



## VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

Pro objednatele ubytování a služeb hotelu **Hotel Palác Elektra \*\*\***

---

### I. Vymezení pojmů a úvodní ustanovení

#### 1. Vymezení pojmů:

- **Ubytovatel** je Společnost Prosper Elektra a.s., IČ: 05277965, se sídlem Umělecká 305/1, Moravská Ostrava 702 00, Ostrava, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl B 10843.
- **Objednatelem** je každá osoba, která vstoupí v jednání s ubytovatelem za účelem uzavření smlouvy o ubytování.
- **Hostem** je každá fyzická osoba, k níž se přímo vztahují ubytovací služby.
- **Zprostředkovatelem** je provozovatel ubytovacího portálu.
- Prostory vyhrazené k ubytování jsou **apartmány**.
- Přechnodný nájem hotelových apartmá pro ubytování či jiné doprovodné služby jsou **služby**.
- **Společnými prostory** se rozumí venkovní a vnitřní prostory ubytovacího zařízení či objektu, zejména pavlače a schodiště.
- Prostory vyhrazené k ubytování jakož i společné prostory ubytovacího zařízení jsou **ubytovací objekt**.

2. Ubytovatel vydává ve smyslu ustanovení §1751 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku v platném znění, tyto **Všeobecné obchodní podmínky** (dále jen „VOP“)
3. **VOP** upravují vzájemný smluvní vztah mezi ubytovatelem a objednatelem, který má zájem o přechodný nájem hotelových apartmá pro ubytování či jiné doprovodné služby, objednává jej a rezervuje.
4. Rezervační služeb host prohlašuje, že se s VOP seznámil a porozuměl jim, VOP se stávají součástí předmluvních ujednání okamžikem zahájení těchto jednání mezi ubytovatelem či zprostředkovatelem a hostem a součástí smluv okamžikem jejich uzavření.
5. Ubytování hosté se řídí právním řádem České republiky na základě českého práva, VOP a ubytovacím řádem **Hotel Palác Elektra \*\*\***, (dále jen „ubytovací zařízení“). Ubytovaný host přijímá VOP a ubytovací řád jako smluvní podmínku ubytování a je povinen dodržovat jeho ustanovení.
6. Každý host je povinen se s tímto ubytovacím řádem seznámit, na jeho neznalost nebude brán zřetel. Ubytovací řád je k dispozici na recepci ubytovacího zařízení a v jednotlivých apartmánech a na webových stránkách.

### II. Vznik smluvního vztahu

1. Ubytovatel nabízí ubytování, případně další služby formou nabídek, zejména na internetových stránkách, formou obchodních sdělení, s jejichž zasláním adresát (objednatel či host) vyslovil souhlas, prostřednictvím jím schválených zprostředkovatelů (Booking, Previo), jakož i formou reklamních materiálů ubytovatele.

2. Host projeví vůli ubytovat se formou zaslání rezervace ubytovateli, resp. provozovateli ubytovacího portálu, a to telefonicky na tel. čísle + 420 595 133 644, emailem [recepce@palac-elektra.cz](mailto:recepce@palac-elektra.cz), vyplněním a odesláním webového formuláře na webových stránkách: [www.palac-elektra.cz](http://www.palac-elektra.cz), nebo na portálech zprostředkovatele.
3. Rezervace musí obsahovat:
  - Jméno a příjmení hosta
  - Termín pobytu
  - Kontaktní údaje hosta: telefon, email, adresu
  - Způsob úhrady služeb
  - Počet osob
  - Rozsah doplňkových služeb
4. Souhlasí-li ubytovatel s rezervací (jejím obsahem), zašle objednateli (hostu) potvrzení rezervace.
5. Smluvní vztah mezi hostem a ubytovatelem vzniká potvrzením objednávky pobytu ze strany ubytovatele. Ubytovatel se zavazuje poskytnout hostu pobyt a zabezpečit ve sjednaném rozsahu a kvalitě sjednané služby a hostu vzniká závazek zaplatit ubytovateli smlouvenou cenu.
6. Do doby vzniku smlouvy (potvrzení rezervace) je ubytovatel oprávněn jednostranně měnit podmínky (parametry) ubytování.
7. Ubytovatel má právo smlouvu o ubytování neuzavřít, a to bez udání důvodu.
8. Individuální podmínky plnění služby a ubytování hosta jsou vždy definovány v průběhu závazné rezervace a za tento typ ubytování je hostu účtována odpovídající cena.
9. **Potvrzená rezervace je závazná.**
10. Nemůže-li ubytovatel dodržet smlouvu zcela či zčásti z důvodu vyšší moci, oznámí objednateli případně hostovi, bylo-li již započato s plněním, neprodleně tuto skutečnost a předloží mu návrh na změnu smlouvy. O vyšší moc jde v případě, kdy v plnění smlouvy ubytovateli brání okolnosti, které jsou mimo jeho kontrolu (např. rozhodnutí orgánů veřejné moci, válečné nebezpečí, stávka, blokáda, živelní událost apod.), které nemohl ubytovatel předvídat nebo kterým nemohl zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze po něm rozumně požadovat. Host má v takovém případě právo odmítnout návrh na změnu smlouvy v určené lhůtě. V případě odmítnutí návrhu hostem má ubytovatel právo odstoupit od smlouvy. Ubytovatel není v tomto případě povinen hradit hostovi škodu, která mu v souvislosti se zásahem vyšší moci vznikla.
11. Ubytovatel je povinen informovat hosta o případných změnách ve smluvně sjednaných službách.

### III. Platební podmínky

1. Host je povinen za ubytování a jím využití další služby zaplatit dohodnuté smluvní ceny, nejpozději v okamžiku odjezdu. V případě pobytu trvajícím 2 noci a více, je ubytovatel oprávněn požadovat platbu předem.
2. Ubytovateli přísluší právo své služby kdykoliv vyúčtovat, resp. je vyúčtovávat průběžně.
3. Ubytovatel si vyhrazuje právo požadovat od hosta jistotu/jistinu formou před-autorizace/blokace příslušné částky ve výši úhrady objednaného ubytování, na platební nebo kreditní kartě hosta nebo jinou formu finanční záruky. V případě, že toto nelze provést (host nedisponuje platební kartou), je ubytovatel oprávněn požadovat platbu předem.
4. Ubytovatel je oprávněn použít blokované finanční prostředky k úhradě všech neuhrazených pohledávek vzniklých během pobytu (např. nápoje, konzumaci, porušení zákazu kouření, smluvní pokutu, náhradu škody apod.)
5. Ceny poskytovaných služeb jsou uvedeny v aktuálně platném katalogu, cenících, nabídkových listech nebo na [www.palac-elektra.cz](http://www.palac-elektra.cz) nebo dle příslušného webu zprostředkovatele.

6. Pobyt dětí do 5 let je zdarma, v případě sdílení lůžka s rodiči. Pobyt dítěte na přistýlce se řídí platným ceníkem.
7. Sazba poplatku z pobytu je stanovena obecně závaznou vyhláškou příslušné obce a je již zahrnutá v ceně za ubytování.
8. Cena za ubytování zahrnuje zejména možnost použití veškerého vybavení apartmánu, kuchyně a spotřebičů, lůžkoviny, spotřebu vody a elektřiny, vytápění, Wi-Fi, závěrečný úklid.
9. Služby považujeme za uhrazené dnem připsání platby na bankovní účet nebo dnem úhrady v hotovosti.
10. V případě neuhrazení ubytovacích služeb bude veškeré náklady spojené s vymáháním dlužné částky hradit host.
11. Výše záloh a časový rozvrh plateb je stanoven, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak, takto:
  - u rezervací pobytu pro následující rok (před rezervace dle čl.4 bod 6), dle je host povinen při vzniku smluvního vztahu, předem uhradit zálohu ve výši 50 % stanovené ceny nebo v jiné výši specifikované na dokladu, doplatek je host povinen uhradit nejpozději při ukončení čerpání služeb,
  - v případě vytvoření rezervace mailem, telefonicky nebo osobně na recepci hotelu méně než 7 dní před začátkem pobytu je host povinen dodržet platební postup dle instrukcí a osobní domluvy se zaměstnancem či zástupcem provozovatele.
12. Způsoby platby:
  - Platba převodem či složením hotovosti v CZK na účet číslo: 252 088 002/5500 u Raiffeisenbank a.s. v ČR (IBAN: CZ96 5500 0000 0002 5208 8002, SWIFT: RZBCCZPP)
  - Platba v hotovosti na recepci hotelu
  - Platba platební kartou (Visa, Maestro, Euro Card, Master Card, American Express, Diners Club)
13. Pobyt klienta lze plně nebo částečně uhradit zaměstnavatelem, příp. jinou organizací. V tomto případě klient uvede tuto skutečnost již při podání objednávky a pobyt je na základě objednávky fakturován objednateli.
14. Dostane-li se host do prodlení s úhradou platby za poskytnuté služby, má ubytovací zařízení právo uplatnit po klientovi úrok z prodlení dle nařízení vlády č. 351/2013.
15. Veškeré platby budou uskutečněny v českých korunách (CZK).

#### **IV. Rezervace a příjezd hosta**

1. Ubytovatel je oprávněn ubytovat pouze hosty, kteří mají platnou rezervaci (potvrzení ubytování emailem) a kteří se řádně u ubytovatele zaevidují.
2. Hosté jsou povinni za účelem evidence nejpozději při příjezdu předložit řádný a platný doklad totožnosti. Za řádný doklad totožnosti je považován občanský průkaz nebo cestovní pas. Za platný doklad totožnosti je považován doklad, jehož platnost neuplyne dříve než do skončení pobytu.
3. Pokud se host neprokáže řádným a platným dokladem totožnosti, je ubytovatel oprávněn ubytování hostů odmítnout s účinky překážky na straně hosta (storno).
4. Na základě platné rezervace a řádné evidence je ubytovatel povinen ve sjednaný den počátku ubytování hosta ubytovat v čase od **13:00 do 19:00 hod.** Po tuto dobu je ubytování pro hosta rezervováno, není-li písemně mezi ubytovatelem a objednatelům určeno jinak.
5. Hosty bez předchozí potvrzené rezervace a hosty přijíždějící po 19:00 hod není ubytovatel povinen ubytovat. Ubytování a evidence v takovém případě probíhá druhý den v čase pro ubytování, případně v jiném čase po předchozí domluvě, avšak s účinky překážky na straně hosta od původně sjednaného termínu ubytování.



6. V případě rezervací pro následující rok lze provést pouze před-rezervaci smluvního vztahu, tj. projevení zájmu o konkrétní termín ubytování formou zanechání emailu, tel. čísla, jména. Ubytovatel si vyhrazuje pro tento účel potvrdit platnost této rezervace až po stanovení aktuálního ceníku pro ubytování pro daný kalendářní rok. Poté bude zájemce kontaktován pracovníky recepcy a pro potvrzení této rezervace je nutné zaplatit zálohu ve výši 50 % z částky za pobyt v daném termínu. V případě zrušení pobytu v době kratší než 14 dní, je záloha nevratná.
7. Ubytovatel předá hostu apartmán ve stavu způsobilém pro řádné užívání včetně zařízení, vybavení a příslušenství. Host je povinen překontrolovat stav a množství, přičemž od okamžiku převzetí až do zpětného předání odpovídá za škodu na převzaté věci. Přechodná nefunkčnost, vady či opotřebením zařízení, které nebrání výkonu ubytování, nezakládají práva hosta na práva z vadného plnění.

#### **V. Pobyt**

1. Host je oprávněn užívat apartmán jakož i společné prostory po dobu trvání sjednaného čerpání služby řádného smluvního vztahu, respektive od okamžiku řádné evidence až do okamžiku, kdy je povinen se odhlásit.
2. Ubytovatel si vyhrazuje právo ve výjimečných případech poskytnout hostu jiné ubytování, než bylo původně dohodnuté, pokud se nijak podstatně neliší od potvrzené rezervace.
3. Host bere na vědomí, že venkovní prostory (pavlače) jsou společné a sdílené s dalšími ubytovanými hosty a výkon práv spojený s užíváním těchto prostor je tak sdílený a rušený ve smyslu obvyklého užívání více osob, zejména zvýšení hluku, pohybu apod.
4. Pokud nebude host pod vlivem alkoholu či omamných látek skýtat záruku dodržování ubytovacích podmínek, může mu být zamezen vstup do ubytovacího zařízení, respektive může být z objektu vykázán do doby, než bude opět schopen tyto podmínky dodržovat, a to bez nároku na kompenzaci. Opakování této situace je důvodem okamžitého odstoupení ubytovatele od smlouvy.
5. V ubytovacím zařízení se bez dalšího smí pohybovat pouze personál ubytovatele a řádně evidovaní hosté. Návštěvy hostů mohou být hosty přijímány pouze se souhlasem ubytovatele, a to v čase od 8:00 do 20:00. Návštěvy hostů nejsou oprávněny užívat ubytovací zařízení či vybavení. Host odpovídá za jednání své návštěvy a je povinen zajistit, že bude seznámena s ubytovacími podmínkami. Ubytovatel má právo, podle vlastního uvážení, neumožnit vstup jiné osobě do objektu anebo takovou osobu následně z objektu vykázat.
6. V objektu ubytování je zakázáno pořádání večírků a party.
7. Ubytovatel nabízí hostům ubytování s domácím zvířetem. Poplatek za pobyt je uveden v platném ceníku. Host je povinen dodržovat Podmínky pobytu se zvířaty, která jsou zveřejněna na stránkách [www.palac-elektra.cz](http://www.palac-elektra.cz).

#### **VI. Odpovědnost za škody**

1. Host a třetí osoby, jejichž vstup objednatel či host do objektu ubytování umožnil, odpovídají ubytovateli za vzniklé škody společně a nerozdílně. Zejména pak za ztrátu a škodu způsobenou na ubytovacím vybavení, zařízení, či příslušenství apartmánu, které host převzal, případně jejichž převzatí se předpokládá.
2. Host případně další osoby hradí jím způsobenou škodu, pokud neprokáží, že ji nezavinily. Tento nárok ubytovatele se vztahuje i na škodu, která je zjištěna až po odjezdu hosta.
3. Host je povinen osobně pečovat o svoje vlastnictví zejména pak před ztrátou, krádeží či zničením a není oprávněn přenášet výkon této odpovědnosti na ubytovatele. Host není oprávněn do objektu ubytování vnášet věci, které bezprostředně nesouvisí s výkonem pobytu krátkodobého ubytování. Za ztrátu či škodu na takto vnesených věcech ubytovatel neodpovídá.

4. V celém ubytovacím objektu je zakázáno nosit nebo uchovávat zbraně.
5. Hosté jsou oprávněni využít zdarma bezdrátové připojení k internetu prostřednictvím Wi-Fi. Za bezpečnost připojení ubytovatel neodpovídá.
6. Na pokojích a v uzavřených prostorách hotelu je kouření zakázáno, a to i elektronickou či obdobnou cigaretu z důvodu rizika spuštění požárních čidel. Porušení zákazu kouření na pokojích je pokutováno smlouvenou částkou 1.000,- CZK. Vyhrazené místo pro kuřáky je pouze prostor pavlačí, kde jsou umístěné nádoby na nedopalky. Hosté kouří tak, aby neomezovali či nenarušovali pobyt ostatních hostů imisemi. Ubytovatel upozorňuje na přísný zákaz odhazování nedopalků z pavlačí.
7. Ubytovatel neodpovídá za škodu na odložených či vnesených věcech. Za ostatní odložené či zapomenuté věci hostů ubytovatel neručí. Ubytovatel nezodpovídá za poškození zdraví nebo majetku, které host způsobí sobě, provozovateli nebo třetí osobě.
8. V případě, že host porušuje ubytovací podmínky, má ubytovatel právo ukončit pobyt hosta před původně dohodnutým dnem odjezdu.

### **VII. Odhlášení a odjezd hosta**

1. Host užívá ubytovací objekt po dobu trvání sjednaného čerpání služby řádného smluvního vztahu, respektive od okamžiku řádné evidence až do okamžiku, kdy je povinen se odhlásit.
2. Nebylo-li s ubytovatelem písemně ujednáno jinak, musí se host řádně odhlásit nejpozději do 10:00 hod posledního dne sjednaného pobytu a ve stejné době je povinen ubytovací zařízení uvolnit a předat. Neučiní-li tak, je ubytovatel oprávněn účtovat hostu za neuvolnění ubytovacího zařízení smluvní pokutu (200,- Kč za každou započatou hodinu) za ubytování dle aktuálního ceníku a dále náhradu škody (náklad na pozdní úklid pokoje). Zaplacení smluvní pokuty neopravňuje hosta k dalšímu užívání ubytovacího zařízení. V případě rezervace apartmánu dalším hostem, je ubytovatel oprávněn vystěhovat jeho osobní zavazadla a umožnit úklid apartmánu, aby nebyla porušena práva dalšího hosta na již uzavřený smluvní vztah.
3. Ubytovatel může prodloužit pobyt hostu jen v případě, že má volnou kapacitu.
4. V případě, že host ukončí svůj pobyt dříve, než bylo sjednáno v potvrzení rezervace, ubytovatel má právo účtovat hostu částku za celý pobyt včetně služeb.
5. Host je povinen předat apartmán ubytovateli zpět ve stejném stavu, v jakém jej obdržel včetně veškerého vybavení a zařízení s přihlédnutím k běžnému opotřebení. Zjistí-li ubytovatel po skončení ubytování hosta vznik škody, je host povinen tuto škodu ubytovateli v plné výši nahradit. Host odpovídá za škody způsobené třetími osobami, kterým vědomě či nedbalostně (např. ponecháním klíčů bez dozoru) umožnil vstup do ubytovacího objektu.
6. Při odhlášení z apartmánu musí host zabezpečit apartmán jako při jeho opuštění, odevzdat klíče jakož i vrátit všechny ostatní věci, které mu byly zapůjčeny.
7. Ubytovatel je oprávněn ukončit poskytování služeb hostu a odstoupit od smlouvy s okamžitou platností a bez nároku hosta na vrácení peněz v těchto případech:
  - Host úmyslně nebo nedbalostí poškozuje majetek ubytovatele, či je jeho chování v rozporu se zásadami slušného chování, morálkou nebo obtěžuje svým chováním třetí osoby.
  - Zdravotní stav hosta ohrožuje zdraví třetích osob a personálu.
  - Z důvodu zásahu vyšší moci, dle článku II, bod 10.

### **VIII. Zrušení rezervace, storno podmínky**

1. Stornem se vždy rozumí zrušení, odklad nebo úpravy potvrzené objednávky.

2. Storno je objednatel povinen uskutečnit pouze v písemné formě (respektive e-mailem) na adrese [recepc@palac-elektra.cz](mailto:recepc@palac-elektra.cz).
3. Stornuje-li objednatel objednané a potvrzené služby, je povinen zaplatit ubytovateli storno poplatky podle cenových podmínek dané rezervace; storno poplatky budou vypočítávány z ceny za stornované služby vč. DPH, a to následovně:
  - zrušení pobytu 4 dny a více před příjezdem – zrušení zdarma, vyjma čl. IV., bod 6
  - zrušení pobytu 2-3 dny před příjezdem – 50 % z ceny rezervace
  - zrušení pobytu méně než 1 den před příjezdem - 100 % z ceny rezervace
  - překážky na straně hosta. Ubytovatel je oprávněn účtovat 100 % ceny pobytu
  - překážky na straně ubytovatele – vyšší moc dle čl. II bod 10
4. V případě odstoupení od uzavřené smlouvy ze strany klienta v souladu s těmito podmínkami nebo zákonem, je ubytovatel povinen vyplatit nejpozději do 14 dnů po písemném obdržení storna rozdíl ceny mezi již zaplaceným pobytem a příslušnými stornovacími poplatky.
5. V případě že dojde ke zkrácení již uhrazeného pobytu z důvodů tzv. vyšší moci, si ubytovatel vyhrazuje vrácení již zaplacené částky plnění na účet, který host uvede pro tento případ, v termínu do dvou pracovních dnů, a to i v případě, kdy byla úhrada hostem provedená platebním terminálem.
6. Pokud host svévolně zruší část pobytu nebo nevyčerpá některou z již uhrazených služeb, nemá nárok na finanční náhradu. V případě zrušení již objednaných služeb si hotel vyhrazuje možnost uplatnit storno podmínky připsáním na vrub hotelového účtu hosta za následujících podmínek: 100% z ceny nečerpaných služeb, pokud dojde ke zrušení méně jak 24 hodin před jejich využitím.

#### **IX. Reklamační podmínky**

1. Host je při příjezdu povinen seznámit se s prostorem vyhrazeným k ubytování. Host je povinen uplatnit nároky z vad služeb (reklamací), bez zbytečného odkladu, poté co zjistí důvody pro uplatnění reklamací, tak aby mohla být sjednána náprava, nejpozději však následující kalendářní den, jinak právo na reklamaci zaniká. Toto provede označením vady nebo oznámením, jak se vada projevuje, na recepci hotelu. Uplatnění reklamací probíhá na místě samém, což umožní její vyřízení a případné odstranění vady okamžitě.
2. Práva z odpovědnosti za vady ubytování poskytnutých služeb zaniknou, nebyla-li uplatněna do skončení pobytu, není-li pro jejich uplatnění stanovena v právních předpisech lhůta jiná.
3. Host je při uplatňování práva z vadného plnění povinen svou reklamaci řádně zdůvodnit a podle možnosti i průkazně podložit, současně je povinen předložit doklad o poskytnuté službě, stejnopis objednávky, fakturu apod., příp. rovněž věc, jejíž vadu reklamuje.
4. Uplatní-li host právo z odpovědnosti za vady služeb, které mu jsou poskytovány nebo které mu již byly poskytnuty, je ubytovatel (nebo pověřená osoba) povinen po potřebném prozkoumání skutkových a právních okolností rozhodnout o reklamaci ihned, ve složitých případech bez zbytečného odkladu. Vyřízení reklamací musí být provedeno nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamací, pokud se se zákazníkem nedohodne na delší lhůtě. Do doby se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady.
5. Host je povinen poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamací, zejména podat informace, předložit doklady prokazující skutkový stav, specifikovat své požadavky co do důvodu a výše apod. Vyžaduje-li to povaha věci, musí host umožnit přístup do prostoru, který mu byl pronajat k ubytování, aby mohla být ověřena oprávněnost reklamací a aby bylo umožněno zjednání nápravy.
6. V případech, kdy ubytovatel uzná oprávněnost reklamací hosta, poskytne zákazníkovi náhradní plnění spočívající v bezplatném odstranění vady, nebo v případech, kdy je to možné, v poskytnutí



náhradní služby. Jinak ubytovatel poskytne přiměřenou slevu z ceny vadně poskytnuté služby. Tím není dotčeno právo hosta, v případech stanovených v právních předpisech či v případech výslovně sjednaných s ubytovatelem, od smlouvy odstoupit, musí však ubytovateli nahradit účelně vynaložené náklady a jinou újmu, která mu tím vznikne, pokud jí nemohl zabránit.

7. Vadou ubytování či služeb s tím souvisejících není zejména přechodná nefunkčnost, vady či opotřebením zařízení, které nebrání běžnému užívání. Host není oprávněn uplatňovat práva z vadného plnění z věcí či služeb, které jsou mu poskytovány zdarma.

## X. Informace pro spotřebitele

1. Ubytovatel poskytuje ubytovaným hostům v souladu s § 1811 a § 1820 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „občanský zákoník“) následující informace:
  - Totožnost a kontaktní údaje ubytovatele: **Prosper Elektra a.s.**, IČ: 05277965, sídlem Umělecká 305/1, Moravská Ostrava 702 00, Ostrava, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl B 10843;
  - hlavní předmět podnikání ubytovatele: poskytování ubytovacích služeb a pronájem nemovitostí;
  - označení služby: ubytovatel obstarává pro ubytované hosty ubytování a služby související s ubytováním na základě podmínek uvedených v platné rezervaci;
  - údaj o existenci, způsobu a podmínkách mimosoudního vyřizování stížností spotřebitelů včetně údaje, zda se lze obrátit na orgán dohledu: host v pozici spotřebitele má právo podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů. V případě, že dojde mezi ubytovatelem a hostem v pozici spotřebitele ke vzniku spotřebitelského sporu plynoucího ze smlouvy o ubytování, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu u: **Česká obchodní inspekce**, Ústřední inspektorát – oddělení ADR Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, Email: [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz) / web: [adr.coi.cz](http://adr.coi.cz). Česká obchodní inspekce je dozorovým orgánem vykonávajícím dohled nad ochranou spotřebitele, postupující podle zákona č. 64/1986 Sb., o České obchodní inspekci, ve znění pozdějších předpisů, a dalších právních předpisů. Internetová stránka České obchodní inspekce je [www.coi.cz](http://www.coi.cz);
  - v souladu s ustanovením § 1837 písmeno j) občanského zákoníku ubytovaným hostům jako spotřebitelům nevzniká právo na odstoupení od smlouvy o ubytování, pokud ubytovatel poskytuje plnění v určeném termínu;
  - označení členského státu nebo členských států Evropské unie, jejichž právními předpisy se bude řídit vztah mezi ubytovaným hostem a ubytovatelem založený na základě potvrzení rezervace: Česká republika;
  - údaj o jazyku, ve kterém bude ubytovaný host s ubytovatelem jednat po dobu pobytu a ve kterém poskytne ubytovaným hostům smluvní podmínky a další údaje: český jazyk.

## XI. Ochrana osobních údajů

1. Host jakož i případné návštěvy hosta berou na vědomí, že společné prostory, jsou monitorovány kamerovým systémem se záznamem. Sjednáním ubytovací služby dává host najevo, že je s touto skutečností seznámen a dává tímto souhlas s pořízením takového záznamu, na němž může být zachycen jeho soukromý život pro účely zajištění řádného provozu a chodu ubytovacích služeb, případně pro potřeby Policie ČR, hlášení škodných událostí, pojišťovny apod. Záznamy jsou uchovávány zabezpečeny v souladu s pokyny o činnostech zpracování.

2. Ubytovatel je správcem osobních údajů hosta ve smyslu čl. 4 odst. 7 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 96/46/ES (dále jako „nařízení“) a zavazuje se při správě osobních údajů hosta postupovat v souladu s tímto nařízením. Ubytovatel hosta ve smyslu čl. 13 nařízení před rezervací ubytování (před uzavřením smlouvy o ubytování) informuje o zpracování osobních údajů hosta. Veškeré osobní údaje hosta, k jejichž zpracování a předávání je v souladu s nařízením vyžadován souhlas, zpracovává ubytovatel pouze na základě tohoto souhlasu.
3. Zpracování osobních údajů - Viz samostatný dokument **Informace o zpracování osobních údajů**.

## XII. Závěrečná ustanovení

1. Všeobecné obchodní podmínky nabývají účinnosti dnem 1. 7. 2024 a ruší všechny předchozí platné podmínky.
2. Smluvní vztahy vzniklé před nabytím účinnosti těchto podmínek zůstávají v platnosti a řídí se podmínkami platnými v době jejich vzniku.



Prosper Elektra a.s.  
Ing. Martina Kulštejnová  
Prokura