

Ubytovací řád

Údaje poskytovatele služeb

Provozovatel hotelu DONEX PRAHA-CZ s.r.o., Komenského 131/10, 360 07 Karlovy Vary - Doubí , IČ: 25659995, DIČ: CZ25659995 Zapsáno v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Plzni oddíl C, vložka 11929.

Provozovnou je PARKHOTEL Sokolov, Carlsbad's Spa Area, na adrese Husovy sady 2044, 356 01 Sokolov

1. Podmínky uzavření smlouvy o ubytování

1. Ubytování hostů v hotelu PARKHOTELU Sokolov, Carlsbad's Spa Area se uskutečňuje na základě Smlouvy o ubytování uzavřené podle ustanovení § 2326 a následujících zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, na jejímž základě DONEX PRAHA-CZ s.r.o., Komenského 131/10, 360 07 Karlovy Vary - Doubí , IČ: 25659995 (dále jen „provozovatel ubytovacího zařízení“) poskytuje ubytovanému přechodné ubytování na ujednanou dobu nebo na dobu vyplývající z účelu ubytování v zařízení k tomu určeném a ubytovaný (dále také jen „host“) se zavazuje zaplatit ubytovateli za ubytování a za služby s ním spojené ve lhůtě stanovené tímto Ubytovacím řádem (dále také jen „smlouva“).
2. K dodržení podmínek uzavření smlouvy o ubytování postačí alespoň písemné potvrzení objednávky či rezervace.
3. Práva a povinnosti smluvních stran výslovně neupravená smlouvou o ubytování jsou upraveny tímto Ubytovacím řádem, všeobecnými obchodními podmínkami ubytovatele a ceníkem služeb ubytovatele. Stanoví-li ubytovací smlouva něco jiného než tento Ubytovací řád, všeobecné obchodní podmínky ubytovatele a/nebo ceník ubytovatele, použije se u ubytovací smlouva.
4. Pokud ubytovaný nedodrží povinnosti vyplývající ze smlouvy o ubytování a k ní přiloženého Ubytovacího řádu, všeobecných obchodních podmínek ubytovatele a/nebo ceníku ubytovatele, nebo jiným způsobem porušuje dobré mravy v hotelu (dále jen „pochybení“), je ubytovatel oprávněn smlouvu o ubytování před uplynutím ujednané doby vypovědět, a to i bez výpovědní doby, byl-li host na své pochybení ze strany hotelu upozorněn postupem dle ustanovení §2331 občanského zákoníku.

2. Příjezd do hotelu

1. Host ohlásí svůj příjezd na recepci hotelu pověřenému pracovníkovi.
2. Není-li sjednáno jinak, registrace a ubytování příjezdících hostů probíhá v době od 14:00 hodin do 22:00 hodin.
3. Na recepci předloží host svůj občanský průkaz, případně cestovní pas, podle něhož ověří pověřený pracovník ubytovatele totožnost hosta a vyplní „Přihlašovací lístek“, který zároveň slouží jako Domovní kniha.
4. Host správnost svých osobních údajů a dobu pobytu stvrdí podpisem na Přihlašovacím lístku ubytovatele.
5. Přidělení konkrétního pokoje v rámci objednané kategorie probíhá výhradně ze strany hotelu. Požadavky hostů nejsou pro hotel závazné, ale mohou být zohledněny v závislosti na dostupnosti.

6. Ubytovatel je oprávněn při nástupu hosta k ubytování požadovat složení peněžitě kaucí ve výši 2 500 Kč nebo 100 EUR za pokoj. Kauce je vratná při odjezdu, a to v plné výši, resp. ve výši ponížené za podmínek uvedených v čl. 7. tohoto Ubytovacího řádu.
7. Host svým podpisem stvrzuje, že se zavazuje dodržovat Ubytovací řád, který je k dispozici na recepci nebo na [www. https://www.parkhotel-sokolov.cz/](https://www.parkhotel-sokolov.cz/)
8. Počet osob na pokoji odpovídá počtu osob přihlášených k ubytování. Ubytovaný se zavazuje oznámit jejich přesný počet při nástupu k ubytování.
9. Doba ubytování je dohodnuta nejpozději při ubytování hosta a je zaznamenána v Přihlašovacím lístku. Doba ubytování může být prodloužena nebo zkrácena pouze se souhlasem ubytovatele a musí být podložena zápisem v systému PMS v počítači pracovníkem recepcie.
10. Ubytovaný tímto uděluje souhlas ubytovateli se zpracováním a uchováním svých osobních údajů, v rozsahu poskytnutých údajů, a to za účelem poskytnutí ubytování a evidence hostů ve smyslu zákona č. 565/1990 Sb., o místních poplatcích a zákona č. 326/1999 Sb., o pobytu cizinců na území České republiky a o změně některých zákonů. Bližší povinnosti hosta a ubytovatele ohledně vedení evidenční knihy, resp. domovní knihy jsou stanoveny shora uvedenými právními předpisy.

3. Obecná pravidla ubytování

1. Host má právo užívat prostor vyhrazený mu k ubytování, jakož i společné prostory ubytovatele a využívat služby s ubytováním spojené.
2. Ubytovatel je povinen odevzdat hostovi prostory vyhrazené mu k ubytování ve stavu způsobilé k řádnému užívání a zajistit mu nerušený výkon jeho práv spojených s ubytováním.
3. Při nástupu k ubytování obdrží host klíč od pokoje (dále jen „klíče“) a čipovou kartu od vstupu do hotelu. Host je povinen předejít ztrátě, zničení, poškození těchto klíčů a čipu, jakož i zpřístupnění klíčů třetím osobám, které nejsou přímým účastníkem příslušné Smlouvy o ubytování, sjednané mezi hostem a ubytovatelem.
4. Host je povinen:
 - seznámit se s Ubytovacím řádem a dodržovat jej;
 - uhradit sjednanou cenu za ubytování a ostatní služby;
 - řádně užívat prostory určené k ubytování, udržovat pořádek a čistotu ve všech prostorách určených k ubytování;
 - chránit vybavení zařízení v prostorách určených k ubytování proti poškození;
 - bezodkladně oznámit poškození nebo škodu způsobenou samotným hostem, nebo osobami s ním ubytovanými v prostorách ubytovatele;
 - v době od 22:00 hod. do 07:00 hod. dodržovat noční klid;
 - při odchodu z pokoje uzavřít v pokoji vodovodní uzávěry, zhasnout světla, vypnout televizor a další elektrické spotřebiče, které nesouvisí s provozem a uzavřít okna;
 - po ukončení aktivního užívání nebo nabíjení odpojit elektrické spotřebiče a jiná elektrická zařízení od elektrické sítě;

- používat elektrické přístroje či jiná elektrická zařízení, nebo je nabíjet, pouze v přítomnosti hosta;
- umožnit vstup na pokoj na základě vyzvání;
- při odjezdu z ubytovacího zařízení odevzdat klíče od pokoje na recepci.

5. Host nesmí bez souhlasu ubytovatele:

- provádět podstatné změny v prostorách určených k ubytování (stěhovat nábytek, přemisťovat vybavení apod.);
- odnášet jakékoli vybavení a zařízení z prostor určených k ubytování;
- přenechat prostory určené k ubytování jiné osobě;
- přijímat návštěvy v prostorách určených k ubytování. Přijímat návštěvy je možné pouze se souhlasem ubytovatele, a to na základě řádné registrace do Knihy návštěv, která je umístěna na hotelové recepci. Bez této registrace mohou hosté přijímat návštěvy pouze ve společných prostorách ubytovatele;
- umístit v prostorách ubytovatele domácí mazlíčky. Majitel je povinen zvíře nahlásit na recepci a na požádání personálu ubytovatele předložit platný očkovací průkaz a uhradit stanovený poplatek dle platného ceníku. Ubytovatel je oprávněn v případě nadměrného hluku zvířete ubytovaným pobyt předčasně ukončit. Zvíře se může pohybovat v prostorách recepcie, chodbách hotelu a na pokoji. Do restaurace a wellness je pro zvířata vstup zakázán s výjimkou asistenčního psa;
- v případě poškození či znečištění (zvýšeného opotřebení) z důvodu ubytování domácího zvířete si ubytovatel vyhrazuje právo vyúčtovat hostovi všechny náklady spojené s odstraněním způsobené škody;
- majitel asistenčního psa musí doložit potvrzení, že se jedná o asistenčního psa a předložit veterinářem potvrzený zdravotní průkaz psa; pes musí po celou dobu pobytu nosit postroj asistenčního psa;
- uvádět adresu hotelu jako místo svého podnikání;

6. Host dále v prostorách určených k ubytování nesmí:

- vnášet zbraň, strelivo 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 – všechny prostory hotelu jsou nekuřácké. Při nedodržení bude účtována pokuta ve výši 5 000 Kč. Kouření je povoleno pouze ve venkovních vyhrazených prostorách;
- používat otevřený oheň;
- vařit na pokojích z bezpečnostních a hygienických důvodů;
- používat elektrospotřebiče, jako jsou vařiče, mikrovlnné trouby, žehličky apod., není na pokojích povoleno;

- používat v objektu hotelu vlastní tepelné, plynové, elektrické či jiné spotřebiče (vyjma nepoškozených a řádně označených značkou shody CE (Conformity Europe), drobných elektrických spotřebičů sloužících k osobní hygieně a kancelářské práci jako jsou holící strojky, vysoušeče vlasů, nabíječky na spotřební elektroniku;
7. Pokud dojde v průběhu pobytu hosta k neodstranitelné poruše na pokoji, Ubytovatel si vyhrazuje právo poskytnout hostovi ubytování stejné nebo vyšší kategorie.
 8. V prostorách Ubytovatele není dovoleno, z bezpečnostních důvodů, ponechávat děti do 13 let bez dozoru dospělých.
 9. Užívat zařízení ubytovatele je povoleno pouze osobám, které nejsou v léčení infekčního onemocnění.
 10. Při onemocnění nebo zranění hosta Ubytovatel zajistí poskytnutí lékařské první pomoci, případně převoz do Sokolovské nemocnice. Poplatek za převoz a ošetření hradí host.
 11. Ubytovatel monitoruje veřejné prostory kamerovým systémem.
 12. Přistýlka je doplňkové lůžko, které slouží k ubytování další osoby na pokoji. Jedná se o skládací lůžko nebo rozkládací křeslo, které má nižší komfort než standardní lůžko. Ubytování s přistýlkou je možné pouze na vybraných pokojích a za poplatek. Přistýlku je možné rezervovat výhradně pro hotelové ubytování, nikoliv pro wellness pobyty.

4. Pobyt hosta

1. Volně dostupné hotelové služby lze zakoupit zpravidla prostřednictvím hotelové recepce.
2. Pro hosta využívajícího wellness platí:
 - na procedury se dostavit včas, při pozdním příchodu do 5 minut je procedura o tento čas zkrácena, při pozdějším příchodu procedura propadá bez náhrady;
 - storno procedury je možné minimálně 2 hodiny před jejím začátkem, jinak propadá bez náhrady;
 - procedury zahrnuté v balíčku nelze měnit, v případě jejich nevyčerpání propadají bez náhrady;
 - před každou procedurou je nutné dodržovat osobní hygienu;
 - na procedury se host dostaví osobně
 - na procedurách je povinnost dodržovat klid; nepoužívat mobilní telefon s hlasitým poslechem; je povoleno použití sluchátek;
 - na základě hygienických předpisů není dovoleno pohybovat se ve wellness centru s domácími zvířaty;
 - dodržovat Provozní řád wellness centra; tento řád je k nahlédnutí před vstupem do wellness
 - dětem do tří let věku není povolen vstup do wellness centra; děti starší tří let používající plenky musí být vybaveny plenkovými kalhotkami do vody

3. Pro hosta využívajícího stravovacích služeb platí povinnost:
 - prokázat se při vstupu do restaurace hotelovou kartou;
 - nevnášet do restaurace zavazadla, kufry a jinou batožinu;
 - dodržovat předepsaný dress code (společenské civilní oblečení); nevhodné je domácí oblečení, župany;
 - kabáty odkládat na k tomu určených místech;
 - z hygienických důvodů je zakázáno pohybovat se v kabátech a jiném svrchním oblečení kolem nabídkových stolů;
 - na základě hygienických předpisů je zakázáno odnášet z restaurace nádobí a potraviny;
 - do prostor restaurace mají domácí zvířata vstup zakázán.

5. Ukončení pobytu hosta

1. Není-li doba ubytování předem sjednána, odhlásí host pobyt nejpozději do 10:00 posledního dne ubytování, v téže době pokoj uvolní. Neučiní-li tak host ve stanovené lhůtě, vyhrazuje si Ubytovatel právo účtovat poplatek za ubytování i za následující den.
2. Při ukončení pobytu host zkontroluje a řádně uzavře pokoj. Klíče s čipem odevzdá na recepci.
3. Host může odstoupit od smlouvy o ubytování před uplynutím dohodnuté doby pobytu. Ujmu vzniklou Ubytovateli předčasným zrušením ubytování, případně dalších objednaných služeb je host, příp. třetí strana povinna uhradit, a to dle podmínek stanovených v potvrzení rezervace.
4. Ubytovatel může před uplynutím dohodnuté doby ubytování od smlouvy odstoupit, jestliže host v ubytovacím zařízení, a to i přes výstrahu, hrubě porušuje dobré mravy nebo jinak hrubě porušuje ustanovení tohoto Ubytovacího řádu.

6. Odpovědnost ubytovatele za věci ubytovaného

1. Pokud host požádá, převezme od něj ubytovatel do úschovy peněžní prostředky, klenoty nebo jiné cennosti.
2. Součástí každého hotelového pokoje je trezor, který může host používat bezplatně po celou dobu pobytu. Ubytovatel za cennosti ani finanční hotovost uschované v tomto trezoru nenesou odpovědnost. Při ukončení pobytu je host povinen nechat trezor otevřený. Ubytovatel požaduje, aby mu věci do úschovy byly předány v uzavřené nebo zapečetěné schránce. Ubytovatel má právo vzetí věcí do úschovy odmítnout, pokud jde o věci nebezpečné nebo hodnotou a rozsahem pro ubytovací zařízení neúměrné.
3. Žádost o náhradu škody způsobené na věcech ubytovaného lze ubytovateli oznámit pouze do 15 dnů po zjištění poškození. Škoda nebude uhrazena, způsobil-li poškození věci sám host nebo osoba ho doprovázející.
4. Pokud host po skončení pobytu zanechá své věci na pokoji a nemá uhrazen poplatek za ubytování, ubytovatel si vyhrazuje právo věci z pokoje odstěhovat a uskladnit je na bezpečném místě tak, aby zabránil jejich poškození. Věci budou hostovi vydány po úhradě dlužné částky za ubytování.

7. Bezpečnost, odpovědnost hosta za způsobenou škodu

1. Host je povinen seznámit se pro případ požáru s evakuačním plánem ubytovatele. Tento plán je k nahlédnutí na každém hotelovém pokoji a hotelové recepci.
2. Host si při svém konání počíná tak, aby nedošlo k nedůvodné újmě na svobodě, životě, zdraví nebo vlastnictví jiného.
3. Způsobí-li host svým jednáním škodu na majetku Ubytovatele, bude vzniklá škoda hrazena ze složené zálohy dle b. 2 čl. 4 Ubytovacího řádu. Bude-li vzniklá škoda vyšší než složená peněžitá kauce, bude host povinen tento rozdíl ubytovateli uhradit.

8. Stížnosti, reklamace, připomínky

1. Případné stížnosti a návrhy na zlepšení přijímá ubytovatel nebo jim pověřený pracovník recepcie.
2. Na hotelové recepci je umístěna také kniha přání a stížností, do které mohou hosté zaznamenat případné poznatky směřující ke zlepšení poskytovaných služeb, stejně jako připomínky nebo stížnosti získané za dobu pobytu.
3. Po ukončení pobytu je hostovi zaslán dotazník spokojenosti na uvedený email v rezervaci.
4. Reklamace spojené s vyúčtováním, které jsou zasílány na emailovou adresu: ucetni@parkhotel-sokolov.cz, jsou řešeny vedoucím recepcie případně zástupcem účtárny.

9. Informace o nakládání s osobními údaji

1. Hotel zpracovává osobní údaje v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016, obecné nařízení o ochraně osobních údajů.
2. Osobní údaje zpracováváné kamerovým systémem ubytovatele jsou uchovávány v rámci časové smyčky v závislosti na intenzitě pohybu osob.
3. Za účelem ubytovací smlouvy a souvisejících skutečností jsou zpracovávány tyto osobní údaje/kategorie osobních údajů: jméno a příjmení, tituly před jménem, titul za jménem, datum narození, státní občanství, číslo cestovního dokladu, číslo víza příp. povolení k pobytu, trvalé bydliště, telefonní číslo, email, sídlo společnosti, název společnosti, IČO, DIČ. Dále údaje o úhradě pobytu.
4. V případě členství ve věrnostním programu/klubu hotelu jsou zpracovávány dále:
 - o Údaje o tomto členství uvedené v přihlášce do věrnostního programu/klubu, spolu s údaji o čerpaných výhodách.
5. Osobní údaje jsou ubytovatelem zpracovávány manuálně i automatizovaně přímo prostřednictvím svých k tomu pověřených zaměstnanců, a dále prostřednictvím zpracovatelů pověřených ubytovatelem na základě smluv o zpracování osobních údajů.
6. Seznam subjektů/kategorií příjemců, kterým mohou být osobní údaje hosta zpřístupněny, vychází ze zákonných norem, jimiž se ubytovatel řídí.
7. Osobní údaje bude ubytovatel zpracovávat po dobu 6 let, resp. po dobu požadovanou příslušnými platnými právními předpisy (např. zákon č. 326/1999 Sb., o pobytu cizinců na území České republiky).

8. Host má právo přístupu ke svým osobním údajům zpracovávaných ubytovatelem, na jejich opravu nebo výmaz, popřípadě omezení zpracování, stejně jako má právo vznést námitku proti zpracování.
9. Host má dále právo získat od ubytovatele osobní údaje, které se hosta týkají a jež subjekt údajů ubytovateli poskytl. Ubytovatel na základě žádosti hosta poskytne subjektu údajů údaje bez zbytečného odkladu ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu nebo je na žádost hosta poskytne jinému jednoznačně určenému správci. Toto právo se nevztahuje na osobní údaje, které nejsou zpracovávány automatizovaně.
10. Domnívá-li se host, že dochází k neoprávněnému zpracování jeho osobních údajů, může se obrátit se stížností na dozorový orgán, kterým je pro území České republiky Úřad pro ochranu osobních údajů (www.uoou.cz).
11. V případě dotazů týkajících se ochrany osobních údajů je možné zaslat konkrétní dotaz emailem - rezervace@parkhotel-sokolov.cz
12. V případě jakýchkoliv dotazů je možné se obrátit na:
 - Pracovníky recepce hotelu
 - Webové stránky hotelu – <https://www.parkhotel-sokolov.cz/>
 - Konkrétní dotaz lze položit také na tel. čísle: [352 605 600](tel:352605600)