

HOTELOVÝ UBYTOVACÍ ŘÁD

Provozovatel: Maximus Resort, a. s., Hrázní 327/4a, 635 00 Brno, IČ: 26965437, DIČ: CZ26965437

1. Hotel poskytuje služby dle svého zařazení odpovídající úrovni hotelu.
2. Hosty bez předchozí potvrzené a garantované rezervace nebo zaplacené částky za ubytování není hotel povinen ubytovat.
3. Hotel je oprávněn ubytovat pouze hosta, který má platnou rezervaci. Rezervace je platná, pouze pokud je uhrazena částečnou zálohou, nebo uhrazena v plné výši. Pokud host svoji rezervaci neuhradil alespoň částečnou zálohou předem, je hotel oprávněn ubytování hosta odmítnout.
4. V případě zrušení uhrazeného pobytu méně jak 21 dní před příjezdem se stává částka za uhrazený pobyt nevratnou s možností přesunutí rezervace na jiný termín, nejpozději do 6 měsíců od termínu původní rezervace.
5. Zrušení uhrazené rezervace méně jak 72 hodin před plánovaným příjezdem ze strany hosta, hotel účtuje poplatek ve výši i 100 % z celkové ceny ubytování a všech objednaných služeb hotelu. V případě neuhrazené rezervace je hostovi pobyt rezervován nejdéle 72 hodin před plánovaným příjezdem, následně se pobyt ruší.
6. Zrušení potvrzené rezervace dárkovým certifikátem. Zrušení rezervace bez storno poplatku je možné nejpozději 72 hodin před příjezdem hosta. V případě, že rezervaci host zruší méně jak 72 hodin před příjezdem, hotel si účtuje 100 % z celkové ceny ubytování a všech objednaných hotelových služeb, které jsou součástí dárkového certifikátu. Následně dárkový certifikát pozbývá platnosti.
7. Na základě potvrzené objednávky a předem zaplacené částky za ubytování včetně DPH je hotel povinen hosta ubytovat od 15.00 h do následujícího dne 11.00 h v den odjezdu v případě garantované rezervace. Po tuto dobu je pokoj pro hosta rezervován, není-li objednávkou určeno jinak. Případné brzké ubytování před 15.00 h je nutné dohodnout předem, v okamžiku rezervace pokoje a vyčkat na odsouhlasení a případné nacenění této nadstandardní služby hotelem.
8. Hotel je oprávněn ubytovat pouze hosta, který se řádně zaregistruje. Host je povinen při příjezdu předložit platný doklad totožnosti, cizinec cestovní doklad ve smyslu zákona o pobytu cizinců na území ČR, dále vyplnit a podepsat registrační formulář „Přihlášení hosta“. Registrace na hotelové recepci se vztahuje i na nezletilé dítě.

9. Pokud se host neprokáže platným dokladem totožnosti (občanský průkaz, cestovní pas) je hotel oprávněn ubytování hosta odmítnout s ohledem k zákonu o místních poplatcích pro české občany a k zákonu 314/2015 Sb. pro zahraniční klienty.
10. Řádným přihlášením vzniká hostovi právo na přechodné ubytování po sjednanou dobu.
11. Ubytování v hotelu je povoleno pouze osobám, které nejsou nakaženy infekčními nemocemi a není na nich vidět požití alkoholu a drog.
12. Hotel si vyhrazuje právo ve výjimečných případech nabídnout hostovi jiné než sjednané ubytování, pokud se podstatně neliší od potvrzené objednávky.
13. Požádá-li host o prodloužení ubytování oproti sjednané době a hotel má volné kapacity, může být ubytovací doba prodloužena. Hotel však v takovém případě může nabídnout hostovi jiný pokoj než ten, ve kterém byl původně ubytován.
14. Za ubytování a ostatní rezervované služby je host povinen uhradit předem v souladu s platným ceníkem hotelu při přihlášení na recepci na základě předloženého účtu, resp. faktury, spolu s vyúčtováním poskytnutých záloh ze strany hosta. Při pobytu delším, než sedm dní je host povinen uhradit celý pobyt nejpozději sedmý den pobytu, pokud se hotel s hostem nedohodl jinak.
15. Za předem neuhrazené služby čerpané během pobytu je host povinen zaplatit nejpozději při check-out.
16. Ubytování končí datem sjednaným s hostem, a to dnem, ke kterému se host odhlásí. K řádnému odhlášení je třeba, aby host do 11.00 h vyklidil pokoj, odevzdal čipovou kartu na recepci a uhradil účet. Pokud tak neučiní a pokud nebylo dohodnuto jinak, je hotel oprávněn účtovat mu poplatek za pozdní odjezd, případně pobyt za další noc. Hotel je rovněž oprávněn vyúčtovat hostovi pobyt za celou předchozí noc, pokud se ubytuje před 6. hodinou ranní.
17. Při ukončení pobytu je host povinen nahlásit veškerou konzumaci z minibaru na recepci hotelu. Pokud host konzumaci zatají, bude mu tento doplatek zaslán fakturou nebo stažen z kreditní karty.
18. Host je povinen se ihned po příchodu do vyhrazených ubytovacích prostor přesvědčit o úplnosti vybavení a jeho stavu dle seznamu vybavení a případné chybějící či poškozené vybavení bezodkladně ohlásit na recepci. V případě jakékoliv škody na vybavení zjištěné během ubytování je host rovněž povinen ohlásit ji na recepci hotelu.

19. Host je oprávněn užívat hotelové zařízení dle přiložených návodů pouze k účelům, ke kterým je určeno.

20. Host nesmí bez souhlasu vedení hotelu provádět v prostorách vyhrazených k užívání žádné podstatné změny, tzn., nesmí přemísťovat zařízení a provádět jakékoliv zásahy do elektrické sítě nebo jiných instalací.

21. V hotelu není hostům dovoleno používat vlastní elektrické spotřebiče. Toto nařízení se netýká elektrických spotřebičů určených k osobní hygieně (holící strojek, masážní strojek, vysoušeč vlasů atd.) a spotřebičů s malým příkonem sloužícím osobní potřebě (notebooky, nabíječky k fotoaparátům, mobilním telefonům atd.).

22. Host nese odpovědnost za škodu způsobenou na vybavení hotelu, pokud neprokáže, že ji nezavinil, a je povinen mu tuto škodu neprodleně uhradit. Tento nárok hotelu se vztahuje i na škodu, která je zjištěna až po odjezdu hosta.

23. Pro přijímání návštěv jsou k dispozici společenské prostory hotelu. V ubytovací části může host přijímat návštěvy pouze od 8.00 do 22.00 h se souhlasem pracovníka recepcce. Mimo tuto dobu mají do ubytovací části přístup pouze ubytovaní hosté a zaměstnanci hotelu.

24. Host smí do prostor hotelu vodit domácí a jiná zvířata jen s vědomím recepce hotelu a pouze za předpokladu, že majitel prokáže jejich nezávadný zdravotní stav. Cena za pobyt zvířete se účtuje dle platného ceníku. Ve všech veřejných prostorách hotelu musí být každý pes na vodítku a mít náhubek. Psi ani jiná zvířata nesmí odpočívat/ležet na lůžku nebo jiném zařízení hotelu, které slouží k odpočinku hostů. Za zvíře odpovídá v plném rozsahu host, který zvířeti pobyt v pokoji umožnil.

25. Host nesmí do prostor hotelu vnášet nebezpečné předměty a látky (ostré předměty, zbraně, výbušniny, hořlaviny, žíraviny, jedy apod.), omamné či psychotropní látky, dále předměty či látky silně zapáchající.

26. Ve vnitřních prostorách hotelu je zakázáno kouření cigaret včetně zahřívaných tabákových výrobků a elektronických cigaret. Při porušení zákazu bude hostovi účtována částka za nadstandardní úklid.

27. Host je povinen dodržovat od 22.00 do 6.00 h noční klid a nesmí omezovat ostatní ubytované hosty. Se souhlasem provozovatele mohou být v prostorách hotelu organizovány společenské akce i po 22. hodině, a to v prostorách k tomu určených.

28. K hotelu je povoleno vcházet a vjíždět pouze po přístupových komunikacích, parkování vozidel je povoleno na místech k tomu určených. Hotel nezodpovídá za odcizení, případně poškození motorových vozidel ponechaných na hotelovém parkovišti. Hotel doporučuje hostům, aby se přesvědčili o řádném uzamčení a zabezpečení vozidla. Také doporučuje nenechávat ve vozidle volně položené osobní a cenné věci. Hotel nenese odpovědnost za škody způsobené hostem třetím osobám na parkovištích hotelu. Hotel si vyhrazuje právo požadovat a vyúčtovat škodu, jež vznikne na majetku hotelu vozidlem hosta.

29. Z bezpečnostních důvodů není dovoleno ponechat ubytované děti do deseti let v pokoji a ostatních prostorách hotelu bez dozoru dospělých osob. Za případné škody způsobené dětmi nese plnou odpovědnost jejich zákonný zástupce.

30. V případě onemocnění či poranění hosta zajistí hotel lékařskou pomoc. Poplatek za převezení a ošetření si hradí host sám. Výjimkou je situace, kdy je hotel zodpovědný za vzniklé onemocnění či poranění hosta.

31. Host je povinen při každém odchodu z pokoje uzavřít vodovodní kohoutky, zhasnout světla, zavřít okna a dveře na balkon a pokoj uzamknout.

32. Během pobytu v areálu hotelu je každý host povinen chovat se tak, aby nezpůsobil vznik požáru. Chování hostů v případě požáru je upraveno v požárních poplachových směrnících, které jsou s plánem úniku zveřejněny na každém pokoji při vstupních dveřích a slouží jako úniková cesta.

33. Požár v prostorách hotelu je vyhlašován automaticky, opticko-dýmovými hlásiči, které jsou instalovány v hotelových pokojích a veřejných prostorách hotelu. Na chodbách každého podlaží jsou umístěny dotykové hlásiče, které slouží pro manuální vyhlášení požáru.

34. V případě požáru jsou hosté povinni nahlásit požární poplach a na uhašení plamenů mohou použít přenosný přístroj, který se nachází na chodbě každého podlaží.

35. Hotel odpovídá hostům za škodu na věcech vnesených nebo odložených v souvislosti s ubytováním podle ustanovení občanského zákoníku. Vnesené věci jsou věci přinesené do prostor, které byly určeny k ubytování nebo k uložení věcí, anebo věci, které byly za tímto účelem odevzdány odpovědnému pracovníkovi hotelu. Hotel neručí za škody, které vzniknou ubytovanému jeho nedbalostí, např. neuzamčením ubytovacích prostor apod. Právo na náhradu škody musí být uplatněno bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 15 dnů po dni, kdy se poškozený o škodu dozvěděl.

36. V každém hotelovém pokoji se nachází trezor a host je povinen ho využít k uložení svých cenných věcí nebo může využít možnosti hotelového trezoru na recepci. Hotel přebírá zodpovědnost za peníze a cennosti pouze v případě, kdy byly uloženy pracovníkem hotelu v hotelovém trezoru na recepci.

37. Vstup do obsazeného hotelového pokoje je povolen pokojské, která má daný pokoj přidělený, vedoucímu housekeepingu, pracovníkovi recepce, který má daný den směnu, vedení hotelu a údržbáři při nahlášení technické poruchy v pokoji.

38. Ve veřejných prostorách hotelu a na terase žádáme hosty, aby dodržovali zásady slušného chování. Není povoleno se pohybovat bez oblečení, bez bot, v hotelových pantoflích a v maskách/tematických kostýmech. V případě nedodržení uvedených zásad si hotel vyhrazuje právo hosta neobsloužit.

39. Za odložené či zapomenuté věci hostů hotel neručí. Nalezené věci hostů v hotelu jsou evidovány a uskladněny po dobu jednoho měsíce. Zapomenuté věci hotel pošle hostovi jen v případě předchozí žádosti e-mailem a na náklady hosta.

40. Management hotelu vítá jakékoliv návrhy na zlepšení a zároveň děkuje za kritické připomínky. Dotazník spokojenosti je k dispozici na hotelových pokojích.

41. Host je povinen po celou dobu ubytování dodržovat ustanovení tohoto Ubytovacího řádu. Pokud host i přes výstrahu hrubě porušuje Ubytovací řád nebo dobré mravy, je hotel oprávněn odstoupit od poskytování ubytovacích služeb před uplynutím dohodnuté doby. Hotel má právo na plnou úhradu ceny ubytování. Host musí následně bezodkladně opustit hotel.

42. Host poskytující hotelu při vzniku ubytovací služby své osobní údaje ze svých dokladů souhlasí se shromažďováním, uchováním a zpracováním osobních údajů poskytnutých správci, Maximus Resort, a. s., IČ 26965437, včetně provozovny Hotel SEN, IČ 26965437, pro účel stanovený níže. Tento souhlas uděluje dobrovolně pro všechny údaje poskytnuté, a to po dobu 10 let ode dne udělení souhlasu. Svým podpisem (případně zaškrtnutím příslušného pole v případě internetového formuláře) potvrzuje, že byl upozorněn na svá práva související se správou a zpracováním osobních údajů, zejména na to, že má dle § 11, 21 zák. č. 101/2000 Sb. právo svůj souhlas bezplatně kdykoliv odvolat, že má právo přístupu k osobním údajům a právo na opravu těchto osobních údajů, blokování nesprávných osobních údajů, jejich likvidaci atd., a že má právo obrátit se v případě domnělého porušení svých práv na Úřad pro ochranu osobních údajů. V souladu s § 5 zákona č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů jsou všechny poskytnuté údaje shromažďovány a zpracovávány výhradně

pro marketingové účely správce, a to pro rozesílání marketingových informací. Správce prohlašuje, že bude s poskytnutými údaji nakládat v souladu s platnými právními předpisy, a že bude shromažďovat osobní údaje v rozsahu nezbytném pro naplnění stanoveného účelu a zpracovávat je pouze v souladu s účelem, k němuž byly shromážděny. Zaměstnanci správce nebo jiné fyzické osoby, které zpracovávají osobní údaje na základě smlouvy se správcem, a další osoby jsou povinny zachovávat mlčenlivost o osobních údajích, a to i po skončení pracovního poměru nebo prací. Host poskytující hotelu při vzniku ubytovací služby své osobní údaje ze svých dokladů souhlasí se zpracováním a uchováním svých osobních údajů ve společnosti Maximus Resort, a. s. ve smyslu zák. č. 101/2000 Sb. v platném znění a zároveň souhlasí se zpracováním jím poskytnutých osobních údajů pro marketingové účely. Provozovatel se zavazuje s těmito údaji nakládat v souladu s platnými právními předpisy a užívat je pouze pro rozesílání marketingových informací a vždy tak, aby zamezil jakékoliv újmě osobě, které se údaje týkají.

43. Tento Ubytovací řád je k dispozici hostům na pokojích a na recepci hotelu a nabývá platnosti dne 22. 1.2025.

V Brně 3. února 2025

Marek Bouška

Ředitel hotelu Maximus Resort