

Ubytovací řád

pro zařízení

Penzion a wellness U Třeboňské madony

na adrese Husova 68, 379 01 Třeboň

vydaný dne 3. května 2022 provozovatelem

Penzion U Třeboňské madony sro. se sídlem na adrese Husova 68, Třeboň I, 379 01 ,
IČO 09787780,

který zastupuje jednatelka

Jana Tondlová, tel. +420 737 538 818, email penzion@utrebonskemadony.cz

Tento ubytovací řád slouží také jako **Všeobecné podmínky smlouvy o ubytování**

I. Podmínky uzavření smlouvy o ubytování

a) Podpisem ubytovaného (dále jen host) na Kartě hosta je mezi hostem a provozovatelem (dále jen provozovatel) uzavřena smlouva o ubytování za podmínek uvedených níže a ve smlouvě o ubytování.

b) Ubytování je poskytováno úplatně, přičemž cena za ubytování je stanovena dle platného ceníku dohodou obou stran a potvrzena podpisem na Kartě hosta nebo elektronickou formou rezervačním systémem provozovatele. Poté je cena potvrzena vystaveným voucherem na ubytování. Ubytováním se rozumí používání prostor označených jako apartmán nebo pokoj a příslušenství (dále jen prostory určené k ubytování).

Cena za ubytování je splatná nejpozději při začátku pobytu společně s vratnou kaucí 1.000,- Kč na klíče, ovladače a parkovací kartu. Platba se provádí v hotovosti nebo bankovním převodem, případně platební kartou. Obvykle je vystavena zálohová faktura a při nástupu pobytu se doplácí zbývající část účtu a odpovídající lázeňský poplatek.

II. Náhrada škody

a) V případě vzniku škody způsobené zaviněním hosta, je provozovatel oprávněn domáhat se náhrady za škodu, popřípadě si ponechat kauci nebo její poměrnou část, rovnající se výši škody způsobené zaviněním hosta.

b) Host je povinen uhradit případnou škodu vzniklou v prostorách určených k ubytování a to v plné výši, včetně náhrady ušlého zisku ve výši platné ceny za ubytování po celou dobu, po kterou budou prostory určené k ubytování nebo části domu vyřazeny z provozu. Tuto povinnost má host i v případě, že škodu způsobí děti nebo jiné osoby ubytované s hostem.

III. Způsob objednání

Objednávku ubytování je možno provádět osobně, e-mailem, telefonicky nebo přes rezervační systém. Tato je považována za platnou až po písemném potvrzení objednávky provozovatelem a zaplacení zálohy hostem ve výši 50 % z celkové ceny ubytování dle platného ceníku a to nejpozději 7 dnů po uzavření Smlouvy o ubytování. Obratem provozovatel odesílá na el. adresu hosta voucher na ubytování.

IV. Práva a povinnosti hosta

Host má právo užívat prostory určené k ubytování a veškerá jeho vybavení dle Seznamu poskytnutého vybavení v prostorách určených k ubytování v souladu s dodržováním zásad dobrého hospodaření. Při nástupu obdrží host klíče od hlavních dveří, od společné kuchyňky a dveří apartmánu nebo pokoje. Host je povinen předejít ztrátě těchto klíčů, zabezpečit je proti odcizení a vyvarovat se zapůjčení klíčů osobám, které nejsou v domě ubytovány. Při ztrátě, nebo jiném zneužití klíčů je host povinen zaplatit provozovateli smluvní pokutu ve výši 1000,- Kč. Tím není dotčeno právo provozovatele domáhat se náhrady způsobené škody.

a) Host je povinen:

- uhradit cenu za ubytování dle platného ceníku
- řádně užívat prostory určené k ubytování, dodržovat pořádek a čistotu ve všech prostorách určených k ubytování, před ukončením pobytu uvést do původního stavu vybavení kuchyně, řádně umýt nádobí a uložit na místa k tomu určená
- zajistit dodržování čistoty v prostorách určených k ubytování
- chránit vybavení a zařízení v prostorách určených k ubytování proti poškození
- zajistit ochranu postelí, sedacích souprav před znečištěním dětmi, které nejsou dosud schopny udržovat osobní hygienu
- seznámit se s Ubytovacím řádem a dodržovat jej
- bez průtahů oznámit potřebu provedení oprav v prostorách určených k ubytování nebo na částech domu
- bezodkladně oznámit poškození nebo škodu, kterou host v prostorách způsobil
- zamykat při odchodu dveře společné kuchyňky, hlavní vchodové dveře v pracovních dnech od 17.00 hod. do 8.00 hod, o víkendech a státních svátcích po celý den.
- v době od 22.00 hod do 7.00 hod se chovat tak, aby nerušil ostatní nadměrným hlukem
- pokoj opustit do 10.00 hod v den odjezdu. Pozdní odjezd (nejpozději však ve 12.00 hod) musí host nahlásit den předem. Za pozdní odjezd se účtuje částka 200,-Kč za osobu.

b) Host nesmí bez souhlasu provozovatele:

- provádět podstatné změny v prostorách určených k ubytování (stěhovat nábytek, přemisťovat vybavení, apod.)
- odnášet jakékoli vybavení a zařízení z prostor určených k ubytování
- používat v prostorách určených k ubytování vlastní spotřebiče vyjma osobních počítačů, tabletů a mobilních telefonů bez předchozího oznámení provozovateli nebo přes jeho zákaz
- přenechat prostory určené k ubytování jiné osobě
- přijímat návštěvy v prostorách určených k ubytování
- uvádět adresu domu s prostory určenými k ubytování jako místo svého podnikání

c) 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 ve vnitřních prostorách celého domu tedy i v částech, které nejsou určeny k ubytování, za toto porušení je host povinen zaplatit provozovateli smluvní pokutu ve výši 1000,- Kč. Tím není dotčeno právo provozovatele domáhat se náhrady způsobené škody.

V. Povinnosti provozovatele

Provozovatel je povinen

- odevzdat hostu prostory určené k ubytování ve stavu způsobilém pro řádné užívání a zajistit mu nerušený výkon jeho práv spojených s ubytováním
- dbát na odstranění oznámených závad bez zbytečných průtahů
- dbát na bezvadný technický a hygienický stav v prostorách určených k ubytování

VI. Vozidlo a cennosti hosta

Pro parkování vozidel hostů provozovatel na požádání zajistí parkoviště a přístup na něj. Instrukce sdělí hostu osobně a řeší se operativně a individuálně. Tyto parkovací plochy jsou otevřené a tudíž provozovatel neručí za případné škody či odcizení vozidla nebo věcí ve vozidle. Provozovatel doporučuje hostu, aby klenoty, peníze a jiné cennosti nenechával v prostorách určených k ubytování.

VII. Průběžný úklid

V případě delšího pobytu jsou po týdnu měněny ručníky, osušky a povlečení. Základní úklidové pomůcky jsou součástí prostor určených k ubytování. Během týdenního pobytu provozovatel úklid v prostorách určených k ubytování neprovádí. Při pobytu delším než 1 týden se úklid provádí 1x týdně na vyžádání a dle domluvy.

VIII. Domácí zvířata

Návštěva prostor určených k ubytování s domácími zvířaty není možná. Při porušení bude účtována smluvní pokuta ve výši 1.000,-Kč za každý započatý den.

IX. Reklamace

Host má právo na reklamaci, jestliže ubytování nebylo poskytnuto v dohodnutém rozsahu nebo kvalitě. Připomínka nebo reklamace hosta musí být uplatněna ihned, aby mohla být odstraněna. Pokud by nebyla připomínka nebo závada nahlášená hostem odstraněna, je zapotřebí sepsat zápis a dohodu mezi oběma stranami.

X. Odstoupení od Smlouvy o ubytování

- a) Host má právo odstoupit od Smlouvy o ubytování. Odstoupení od smlouvy se řídí stornovacími podmínkami viz.bod XI tohoto ubytovacího řádu.
- b) Provozovatel má právo od Smlouvy o ubytování odstoupit, jestliže host hrubě porušuje povinnosti stanovené touto smlouvou nebo v prostorách určených k ubytování hrubě porušuje dobré mravy.
- c) Odstoupení od Smlouvy o ubytování hostem musí být písemné a musí být odesláno druhé straně.
- d) Odstoupení od Smlouvy o ubytování nemá vliv na pohledávky z této smlouvy vzniklé.
- e) V případě odstoupení od Smlouvy o ubytování si provozovatel vyhrazuje právo vyzvat hosta k opuštění prostor určených k ubytování a ten je povinen výzvě ve lhůtě přiměřené vyhovět.

XI. Stornovací podmínky:

a) Při úplném nebo částečném zrušení objednaných služeb z důvodu jiného než z objektivních příčin uvedených níže, bude hostu účtován stornovací poplatek ve výši:

- do 7 dne včetně předcházejícímu příjezdu - žádný storno poplatek
- méně než 7 dní předcházejících příjezdu - cena za první noc

- při nedojezdu (nenastoupení na pobyt) - 100% z ceny objednaných služeb
 - pokud si host objedná a zaplatí ubytování bez možnosti storna - 100% z ceny objednaných služeb. Host má právo pověřit čerpáním služeb jinou osobu, toto sdělí provozovateli emailem na penzion@utrebonskemadony.cz. Ve zprávě bude uvedeno jméno hosta, který nepřijede a jméno jeho náhradníka.
- b) V případě zrušení objednaných služeb je provedeno vyúčtování do 21 dnů a vrácení případné části zálohy po odečtení stornovacích poplatků.
- c) Provozovatel nevyžaduje žádný stornovací poplatek v případě výskytu objektivních závažných příčin, které vedou k odstoupení od smlouvy o ubytování jako jsou úmrtí v rodině, hospitalizace, živelné katastrofy, havárie apod. Tyto skutečnosti musí host doložit příslušnými doklady nejpozději do 7 kalendářních dnů od výskytu objektivních závažných příčin písemně na výše uvedenou adresu provozovatele.
- d) Pokud si host objedná služby v době kratší než 30 dní před počátkem poskytovaných služeb, stornovací podmínky se nemění.

XII. Doklad totožnosti

Karta hosta obsahuje jméno a příjmení, bydliště, rodné číslo, číslo občanského průkazu, popřípadě cestovního pasu k zápisu do domovní knihy. K ověření těchto údajů je host povinen předložit doklad totožnosti.

Interní směrnice GDPR

Podmínky zpracování osobních údajů („podmínky“)

Použité pojmy

Správce dat: Jana Tondlová, Husova 68, Třeboň (dále „Správce“)

Zákazník: Fyzická nebo právnická osoba využívající služby provozovatele

Nařízení: Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 ze dne 27. dubna 2016, obecné nařízení o ochraně osobních údajů

Obecná ustanovení

1. Předmětem těchto podmínek je zajištění zpracování osobních údajů zákazníků získaných v rámci obchodní činnosti Správce a dále zakotvení povinnosti zachovávat mlčenlivost o těchto získaných informacích, a to v rozsahu a za podmínek stanovených těmito podmínkami.
2. Správce se v souladu s těmito podmínkami zavazuje zpracovávat osobní údaje zákazníků. Tyto podmínky jsou zhotoveny v rozsahu práv a povinností, které při zpracování osobních údajů podle předchozího odstavce vyplývají z příslušných právních předpisů, zejména nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 ze dne 27. dubna 2016, obecného nařízení o ochraně osobních údajů („Nařízení“).

Práva, povinnosti a mlčenlivost

1. Správce se zavazuje přijmout taková technická, personální a jiná potřebná opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití osobních údajů.
2. V souvislosti s poskytováním ubytovacích služeb je Správce povinen zpracovávat osobní údaje hostů. S těmito údaji pracují zejména:
 - a. Recepční
 - b. Manažer
 - c. Marketingový poradce
3. Výše uvedení uživatelé byli poučeni o citlivosti osobních údajů. S osobními údaji hostů nakládají výhradně v rámci služeb poskytovaných Správce. Správce ani zaměstnanci nepředávají osobní údaje hostů dalším subjektům. Dalšími zpracovateli osobních údajů hostů jsou:
 - a. Hotelový systém Previo

- b. Účetní firma
- c. Marketingová společnost

4. Podmínky zpracování a nakládání s osobními údaji hostů jsou upraveny ve zpracovatelské smlouvě mezi Správcem a daným zpracovatelem.

DPO, pověřenec

1. Pověřencem Správce je Jana Tondlová, jana.tondlova@gmail.com. Správce zajistil pověřenci školení potřebné s vykonáváním funkce pověřence v souladu s Nařízením.

Informace o zákaznících

1. Správce má zákonnou povinnost uchovávat o svých hostech některé osobní údaje, a to zejména jméno, příjmení, datum narození, adresa a doba ubytování, číslo a typ dokladu, případné vízum, účel pobytu. Tato povinnost se řídí Zákonem o pobytu cizinců na území ČR (326/1999) a Zákonem o místních poplatcích (565/1990). Dle těchto právních předpisů je Správce povinen uchovávat osobní údaje o zákaznících po dobu 6 let.

2. Zákazník má kdykoli právo požádat správce o přehled svých osobních údajů. Tyto informace jsou uchovávány v (i) kartě hosta v Hotelovém systému Previo, (ii) v domovní knize a (iii) evidenční knize, které jsou v tištěné podobě uschovány v uzamčené místnosti. V případě žádosti o výmaz osobních údajů Správce smaže kartu hosta a skartuje domovní a evidenční knihu. Výše uvedeným zákonům však Správce musí dostát. Vyjmenované osobní údaje mohou být smazány až po uplynutí zákonné lhůty.

Technické a organizační zabezpečení ochrany osobních údajů

1. Správce se zavazuje, že technicky a organizačně zabezpečí ochranu zpracovávaných osobních údajů tak, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití a aby byly personálně a organizačně nepřetržitě po dobu zpracovávání údajů zabezpečeny veškeré povinnosti správce osobních údajů, vyplývající z právních předpisů, zejména Nařízení.

2. Správce se zavazuje, že zpracovávání údajů bude zabezpečeno zejména následujícím způsobem:

a) k osobním údajům budou mít přístup pouze oprávněné osoby Správce, které budou mít Správcem stanoveny podmínky a rozsah zpracování údajů a každá taková osoba bude přistupovat k osobním údajům pod svým jednoznačným identifikátorem;

b) osobní údaje budou zpracovávány v prostorách Správce, do nichž budou mít přístup pouze oprávněné osoby nebo jeho dodavatelé (subdodavatelé), vázaní stejnými povinnostmi;

c) Správce zabrání neoprávněnému čtení, vytváření, kopírování, přenosu, úpravě či vymazání záznamů obsahujících osobní údaje;

d) učiní opatření, která umožní určit a ověřit, komu byly osobní údaje předány, kým byly zpracovány, pozměněny nebo smazány.

3. Správce se zavazuje prostřednictvím vlastních vnitřních předpisů případně zvláštních smluvních ujednání zajistit, že jeho zaměstnanci a jiné osoby, které budou zpracovávat osobní údaje, tak budou činit pouze za podmínek a v rozsahu Správcem stanoveném a odpovídajícím pokynům Správce. Zejména bude sám (a závazně uloží i těmto uvedeným osobám) zachovávat mlčenlivost o osobních údajích a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů, a to i po skončení zaměstnání nebo příslušných prací u Správce.

Datum poslední aktualizace: 3.5.2022