněn naúčtovat si částku ubytování za jednu noc.
  - b) Obchodní partner je povinen akceptovat oznámení držitele karty o zrušení hotelové rezervace již ve lhůtě 72 hodin přede dnem plánovaného příjezdu.
  - c) Je-li hotelová rezervace provedena v průběhu 72 hodin přede dnem plánovaného příjezdu, obchodní partner není oprávněn stanovit konečný termín pro zrušení hotelové rezervace dříve než v 18.00 hodin místního času v den příjezdu nebo v den, na který je provedena závazná rezervace. Pokud obchodní partner požaduje zrušení hotelové rezervace před 18.00 hodinou místního času v den, na který je provedena závazná rezervace, je povinen zaslat držiteli karty pravidla pro zrušení hotelové rezervace včetně data a času, kdy právo na zrušení zanikne. Držitel karty MasterCard je oprávněn zrušit rezervaci do 18 hod téhož dne.
  - d) V případě řádného zrušení hotelové rezervace je obchodní partner povinen poskytnout číslo storna (Cancellation Code) a upozornit držitele karty, aby ho pečlivě uschoval pro případnou reklamaci.
  - e) Obchodní partner je povinen písemně potvrdit držiteli karty zrušení rezervace ubytování, které musí obsahovat:
    - jméno držitele karty, jak je uvedeno na kartě,
    - číslo platební karty upravené tak, aby byly vidět pouze čtyři číslice,
    - datum ukončení platnosti karty,
    - číslo storna rezervace,

### **Nedostavení se (No Show)**

- Pokud držitel karty nevyužije nebo nezruší hotelovou rezervaci do předem určeného termínu, je obchodní partner povinen držet rezervované pokoje k dispozici do termínu „Check-out time“ (t.j. čas odjezdu/ odhlášení hosta z ubytovacího zařízení dle vnitřních předpisů ubytovacího zařízení) následujícího dne.
- b) Po vypršení termínu rezervace pokoje je obchodní partner oprávněn vystavit prodejní doklad na částku odpovídající ubytování na jednu noc.
  - c) Prodejní doklad musí obsahovat:
    - jméno držitele karty,
    - číslo platební karty,
    - datum ukončení platnosti karty,
    - částku ubytování za jednu noc a za přiměřený poplatek,
    - datum nedostavení se („No-Show“),
    - na místě určeném pro podpis držitele karty slova „No-Show/Guaranteed Reservation“.
  - d) V případě, že částka „No-Show“ překročila autorizační limit, je obchodní partner povinen provést autorizaci částky.
  - e) Obchodní partner předloží prodejní doklad k zúčtování dle Smlouvy a Pokynů zašle prodejní doklad a kopii „No-Show“ registrační karty na adresu držitele karty a uchová platnou „No-Show“ registrační kartu v souladu s čl. XI. Smlouvy.

### **2.2.6. Náhradní ubytování**

V případě, že při příjezdu držitele karty není rezervované ubytování k dispozici, je obchodní partner povinen držiteli zajistit následující :

- a) srovnatelné ubytování v náhradním ubytovacím zařízení přinejmenším stejné nebo vyšší kvality po dobu specifikovanou v rezervaci ubytování nebo dokud rezervované ubytování v původním ubytovacím zařízení není k dispozici,
- b) přesměrování veškerých vzkazů a hovorů do náhradního ubytovacího zařízení,
- c) v případě požadavku, třiminutový telefonický hovor a předání vzkazu do náhradního ubytovacího zařízení,
- d) dopravu mezi náhradním ubytovacím zařízením původním ubytovacím zařízením.

V případě, že držitel karty neakceptuje alternativní ubytování, nesmí si obchodní partner účtovat sazbu za jednu noc jako náhradu.

## **III.**

### **PŘEDAUTORIZACE TRANSAKCE (Pre-Authorization)**

1. Tato služba slouží k předběžnému ověření, zda je předložená karta platná a zda je finančně kryta předpokládaná částka útraty držitele karty v okamžiku, kdy se držitel karty dostaví do ubytovacího zařízení a předloží svou platební kartu.
2. Při provádění předautorizace pomocí imprinteru postupuje obchodní partner totožně jako při provádění běžné autorizace dle Pokynů, přičemž v žádosti o autorizaci jako typ transakce oznámí obchodní partner „předautorizace“. Při provádění předautorizace elektronicky postupuje obchodní partner v souladu s příslušným Návodem na použití platebního terminálu, který obdržel v souvislosti s instalací platebního terminálu.
3. Autorizační kód přidělený při předautorizaci umožňuje obchodnímu partnerovi vystavení prodejního dokladu k budoucí (výsledné) transakci a to včetně případného zvýšení konečné částky až o 15%. Pokud bude závěrečná částka vyšší o více než 15%, je nutné na překračující částku vystavit samostatný prodejní doklad a autorizovat ji bez ohledu na výši autorizačního limitu.
4. Odhad celkových poplatků pro držitele karty je možné provést na základě:
  - předpokládané doby pobytu držitele při jeho příjezdu,
  - ceny za ubytování včetně příslušné daně,
  - výše poplatku za služby,
  - odhadovaných ostatních různých cen a poplatků.

## **IV.**

### **AUTORIZACE TRANSAKCE**

1. Tato služba slouží k ochraně obchodního partnera před rizikem podvodného zneužití karet v ubytovacím zařízení. Potvrzuje také platnost karty držitele karty, existenci účtu a dostatek peněžních prostředků v příslušný okamžik k úhradě za služby a zboží.
2. Při nástupu držitele platební karty do ubytovacího zařízení je obchodní partner povinen zajistit, aby držitel karty podepsal smlouvu o úhradě pozdržených nebo upravených poplatků, jak určují podmínky ubytovacího zařízení. Obchodní partner je povinen zajistit, že držitel karty podepíše smlouvu o expresním odhlášení, pokud tuto službu vyžaduje.

Obchodní partner je povinen si vyžádat autorizaci v každém z následujících případů:

- Celková částka transakce je vyšší (nebo je pravděpodobné, že bude vyšší) než autorizační limit hotelu,
- Transakce probíhá za podezřelých nebo nezvyklých okolností,
- Držitel předloží kartu Visa Electron (tato karta má stejnou funkci jako jiné karty, ale transakci je třeba vždy elektronicky autorizovat),
- Držitel chce uskutečnit transakci neplatnou kartou,
- Držitel nepředloží svou platební kartu,
- Podpisový proužek karty je prázdný,

- Jedná se o E-commerce transakci,
- Jedná se o MO/TO transakci,
- Jde o čipovou transakci a čip nebo zařízení pro čtení čipu je nefunkční.

Před autorizací je obchodní partner povinen:

- Vysvětlit držiteli karty zásady týkající se pozdržených nebo upravených poplatků za položky zjištěné po odjezdu z hotelu, například za pokojovou službu, telefon nebo minibar,
- Nabídnout držiteli karty expresní (prioritní) odhlášení z hotelu,
- Provést odhad částky, kterou je třeba autorizovat.

Po autorizaci je obchodní partner povinen:

- Zajistit podpis držitele karty vyjadřující souhlas s podmínkami pro expresní odhlášení z ubytovacího zařízení a pro případné pozdržené nebo upravené poplatky,
- Připojit pokladní doklad k hotelové registrační kartě.

Autorizace pokrývá konečnou částku účtovanou obchodním partnerem až o 15 % vyšší, než byla odhadovaná částka. Autorizace je platná po celou dobu trvání smlouvy mezi držitelem karty a ubytovacím zařízením. Pokud doba pobytu překročí 14 dní, je oprávněn uzavřít účet držitele karty, ukončit transakci a vytvořit novou autorizaci na nový odhad na nové období smlouvy. Do spisu držitele karty je nutno zaznamenat:

- Datum,
- autorizovanou částku,
- autorizační kód.

### 3. Zrušení autorizace

Pokud je autorizovaná částka vyšší než konečná výše účtu držitele karty, je nutné provést zrušení autorizace pro částku, která představuje rozdíl mezi autorizovanou částkou a konečnou výší účtu držitele karty.

## V.

### EXPRESNÍ ODHLÁŠENÍ (Priority/Express Check-out Service)

- Služba „Priority/Express Check-out Service“ umožňuje obchodnímu partnerovi vystavení prodejního dokladu na celkový hotelový účet bez přítomnosti držitele a jeho karty za dodržení následujících pravidel.
- Při zahájení pobytu je obchodní partner povinen vyplnit ve spolupráci s držitelem karty „Priority/Express Check-out“ smlouvu/formulář, která musí obsahovat následující údaje:
  - Údaje vyražené na platební kartě (tj. jméno držitele karty, číslo a platnost platební karty),
  - Název, adresu (město, stát) a kontaktní telefon ubytovacího zařízení,
  - Datum příjezdu držitele karty (check in date),
  - Datum odjezdu držitele karty (check out date),
  - Předpokládaná doba pobytu držitele karty (nepovinné),
  - Předpokládaná částka transakce vypočtená v den check-in držitele karty (nepovinné),
  - Částka a měna transakce,
  - Výše DPH a dalších poplatků (nepovinné),
  - Datum transakce,
  - Datum autorizace, částku a odpovídající autorizační kód,
  - Sazba za ubytování včetně příslušné daně,
  - Popis zboží/služeb (nepovinné),
  - Předběžný odhad a způsob propočtu dodatečných plateb (nepovinné),
  - Prohlášení držitele karty opravňující ubytovací zařízení k vystavení prodejního dokladu na hodnotu celkového hotelového účtu držitele karty s oprávněním zúčtovat tento prodejní doklad bez podpisu držitele karty,
  - Podpis držitele karty, který souhlasí s podpisem na kartě,
  - Jméno držitele karty a adresu, na kterou má být zaslán příslušný prodejní doklad, hotelový účet a kopie „Priority/Express Check-out“ smlouvy/formuláře,
  - Podpis obchodního partnera/zaměstnance ubytovacího zařízení.
- Na Priority/Express Check-out smlouvě/formuláři potvrdí podpisem držitel karty svůj souhlas se zaúčtováním transakce ze strany obchodního partnera na vrub jeho účtu a se zpracováním dokladu k transakci, který neobsahuje jeho podpis jako držitele karty.
- Po vyplnění příslušných údajů držitelem karty obchodní partner provede kontrolu zda „Priority/Express Check-out“ smlouva/formulář obsahuje:
  - Podpis držitele karty,
  - Poštovní adresu pro zaslání detailů úhrady po odcestování držitele karty,
  - Číslo platební karty, které odpovídá číslu uvedenému na účtence předautorizace.
- Po ukončení pobytu držitele karty, kdy držitel karty z ubytovacího zařízení odjel (nepřítomná karta), je obchodní partner povinen:

- vyhotovit prodejní doklad, který musí zahrnovat celkovou částku k úhradě, datum odjezdu a slova „Priority/Express Check-out“ na místě určeném pro podpis držitele karty,
- V souladu se Smlouvou a Pokyny provést autorizaci částky a předložit prodejní doklad k zúčtování,
- Zaslat kopii prodejního dokladu, účet rozepsaný podle jednotlivých položek a podepsanou „Priority/Express Check-out“ smlouvu/formulář poštou do 3 pracovních dnů po dni odjezdu držitele karty na adresu uvedenou v „Priority/Express Check-out“ smlouvě/formuláři,
  - Uchovávat účet rozepsaný podle jednotlivých položek a podepsanou „Priority/Express Check-out“ smlouvu/formulář v souladu s čl. XI. Smlouvy.
6. Na vyžádání držitele karty je obchodní partner povinen zaslat do tří pracovních dnů od odhlášení z hotelu:
- Konečnou verzi prodejní stvrzenky s uvedením konečné částky,
  - Účet z hotelu s uvedením jednotlivých položek,
  - Kopii smlouvy o prioritním odhlášení, která obsahuje podpis držitele karty, jako vyjádření souhlasu se zatížením jeho účtu.

## VI.

### DODATEČNÉ ZÚČTOVÁNÍ (Delayed/Amended Charges)

- Jestliže držitel karty zaplatil svůj pobyt prostřednictvím karty a obchodní partner dodatečně zjistí další výdaje (např. pokojovou službu, minibar, fitcentrum, telefon apod.), které mu nebyly v okamžiku vystavení celkového účtu držiteli karty známy, je obchodní partner oprávněn předložit k zúčtování dodatečné výdaje, a to pouze tehdy, jestliže písemný souhlas držitele karty obchodního partnera opravňuje k dodatečnému zatížení účtu držitele karty. Takový souhlas držitele karty musí být specifikován na ubytovací kartě držitele karty.
- Dodatečné zúčtování se nevztahuje na ztráty, odcizení a škody způsobené držitelem karty v ubytovacím zařízení/.
- Obchodní partner je povinen na dodatečné výdaje vyhotovit prodejní doklad, který obsahuje:
  - číslo platební karty (upravené tak, aby byly čitelné pouze poslední čtyřčíslí čísla karty,
  - datum ukončení platnosti karty,
  - jméno držitele karty,
  - částku a datum transakce,
  - na místě pro podpis držitele karty uvede obchodní partner slova „Signature on File“.
- Kopii prodejního dokladu spolu s kopií dokladu (ubytovací karta), na kterém je podpis držitele karty a s podrobným vysvětlením k dodatečným poplatkům je obchodní partner povinen poslat držiteli karty bez prodlení na adresu uvedenou na hotelovém účtu nebo v obchodní knize.
- Prodejní doklad vystavený na dodatečné výdaje musí být doručen do ČS do 30 dnů od data původní transakce.

## VII.

### Uchovávání a poskytování dokladů

Obchodní partner poskytujícího ubytovací služby je povinen, ukládat pro účely zaúčtování dodatečných poplatků, které se vážou k pobytu držitele platební karty, údaje o platební kartě a držiteli karty bezpečně a po dobu nezbytně nutnou. Pro účely zaúčtování dodatečných poplatků smí Obchodní partner využívat pouze číslo platební karty a datum ukončení platnosti karty.

## VIII.

### Odmítnutí úhrady/Podvodná transakce

- Obchodní partner prohlašuje, že si je vědom rizika, že i přesto, že skuteční transakci v souladu s ustanoveními Smlouvy a tohoto Dodatku, ale držitel karty takovou transakci odůvodněně neuzná nebo vydavatel karty takovou transakci neuhradí nebo již uhrazenou částku zúčtuje v rámci reklamačního řízení k tíži ČS, ČS takovou platbu obchodnímu partnerovi neuhradí. Byla-li již takováto platba obchodnímu partnerovi uhrazena, stává se pohledávkou, kterou je ČS oprávněna započítat bez předchozího souhlasu obchodního partnera proti platbě (platbám) následující po dni, kdy byla platba za takovou transakci zinkasována u ČS vydávající bankou.
- ČS je oprávněna při zjištění podvodné transakce, požadovat vrácení částky od obchodního partnera, i dříve než dojde k zahájení reklamačního řízení ze strany držitele karty, resp. jeho vydavatelské banky (tzv. Chargeback). ČS je povinna v takovém případě obchodnímu partnerovi doložit oprávněnost svého požadavku.  
Jakékoliv převody finančních prostředků (hotovostní nebo bezhotovostní) obchodním partnerem, s výjimkou vrácení peněz zpět jako refundace transakce na číslo platební karty, která byla použita k rezervaci ubytování/transakci, i kdyby byly na žádost držitele karty, jsou zakázány.

## IX.

### Ostatní ustanovení

- Obchodní partner není oprávněn provádět jakékoliv převody finančních prostředků (hotovostní nebo bezhotovostní), s výjimkou vrácení peněžních prostředků zpět držiteli karty jako tzv. refundace transakce, a to na číslo platební karty, která byla použita k platbě za zboží či služby, a to i v případě, pokud držitel karty požaduje jiný způsob vrácení částky transakce.
- Tento Dodatek je vyhotoven ve dvou stejnopisech, přičemž každá ze smluvních stran obdrží po jednom vyhotovení.
- Tento Dodatek nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami.

X.

Seznam obchodních míst pro poskytování speciálních ubytovacích služeb:

OBCHODNÍ MÍSTO		
název	adresa	ident. číslo obch. místa
Hotel Floret	Květnové nám. 391, Průhonice, 25243	12848
Hotel Floret	Květnové nám. 391, Průhonice, 25243	921030

Smlouva nabývá účinnosti dne

V(e) \_\_\_\_\_ dne \_\_\_\_\_ V(e) Průhonice dne 8.11.2011



za Českou spořitelnu, a.s.

