

# UBYTOVACÍ ŘÁD

## 1 Základní ustanovení

- 1.1 Tento ubytovací řád (dále jen "**ubytovací řád**") vydaný společností **Tatry mountain resorts CR, a.s.**, IČ: 068 71 917, se sídlem č.p. 75, 739 14 Ostravice, zapsané v Obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddílu B, vložce č. 23258 (dále jen "společnost TMR" nebo jen "**provozovatel**"), se vztahuje na poskytování ubytovacích a s tím souvisejících služeb (dále jen "**služby**") v zařízení Hotel Kaskáda, Na Golfu 1772, Kuřim, PSČ: 664 34 (dále jen "hotel") a upravuje práva a povinnosti provozovatele a hostů ubytovaných v hotelu (dále jen "**zákazník**" nebo "**zákazníci**") od momentu nástupu zákazníka na pobyt v hotelu do jeho ukončení.
- 1.2 Rezervace služeb se řídí samostatnými Všeobecnými obchodními podmínkami společnosti TMR pro rezervaci ubytovacích a souvisejících služeb (dále jen "**VOP pro rezervace**").
- 1.3 V hotelu může být ubytován pouze zákazník, který je k ubytování přihlášen. Přihlášení probíhá na recepci hotelu za osobní přítomnosti zákazníka. Za účelem přihlášení předloží zákazník po příjezdu do hotelu pracovníkovi recepce hotelu občanský průkaz, cestovní pas nebo jiný doklad prokazující totožnost zákazníka.
- 1.4 Tento ubytovací řád je nedílnou součástí smlouvy o ubytování ve smyslu § 2326 a násl. zákona č. 89/2012 Sb. Občanského zákoníku ve znění pozdějších předpisů (dále jen "**Občanský zákoník**"), k jejímuž uzavření dochází mezi zákazníkem a provozovatelem. Ubytovací řád je zveřejněn na internetové stránce hotelu <https://www.golfbrno.cz/> (dále jen „internetová stránka hotelu“) a umístěn na recepci hotelu. Nástupem na pobyt a využíváním služeb v hotelu zákazník potvrzuje, že byl s tímto ubytovacím řádem seznámen a zavazuje se ho dodržovat.

## 2 Cena za ubytovací a související služby

- 2.1 Zákazník platí cenu za ubytovací a související služby poskytnuté provozovatelem podle potvrzené rezervace. Pokud zákazník nastoupil k pobytu bez předchozí rezervace (uzavřením smlouvy o ubytování přímo na recepci hotelu), jakož i v případě, kdy při rezervaci neuhradil zákazník celou cenu ubytovacích a souvisejících služeb, nebo v případě požadavku zákazníka na jinou kategorii pokoje než uvedenou v rezervaci (pokud to provozní a kapacitní možnosti hotelu umožňují), nebo v případě čerpání dalších předem zákazníkem neuhrazených služeb v hotelu (např. wellness a spa procedury, konzumace z minibaru, konzumace jídel a nápojů apod.), je zákazník povinen uhradit cenu těchto služeb ve výši dle platného ceníku jednotlivých služeb, který je k dispozici na recepci hotelu nebo u jednotlivých provozů v hotelu. Splatnost předem neuhrazené ceny služeb (při rezervaci pobytu) je zákazník povinen uhradit

nejpozději při skončení pobytu (check-out), a to v hotovosti nebo platební/kreditní kartou na recepci hotelu. Bez úhrady všech závazků nelze pobyt zákazníka ukončit (provést check-out). Zákazník je povinen si účet (fakturu) zkontrolovat přímo při její úhradě na recepci hotelu; k později uplatněné reklamaci fakturace nelze přihlídnout.

- 2.2 V případě nevyužití zákazníkem rezervovaných a uhrazených služeb z jakýchkoliv důvodů na straně zákazníka nebo bez uvedení důvodů v celém rozsahu (předčasný odchod z pobytu, pozdější datum nástupu na pobyt), nevzniká zákazníkovi právo na jakoukoliv finanční či nefinanční náhradu, náhradní plnění nebo náhradu škody.
- 2.3 Provozovatel si vyhrazuje právo na individuální posouzení a určení oprávněnosti žádosti zákazníka o poskytnutí případné náhrady za nevyužití rezervovaných a uhrazených služeb v celém rozsahu ze závažných důvodů na straně zákazníka (např. úraz, závažná nemoc, smrt a podobně), přičemž pro účely posouzení takové žádosti zákazníka je zákazník povinen provozovateli existenci a trvání závažných důvodů prokázat (např. potvrzením o hospitalizaci, lékařskou zprávou, úmrtním listem apod.). Na poskytnutí náhrady v těchto případech nemá zákazník právní nárok.

### **3 Podmínky a řád hotelu**

- 3.1 Provozovatel ubytuje zákazníka v hotelu v den nástupu na pobyt ve smyslu rezervace v době od 14:00 hod. (Check-in), pokud v potvrzení rezervace nebyl provozovatelem uveden jiný čas možnosti nástupu na pobyt a podmínky (včetně ceny) za dřívější nástup na pobyt (před 14.00 hod. v den nástupu na pobyt) (early check-in). V případě, že zákazník nenastoupí na pobyt nejpozději do 24.00 hod. bez předchozího informování provozovatele o pozdějším nástupu na pobyt, je provozovatel oprávněn poskytnout zákazníkem rezervovaný pokoj/pokoje k užití jiným zákazníkům. V takovém případě nevzniká zákazníkovi právo na vrácení jím zaplacené ceny pobytu, jakožto ani na jinou finanční či nefinanční náhradu ani náhradní plnění či náhradu škody.
- 3.2 Hotel poskytuje zákazníkovi služby v rozsahu a kvalitě určené příslušnou vyhláškou, kterou se stanoví klasifikační znaky na ubytovací zařízení při jejich zařazování do kategorií a tříd.
- 3.3 RECEPCE v hotelu: denně od 7:00 hodin do 22:00 hodin (V sezoně od 6:00 hodin)
- 3.4 Pracovník recepce během přihlašování k pobytu vysvětlí zákazníkovi podmínky ubytování a poskytování služeb, vybavení hotelového pokoje, základní orientační a bezpečnostní informace o hotelu, podmínky parkování motorových vozidel, úschovy sportovního vybavení a podobně.
- 3.5 Hotel má právo odmítnout ubytovat zákazníka s přenosnou nemocí, parazitickou infekcí nebo jinou chorobou, která by mohla představovat zdravotní riziko pro zaměstnance provozovatele nebo jiných zákazníků hotelu.

- 3.6 Při vstupu do hotelového pokoje si zákazník ve vlastním zájmu překontroluje stav hotelového pokoje a jednotlivých zařízení a jejich funkčnost a případné vady nebo nedostatky ihned oznámí recepci hotelu.
- 3.7 Pro kuřáky jsou vyhrazeny prostory, ve kterých je povoleno kouřit. Všechny prostory hotelu, včetně hotelových pokojů, jsou nekuřácké prostory. Pro kuřáky je vyhrazen prostor před hotelem. O prostoru pro kuřáky informuje zákazníka recepce hotelu na požádání.
- 3.8 Pokud host poruší zákaz kouření v hotelovém pokoji nebo jiném prostoru hotelu, má provozovatel právo na smluvní pokutu ve výši 10 000,- Kč, kterou je zákazník povinen uhradit provozovateli nejpozději při skončení pobytu (check-out) v hotovosti nebo platební/kreditní kartou na recepci hotelu.
- Pokud v důsledku porušení zákazu kouření v hotelovém pokoj nebo v jakýchkoli jiných prostorách hotelu dojde ke vzniku škody na majetku provozovatele a/nebo hotelu a/nebo majetku, životě nebo zdraví zákazníků nebo zaměstnanců provozovatele, je zákazník povinen takto vzniklou škodu nahradit v celém rozsahu.
- 3.9 V žádných prostorách hotelu (hotelové pokoje, společné prostory, restaurace, lobby bar, wellness a spa, dětský koutek apod.) není dovoleno bez souhlasu ředitele nebo provozního manažera hotelu dělat jakékoliv změny na zařízení, vybavení, ani zásahy do elektrické nebo jakékoli jiné instalace či přemísťovat zařízení.
- 3.10 V hotelovém pokoji není povoleno používat vlastní elektrické spotřebiče s výjimkou elektrických spotřebičů sloužících k osobní hygieně (holicí strojek, depilátor, apod.) a nabíječek na mobilní telefony nebo tablety nebo notebooky.
- 3.11 Z bezpečnostních důvodů není dovoleno ponechat děti do 10 let bez dozoru zákonného zástupce nebo jím pověřené osoby starší 18 let v hotelovém pokoji ani v ostatních prostorách hotelu.
- 3.12 Noční klid v hotelu je od 22:00 hod. do 06:00 hod. Chování zákazníka v hotelu během nočního klidu nesmí rušit ostatní zákazníky. Není vhodná silná hlasitost televize, hlučné mluvení, zpěv, hlasité rozhovory v hotelových chodbách, na hotelové terase apod. Společenské akce (oslavy, svatby apod.) mohou být v hotelu organizovány po 22:00 hod. jen s předchozím souhlasem ředitele nebo provozního manažera hotelu.
- 3.13 Zprávy a poštu pro hosty recepce hotelu pečlivě spravuje a předává zákazníkům.
- 3.14 Hotelová hala a prostory lobby baru jsou určeny pro příjem návštěv zákazníků ubytovaných v hotelu. V hotelovém pokoji smí zákazník přijímat návštěvy pouze se souhlasem pracovníka recepce hotelu a po zapsání do knihy návštěv, a to výhradně v době mimo čas nočního klidu.
- 3.15 Podmínky ubytování se zvířetem:  
**a**, zákazníci s vycpanými domácími zvířaty od 6 měsíců jsou v našem hotelu

vítání. Poplatek za každé zvíře je účtován ve výši 400 Kč/noc, který představuje úplatu za zvýšené náklady na úklid a čištění ubytovacích prostor.

**b**, z důvodu zachování komfortu zákazníků je možné v jednom pokoji ubytovat maximálně 1 zvíře střední nebo velké rasy nebo maximálně 2 zvířata malé rasy. Případně požadavky na výjimku je možné výhradně se souhlasem odpovědného zaměstnance ubytovatele nebo vedení hotelu.

**c**, podmínkou pro možnost ubytování s domácím zvířetem je předložení platného očkovacího průkazu prokazujícího dobrý zdravotní stav zvířete, a to při ubytování zákazníka.

**d**, odpovědnost za jakékoli škody způsobené na majetku hotelu nebo jiných ubytovaných hostů a jiných osob nacházejících se v hotelu, včetně zaměstnanců ubytovatele, nese majitel domácího zvířete (zákazník ubytovaný s domácím zvířetem s vědomím i bez vědomí provozovatele hotelu) bez omezení. V případě vzniku škody na majetku hotelu je majitel domácího zvířete (zákazník ubytovaný s domácím zvířetem) povinen nahradit škodu v celém rozsahu. Náhrada škody je splatná na základě vyúčtování výše škody předložené zákazníkovi ve lhůtě splatnosti určené ubytovatelem.

**e**, rezervací pobytu a uhrazením poplatku za ubytování s domácím zvířetem zákazník prohlašuje, že byl s těmito pravidly seznámen.

**f**, zákazník bere na vědomí, že v případě porušení těchto pravidel je ubytovatel oprávněn odmítnout ubytování zákazníka s domácím zvířetem, resp. ubytování domácího zvířete ukončit, a to bez práva zákazníka na jakoukoliv finanční či nefinanční náhradu.

- 3.16 Hoteloví zaměstnanci mohou vstupovat do hotelového pokoje kvůli úklidu pokoje, doplnění minibaru a pokojových doplňků a v případě, že je nezbytné odstranit poruchu, případně poskytnout neodkladnou zdravotní pomoc, nebo v případě podezření z porušování tohoto ubytovacího řádu či vážného ohrožení majetku hotelu nebo jiných zákazníků nebo zdraví a života zákazníků nebo zaměstnanců provozovatele.
- 3.17 Při nemoci, náhlém zhoršení zdravotního stavu nebo zranění zákazníka, zákazník neprodleně kontaktuje recepci hotelu (v případě nezletilého zákazníka jeho zákonný zástupce nebo odpovědná osoba) za účelem zajištění poskytnutí první pomoci a lékařské pomoci, případně převozu do zdravotnického zařízení (lékař, nemocnice) na náklady zákazníka.
- 3.18 Provoz hotelu je závislý na rozhodnutí provozovatele a informacích o aktuálních nabídkách produktů a služeb, případných omezeních v provozu hotelu, o doplňkových službách (stravování, wellness apod.), jakož i o dalších službách poskytovaných provozovatelem v hotelu nebo v lokalitě (zejména provozní hodiny golfových hřišť, jakož i informace o případných omezeních v provozech, jsou dostupné na internetových stránkách hotelu.
- 3.19 Zákazník nemá právo na náhradu škody nebo jakoukoli jinou finanční či nefinanční náhradu nebo náhradní plnění z důvodu, že z provozních důvodů na

straně provozovatele nebylo možné poskytnout zákazníkovi služby v plném rozsahu (např. omezení Wellness a Spa centra, zvýšený hluk z důvodu organizování svatby nebo oslavy v prostorách hotelu, výluka v provozu bazénů nebo saun v případě hotelů umístěných v nebo u vodních parků apod.).

- 3.20 Zákazník je povinen zanechat hotelový pokoj ve stavu, v jakém ho převzal na začátku pobytu. V případě způsobení škody nebo změny stavu hotelového pokoje, je zákazník povinen před ukončením pobytu (check-out) uvést hotelový pokoj na vlastní náklady do původního stavu, jinak je povinen nahradit provozovateli veškeré náklady na uvedení pokoje do původního stavu.
- 3.21 Zákazník svůj pobyt ukončí nejpozději ve 12:00 hod. v poslední den pobytu (check-out). V případě potřeby může zákazník požádat recepci hotelu o pozdější ukončení pobytu v poslední den pobytu (late check-out). Na pozdější ukončení pobytu v poslední den pobytu (late check-out) nemá zákazník nárok a hotel mu ho umožní jen v případě, pokud to kapacitní a provozní možnosti hotelu umožňují a výlučně u poplatku za pozdější ukončení pobytu v poslední den pobytu (late check-out), ve výši o níž informuje zákazníka recepce hotelu při požadavku zákazníka. V případě, že zákazník neukončí pobyt v poslední den pobytu nejpozději ve 12:00 hod. (Check-out) a současně nepožádá o pozdější ukončení pobytu v poslední den pobytu (late check-out), má provozovatel právo požadovat od zákazníka úhradu za prodloužené užívání hotelového pokoje.
- 3.22 V případě, že během pobytu zákazník požádá o prodloužení pobytu, může provozovatel žádosti zákazníka o prodloužení pobytu vyhovět pouze v případě, pokud to provozní a kapacitní možnosti hotelu umožňují. Na prodloužení pobytu nemá zákazník nárok. Pokud z provozních a kapacitních možností je možné žádosti zákazníka o prodloužení pobytu vyhovět, je zákazník povinen uhradit cenu ubytovacích a souvisejících služeb za prodloužení pobytu předem na recepci hotelu v hotovosti nebo platební/kreditní kartou. Současně může být zákazník během prodloužení pobytu ubytován v jiné hotelovém pokoji, než který užíval během pobytu, a zákazník je povinen se přeubytovat v poslední den pobytu (první den prodlouženého pobytu) podle instrukcí recepce hotelu.
- 3.23 Podněty, stížnosti nebo návrhy přijímá provozovatel prostřednictvím recepce hotelu. Úhrada za prodloužené užívání pokoje při ukončení pobytu do 18:00 hod. v poslední den pobytu je 50% z ceny ubytovacích služeb za jeden den pobytu ve výši platné pro daný den; úhrada za prodloužené užívání pokoje při ukončení pobytu po 18:00 hod. v poslední den pobytu je 100% z ceny ubytovacích služeb za jeden den pobytu ve výši platné pro daný den. V případě, že zákazník neukončí pobyt ani do 24:00 hod. posledního dne pobytu, provozovatel je oprávněn vystěhovat věci zákazníka z pokoje a uskladnit je na jeho náklady.

#### **4 Odpovědnost provozovatele a zákazníka za škodu**

- 4.1 Provozovatel odpovídá za škodu vzniklou zákazníkovi během pobytu v hotelu ve smyslu příslušných ustanovení Občanského zákoníku a ostatních obecně závazných právních předpisů platných a účinných na území České republiky.

- 4.2 Host je povinen využít k uložení svých cenností, peněz a osobních dokladů trezor, který se nachází v každém hotelovém pokoji. Pouze za peníze a cennosti uložené v trezoru na recepci přebírá odpovědnost hotel, a to na základě písemného a vzájemně podepsaného soupisu úložky. V ostatních případech nenese hotel za ztrátu žádnou odpovědnost.
- 4.3 Nároky z odpovědnosti provozovatele za škodu je zákazník povinen uplatnit ve lhůtách a způsobem stanoveným příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku a ostatních obecně závazných právních předpisů platných a účinných na území České republiky.
- 4.4 Věci zapomenuté hosty v hotelu jsou evidovány a skladovány po dobu 3 měsíců. Po skončení této doby hotel předává zapomenuté věci na místní oddělení ztrát a nálezů nebo jinému orgánu. Zapomenuté věci hotel doručí zákazníkovi pouze na základě jeho požadavku doručeného hotelu ve lhůtě uvedené v první větě tohoto bodu a výlučně na náklady zákazníka.
- 4.5 Zákazník odpovídá za škodu způsobenou jím nebo osobami, za které odpovídá, na majetku provozovatele a/nebo hotelu, jakož i na životě, majetku nebo zdraví zaměstnanců provozovatele nebo jiných zákazníků. Takto vzniklou škodu je zákazník povinen nahradit poškozenému (provozovateli nebo zákazníkovi nebo zaměstnanci) ve smyslu příslušných obecně závazných právních předpisů.
- 4.6 Provozovatel je oprávněn požadovat od zákazníka záruku formou předautorizace na platební nebo kreditní kartě zákazníka nebo jinou formu finanční záruky, přičemž označením jistoty na registračním formuláři nebo zvláštním formuláři dává zákazník souhlas s jistotou a jejím použitím pro účely úhrady zákaznickem čerpaných a neuhrazených služeb (např. konzumace v minibaru, neuhrazené služby apod.) nebo náhrady škody způsobené zákaznickem nebo osobami, za které odpovídá, během pobytu v hotelu, nebo na úhradu jiných pohledávek provozovatele v souvislosti s pobytem zákazníka v hotelu. O podmínkách, formě a výši jistoty informuje zákazníka při přihlášení k pobytu pracovník recepcie. V případě, že jistota nebude použita na úhradu pohledávek podle první věty tohoto bodu, bude zákazníkovi vrácena (v případě předautorizace na platební nebo kreditní kartě hosta zrušením předautorizace) bez zbytečného odkladu po skončení pobytu zákazníka v hotelu.

## **5 Nároky z vad služeb - Reklamační řád**

- 5.1 **Informace o podmínkách a způsobu uplatnění práv z odpovědnosti provozovatele za vady** (dále jen "reklamace") včetně údajů o tom, kde může reklamaci uplatnit a postup při uplatnění reklamace poskytovaných služeb v hotelu **jsou upraveny v Reklamačním řádu** hotelu, který je zveřejněn na internetové stránce hotelu a dostupný na recepci hotelu.

## **6 Ochrana osobních údajů, Ochrana soukromí**

- 6.1 Informace týkající se ochrany osobních údajů jsou uvedeny v Zásadách ochrany soukromí a zpracování osobních údajů TMR Group a jsou zveřejněny na internetové stránce [www.tmr.sk/o-nas/gdpr/](http://www.tmr.sk/o-nas/gdpr/).

## **7 Závěrečná ustanovení**

- 7.1 Společnost TMR je oprávněna tento ubytovací řád změnit, přičemž taková změna je vůči hostům účinná ode dne zveřejnění změněného znění ubytovacího řádu na internetové stránce hotelu. Pro pobyt hosta je rozhodující znění ubytovacího řádu platné a účinné ke dni nástupu hosta na pobyt.
- 7.2 Zákazník je povinen dodržovat ustanovení tohoto ubytovacího řádu. V případě, že zákazník ustanovení tohoto ubytovacího řádu poruší, nebo pokud nedodržuje pokyny pracovníků hotelu, nebo poškozuje nebo ohrožuje majetek provozovatele, poškozuje nebo ohrožuje zdraví, život nebo majetek jeho zaměstnanců nebo zákazníků, nebo přes výstrahu hrubě porušuje dobré mravy nebo své povinnosti vyplývající ze smlouvy o ubytování nebo zasahuje do dobré pověsti provozovatele, jeho zaměstnanců nebo zákazníků, má provozovatel právo odstoupit od smlouvy o ubytování a zákazníka bez náhrady vykázat z hotelu a neumožnit mu čerpat služby v hotelu.
- 7.3 Tento ubytovací řád, jakož i veškeré právní vztahy vznikající na základě smlouvy o ubytování, se řídí právním řádem České republiky. Všechny právní vztahy tímto ubytovacím řádem neupravené se řídí obecně závaznými právními předpisy platnými na území České republiky.
- 7.4 Jakýkoli spor vyplývající ze smlouvy o ubytování, včetně sporu o výklad tohoto ubytovacího řádu, v případě, že se mezi účastníky právního vztahu nedosáhne smírné vyřešení sporu, bude náležet do pravomoci Českých soudů.
- 7.5 Pokud některé z ustanovení tohoto ubytovacího řádu je nebo se stane neplatným, neúčinným nebo nevynutitelným, nedotýká se taková neplatnost, neúčinnost nebo nevynutitelnost platnosti a účinnosti ostatních ustanovení tohoto ubytovacího řádu.
- 7.6 Tento ubytovací řád se vztahuje na úpravu práv a povinností během pobytu zákazníka v hotelu. Pokud smlouva o ubytování uzavřená mezi provozovatelem a zákazníkem nebo zvláštní obchodní podmínky nebo řády vztahující se k jednotlivým službám poskytovaným v hotelu (např. Wellness a spa, dětský koutek apod.) (dále jen "**zvláštní podmínky**") obsahují odlišnou úpravu než tento ubytovací řád, jsou rozhodující ustanovení zvláštních podmínek a ustanovení zvláštních podmínek mají přednost před ustanoveními tohoto ubytovacího řádu. V otázkách neupravených zvláštními podmínkami platí ustanovení tohoto ubytovacího řádu.
- 7.7 Tento ubytovací řád nabývá platnosti a účinnosti dne 8.8.2019

V Kuřimi dne 8.8.2019

Jan Kastner

Ředitel resortů (Kaskáda a Ostravice)