

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

HOTEL LENKA

pro poskytování ubytovacích a souvisejících služeb

1. Úvodní ustanovení

- 1.1. Tyto všeobecné obchodní podmínky upravují práva a povinnosti mezi společností Holiday Dream s.r.o., IČ: 04504844, Dolní Branná 345, 543 62 Vedenou u Krajského soudu v Hradci Králové, spisová značka C 36461 jako provozovatele Hotelu Lenka, a osobami, které si objednávají nebo využívají ubytovací, stravovací, wellness či jiné související služby poskytované ubytovatelem.
- 1.2. Pro účely těchto obchodních podmínek se ubytovatelem rozumí společnost Holiday Dream s.r.o. Hostem se rozumí fyzická osoba, která využívá ubytovací nebo jiné služby ubytovatele. Objednatel se rozumí osoba, která služby objednává, a to bez ohledu na to, zda je sama také hostem. Rezervací se rozumí objednávka služeb potvrzená ubytovatelem.
- 1.3. Tyto obchodní podmínky se vztahují na všechny rezervace a smlouvy uzavřené přímo s ubytovatelem, zejména prostřednictvím webových stránek, e-mailu, telefonu, rezervačního systému, osobně na recepci nebo jiným obdobným způsobem. U rezervací provedených prostřednictvím třetích osob nebo rezervačních portálů se tyto obchodní podmínky použijí v rozsahu, v němž nejsou v rozporu s podmínkami konkrétního rezervačního kanálu.
- 1.4. Dokončením rezervace, potvrzením objednávky nebo zahájením čerpání služeb objednatel a host potvrzují, že se s těmito obchodními podmínkami seznámili, souhlasí s nimi a zavazují se je dodržovat.

2. Rezervace a uzavření smlouvy

- 2.1. Rezervace je závazná okamžikem jejího potvrzení ubytovatelem. Potvrzení rezervace může být provedeno zejména e-mailem, prostřednictvím rezervačního systému, písemným potvrzením, vystavením zálohové faktury nebo jiným prokazatelným způsobem.
- 2.2. Potvrzení rezervace zpravidla obsahuje zejména identifikaci objednatele nebo hosta, termín pobytu, kategorii nebo typ ubytování, počet osob, rozsah objednaných služeb, cenu, platební podmínky, případnou výši zálohy, storno podmínky a další podmínky konkrétní rezervace.
- 2.3. Ubytovatel garantuje ubytování v rámci potvrzené kategorie ubytování. Konkrétní číslo pokoje, umístění pokoje, výhled, patro, dispozice nebo jiné individuální požadavky hosta jsou poskytovány podle aktuálních možností ubytovatele a nejsou garantovány, není-li výslovně písemně sjednáno jinak.
- 2.4. U hromadných, skupinových, firemních rezervací osoba potvrzující objednávku výslovně prohlašuje, že je oprávněna jednat jménem objednatele. Nebude-li toto oprávnění prokázáno, odpovídá tato osoba ubytovateli za újmu, která tím ubytovateli vznikne.

3. Cena služeb a platební podmínky

- 3.1. Cena služeb je stanovena podle potvrzené rezervace, aktuální nabídky, ceníku ubytovatele nebo individuální dohody stran.
- 3.2. Ubytovatel je oprávněn požadovat úhradu celé ceny nebo zálohy před nástupem k pobytu. Výše zálohy, způsob úhrady a datum splatnosti jsou uvedeny v potvrzení rezervace, platebním odkazu, zálohové faktuře nebo jiném platebním pokynu ubytovatele.
- 3.3. Není-li záloha nebo cena uhrazena řádně a včas, je ubytovatel oprávněn považovat rezervaci za zrušenou ze strany objednatele, a to bez nároku objednatele nebo hosta na jakoukoliv náhradu. Tím není dotčeno právo ubytovatele na úhradu storno poplatku, pokud jsou pro něj splněny podmínky.

- 3.4. U každého pobytu může ubytovatel požadovat poskytnutí údajů o platební nebo kreditní kartě, zejména jméno držitele karty, číslo karty, dobu platnosti karty a další údaje nezbytné pro provedení platby nebo garance rezervace.
- 3.5. Host bere na vědomí, že ubytovatel je oprávněn provést předautorizaci platební karty, případně z platební karty strhnout částku odpovídající sjednané ceně pobytu, záloze, storno poplatku, poplatku za nedostavení se k pobytu, ceně doplňkových služeb, neuhrazené útratě nebo náhradě škody způsobené hostem, a to v rozsahu vyplývajícím z těchto obchodních podmínek, potvrzené rezervace, ceníku ubytovatele nebo platných právních předpisů.
- 3.6. Pokud nebude možné provést předautorizaci, blokaci, garanci nebo platbu z poskytnuté platební karty, je ubytovatel oprávněn vyzvat objednatele nebo hosta k poskytnutí jiné platební karty nebo k provedení jiné formy úhrady. Nebude-li rezervace řádně garantována nebo uhrazena, není ubytovatel povinen rezervaci držet.
- 3.7. Platba ubytování benefičními kartami, zaměstnaneckými poukázkami nebo obdobnými platebními prostředky je možná pouze v případě přímých rezervací provedených prostřednictvím e-mailu info@lenkahotel.cz nebo telefonu +420 739 168 616 a to za podmínek potvrzených ubytovatelem.

4. Standardní storno podmínky vratné rezervace

- 4.1. Není-li v potvrzení rezervace, konkrétní nabídce, sezónních podmínkách nebo podmínkách rezervačního kanálu uvedeno jinak, může objednatel nebo host zrušit vratnou rezervaci bezplatně nejpozději 14 dnů před sjednaným dnem příjezdu.
- 4.2. V případě zrušení vratné rezervace méně než 14 dnů před sjednaným dnem příjezdu je ubytovatel oprávněn účtovat storno poplatek až do výše 100 % celkové ceny rezervace.
- 4.3. Storno rezervace musí být ubytovateli doručeno prokazatelným způsobem, zejména e-mailem nebo prostřednictvím rezervačního systému. Za okamžik zrušení rezervace se považuje okamžik doručení storna ubytovateli, nikoli okamžik jeho odeslání objednatelem nebo hostem.
- 4.4. Ubytovatel je oprávněn jednostranně započíst svůj nárok na storno poplatek proti již uhrazené záloze nebo ceně pobytu. Je-li uhrazená záloha nižší než storno poplatek, je objednatel povinen rozdíl ubytovateli doplatit.
- 4.5. Ubytovatel je oprávněn u jednotlivých pobytů, sezón, balíčků, akcí, svátků, prázdnin, skupinových rezervací nebo zvláštních nabídek stanovit odlišné storno podmínky. Takové odlišné podmínky mají přednost, pokud byly objednateli nebo hostovi oznámeny před dokončením rezervace nebo uvedeny v potvrzení rezervace.

5. Nevratná rezervace

- 5.1. Je-li rezervace označena jako nevratná, bere objednatel a host na vědomí, že jde o rezervaci poskytovanou za zvláštních cenových nebo obchodních podmínek, zpravidla za zvýhodněnou cenu oproti vratné rezervaci.
- 5.2. U nevratné rezervace je ubytovatel oprávněn po vytvoření rezervace strhnout z poskytnuté platební karty nebo jinak požadovat úhradu 100 % celkové ceny rezervace.
- 5.3. Údaje o platební kartě musí odpovídat údajům uvedeným v rezervaci, není-li s ubytovatelem dohodnuto jinak.
- 5.4. Pokud nebude možné cenu nevratné rezervace z platební karty strhnout nebo ji jinak uhradit, není ubytovatel povinen považovat rezervaci za potvrzenou. Ubytovatel je v takovém případě oprávněn vyzvat objednatele nebo hosta k poskytnutí nové platební karty nebo k jiné formě úhrady.
- 5.5. V případě zrušení nevratné rezervace, nedostavení se k pobytu, nevyužití objednaných služeb nebo předčasného ukončení pobytu se uhrazená částka nevrací, není-li ubytovatelem individuálně písemně sjednáno jinak.

6. Nedostavení se k pobytu a předčasné ukončení pobytu

- 6.1. Nedostaví-li se host k pobytu v den příjezdu a rezervaci řádně nezruší, považuje se takové jednání za nedostavení se k pobytu, tedy no-show.
- 6.2. V případě no-show je ubytovatel oprávněn účtovat objednateli nebo hostovi částku až do výše 100 % celkové ceny rezervace, a to bez ohledu na to, zda se ubytovateli podaří ubytovací kapacitu dále obsadit.
- 6.3. Ukončí-li host pobyt před sjednaným datem odjezdu, nevzniká mu automaticky nárok na vrácení poměrné části ceny pobytu nebo ceny nevyužitých služeb.
- 6.4. Ubytovatel může podle svého uvážení poskytnout hostovi náhradní plnění, voucher, změnu termínu nebo částečnou kompenzaci, zejména pokud se podaří uvolněnou ubytovací kapacitu dále obsadit. Na takový postup však není právní nárok, není-li individuálně sjednáno jinak.

7. Garance ubytování a pozdní příjezd

- 7.1. Ubytovatel garantuje rezervaci na základě jím vystaveného potvrzení rezervace a při splnění platebních nebo garančních podmínek uvedených v potvrzení rezervace nebo těchto obchodních podmínkách.
- 7.2. Není-li rezervace garantována platební kartou, uhrazenou zálohou, předplacenou cenou nebo jiným způsobem odsouhlaseným ubytovatelem, je ubytovatel oprávněn držet rezervaci v den příjezdu pouze do 18:00 hodin místního času. Po této době je ubytovatel oprávněn rezervaci považovat za zrušenou a nabídnout ubytovací kapacitu jinému zájemci.
- 7.3. U garantované, předplacené nebo nevratné rezervace je ubytovací kapacita držena po celou první noc pobytu, není-li s hostem sjednáno jinak.
- 7.4. Předpokládá-li host příjezd po 18:00 hodině, je povinen tuto skutečnost ubytovateli předem oznámit. Ubytovatel následně sdělí hostovi podmínky pozdního příjezdu, zejména způsob předání klíčů nebo přístupových údajů.

8. Příjezd, odjezd a užívání ubytování

- 8.1. Není-li v potvrzení rezervace nebo v konkrétní nabídce uvedeno jinak, je ubytování hostovi k dispozici od času check-in stanoveného ubytovatelem a musí být uvolněno nejpozději v čase check-out stanoveném ubytovatelem.
- 8.2. Předčasný příjezd nebo pozdní odjezd jsou možné pouze po předchozím souhlasu ubytovatele a podle aktuální dostupnosti. Ubytovatel je oprávněn za předčasný příjezd nebo pozdní odjezd účtovat poplatek podle aktuálního ceníku.
- 8.3. Host je povinen užívat pokoj, jeho vybavení a společné prostory hotelu řádně, ohleduplně a v souladu s těmito obchodními podmínkami, provozním řádem hotelu, pokyny personálu a obecně závaznými právními předpisy.
- 8.4. V ubytovací jednotce nesmí být ubytován vyšší počet osob, než byl sjednán v rezervaci nebo povolen ubytovatelem.
- 8.5. Host není oprávněn přenechat pokoj nebo její část k užívání třetí osobě bez předchozího souhlasu ubytovatele.
- 8.6. Host je povinen dodržovat noční klid, pravidla požární bezpečnosti, zákaz kouření v prostorách, kde je kouření zakázáno, hygienická pravidla a další provozní pravidla hotelu.

9. Povinnosti hosta

- 9.1. Host je zejména povinen:
 - (a) poskytnout ubytovateli pravdivé a úplné údaje nezbytné pro rezervaci, ubytování a splnění zákonných povinností ubytovatele;
 - (b) předložit při příjezdu doklad totožnosti, je-li k tomu ubytovatelem vyzván;

- (c) uhradit cenu pobytu a všech objednaných nebo využitých služeb řádně a včas;
- (d) zacházet šetrně s vybavením pokoje, společných prostor a dalšího majetku ubytovatele;
- (e) bezodkladně oznámit ubytovateli každou škodu, závadu, poruchu nebo nebezpečnou situaci;
- (f) respektovat oprávněné pokyny personálu;
- (g) zajistit, aby tyto povinnosti dodržovaly i osoby, kterým umožní vstup do hotelu, včetně nezletilých osob, osob ve své skupině nebo osob účastnících se akce;
- (h) zdržet se jednání, které by obtěžovalo ostatní hosty, narušovalo provoz hotelu nebo poškozovalo dobré jméno ubytovatele.

9.2. Host odpovídá za osoby, které s ním ubytování nebo jiné služby čerpají, případně kterým umožní vstup do ubytovací jednotky nebo prostor hotelu.

10. Odpovědnost hosta za škodu

- 10.1. Host odpovídá ubytovateli za škodu způsobenou na majetku ubytovatele, vybavení ubytovací jednotky, společných prostorách, technickém zařízení, wellness, gastronomickém provozu, venkovních prostorách nebo jiném majetku ubytovatele.
- 10.2. Host odpovídá také za škodu způsobenou osobami, kterým umožnil vstup do hotelu, osobami ve své skupině, nezletilými osobami, které doprovází, nebo zvířetem, jehož pobyt byl ubytovatelem povolen.
- 10.3. Host je povinen uhradit ubytovateli zejména náklady na opravu, výměnu poškozeného nebo zničeného vybavení, mimořádný úklid, odstranění zápachu, dekontaminaci, náhradu ztraceného klíče, čipu nebo vstupní karty, výměnu zámku, zásah technika, případně náhradu ušlého zisku za dobu, po kterou nemohla být ubytovací jednotka v důsledku škody dále poskytována jiným hostům.
- 10.4. Ubytovatel je oprávněn započíst nárok na náhradu škody proti složené záloze, předautorizované částce, uhrazené ceně pobytu nebo jiné pohledávce hosta vůči ubytovateli.

11. Domácí zvířata

- 11.1. Pobyt domácích zvířat je možný pouze v případě, že to umožňuje konkrétní nabídka, rezervace nebo předchozí souhlas ubytovatele.
- 11.2. Ubytovatel je oprávněn stanovit za pobyt zvířete poplatek podle aktuálního ceníku.
- 11.3. Host je povinen zajistit, aby zvíře neobtěžovalo ostatní hosty, nepoškozovalo majetek ubytovatele, neznečišťovalo prostory hotelu a neohrožovalo bezpečnost osob nebo jiných zvířat.
- 11.4. Host odpovídá za veškerou škodu, mimořádný úklid nebo jiné náklady vzniklé v souvislosti s pobytem zvířete.

12. Právo ubytovatele odmítnout nebo ukončit poskytování služeb

- 12.1. Ubytovatel je oprávněn odmítnout ubytování nebo poskytnutí služby osobě, která:
 - (a) odmítne prokázat svou totožnost, je-li k tomu vyzvána;
 - (b) neuhradí cenu, zálohu nebo neposkytne požadovanou garanci rezervace;
 - (c) je zjevně pod vlivem alkoholu nebo jiných návykových látek a její chování může ohrozit bezpečnost, majetek nebo klid ostatních hostů;
 - (d) se chová agresivně, nevhodně, vulgárně nebo jinak narušuje provoz hotelu;
 - (e) v minulosti závažně porušila své povinnosti vůči ubytovateli.
- 12.2. Ubytovatel je oprávněn ukončit pobyt hosta před uplynutím sjednané doby bez výpovědní doby, pokud host i přes předchozí výstrahu hrubě porušuje své povinnosti, zejména poškozuje majetek ubytovatele, obtěžuje ostatní hosty, porušuje noční klid, kouří v zakázaných prostorách, umožní pobyt nepovoleným osobám, užívá ubytovací jednotku v rozporu se smlouvou nebo provozním řádem, případně jinak závažně narušuje provoz hotelu.
- 12.3. V naléhavých případech, zejména při ohrožení života, zdraví, bezpečnosti osob, majetku nebo provozu hotelu, je ubytovatel oprávněn ukončit pobyt i bez předchozí výstrahy.

- 12.4. Ukončením pobytu z důvodu porušení povinností hosta není dotčen nárok ubytovatele na úhradu ceny pobytu, storno poplatku, náhradu škody nebo jiné nároky podle těchto obchodních podmínek nebo právních předpisů.

13. Reklamacce a stížnosti

- 13.1. Host je povinen uplatnit případné výhrady ke kvalitě nebo rozsahu poskytovaných služeb bez zbytečného odkladu poté, co je zjistí, nejlépe přímo v průběhu pobytu u recepce nebo odpovědného zástupce ubytovatele, aby ubytovatel mohl zajistit nápravu.
- 13.2. Ubytovatel je povinen reklamaci nebo stížnost hosta řádně posoudit a podle povahy věci zajistit přiměřenou nápravu, pokud je reklamacce důvodná.
- 13.3. Neuplatnění reklamacce bez zbytečného odkladu může být zohledněno při posuzování důvodnosti reklamacce, zejména pokud tím byla ubytovateli znemožněna nebo podstatně ztížena možnost prověřit tvrzené nedostatky nebo zajistit jejich nápravu.
- 13.4. Reklamaci lze uplatnit osobně na recepci, e-mailem na adrese info@lenkahotel.cz nebo jiným prokazatelným způsobem.
- 13.5. Ubytovatel vyřídí reklamaci v přiměřené lhůtě podle její povahy, nejpozději však ve lhůtě stanovené obecně závaznými právními předpisy, je-li host spotřebitelem.

14. Marketingové, akční a sezónní nabídky

- 14.1. Marketingové, sezónní, balíčkové a akční nabídky jsou platné po dobu a za podmínek v nich uvedených, případně do vyčerpání kapacity.
- 14.2. Ubytovatel je oprávněn podmínky marketingových a akčních nabídek jednostranně měnit, upřesňovat nebo ukončit. Taková změna se však nedotýká již potvrzených rezervací, není-li s objednatelům nebo hostem individuálně dohodnuto jinak.
- 14.3. Jednotlivé slevy, akce, vouchery, benefiční programy a zvýhodněné nabídky nelze vzájemně kombinovat, není-li u konkrétní nabídky uvedeno jinak.

15. Doplnkové služby, wellness, gastronomie a akce

- 15.1. Ubytovatel může hostovi poskytovat kromě ubytování také další služby, zejména stravovací, wellness, konferenční, zážitkové nebo jiné doplnkové služby.
- 15.2. Poskytování doplnkových služeb se řídí jejich dostupností, provozními možnostmi ubytovatele, ceníkem, pravidly konkrétní služby a případnými zvláštními podmínkami oznámenými hostovi.
- 15.3. Ubytovatel je oprávněn z provozních, bezpečnostních, hygienických, technických nebo organizačních důvodů změnit rozsah, čas, místo nebo způsob poskytování doplnkové služby, případně službu zrušit. V takovém případě poskytne hostovi přiměřené náhradní plnění nebo vrátí cenu nevyužitých služeb, byla-li samostatně hrazena.
- 15.4. Host je povinen dodržovat pravidla jednotlivých provozů, zejména wellness, restaurace, dětských prostor, herny i prostor určených pro akce.

16. Fotografie a audiovizuální záznamy

- 16.1. Host bere na vědomí, že ubytovatel může v rámci veřejných, společenských, animačních, kulturních, sportovních nebo obdobných akcí pořádaných v hotelu pořizovat ilustrační fotografie nebo audiovizuální záznamy zachycující obecnou atmosféru akce, a to zejména pro dokumentační a přiměřené propagační účely.
- 16.2. Ubytovatel nebude bez samostatného souhlasu hosta používat fotografie nebo záznamy, na nichž je host hlavním předmětem záznamu nebo na nichž je zachycen způsobem, který je způsobilý zasáhnout do jeho soukromí nad rámec přiměřeného zachycení atmosféry akce.

- 16.3. Materiály podle tohoto článku mohou být použity zejména na webových stránkách ubytovatele, profilech ubytovatele na sociálních sítích a v přiměřené marketingové komunikaci ubytovatele.
- 16.4. Host, který si nepřeje být zachycen na fotografiích nebo audiovizuálních záznamech z akce, může tuto skutečnost oznámit personálu ubytovatele. Ubytovatel přijme přiměřená opatření k respektování takového požadavku, umožňuje-li to povaha akce a provozní podmínky.
- 16.5. K individuálnímu marketingovému použití podobizny hosta, zejména je-li host hlavním předmětem fotografie nebo záznamu, si ubytovatel vyžádá samostatný souhlas hosta. U nezletilých osob se vyžaduje souhlas jejich zákonného zástupce.

17. Osobní údaje

- 17.1. Ubytovatel zpracovává osobní údaje objednatelů, hostů a dalších osob v souvislosti s poskytováním ubytovacích a souvisejících služeb, vyřizováním rezervací, plněním zákonných povinností, ochranou svých práv a oprávněných zájmů a případně v dalších případech stanovených právními předpisy.
- 17.2. Podrobné informace o zpracování osobních údajů, zejména o rozsahu zpracovávaných osobních údajů, účelech a právních základech zpracování, době uložení údajů, příjemcích údajů a právech subjektů údajů, jsou uvedeny v samostatném dokumentu „Informace o zpracování osobních údajů“, který je dostupný na webových stránkách ubytovatele a na vyžádání také na recepci hotelu.
- 17.3. Tímto článkem nejsou nahrazeny souhlasy se zpracováním osobních údajů, pokud jsou podle právních předpisů v konkrétním případě vyžadovány.

18. Odpovědnost ubytovatele za věci hosta

- 18.1. Ubytovatel odpovídá za škodu na věcech vnesených hostem do prostor vyhrazených k ubytování nebo k uložení věcí v rozsahu stanoveném obecně závaznými právními předpisy.
- 18.2. Host je povinen přijmout přiměřená opatření k ochraně svých věcí. Cennosti, hotovost, šperky, elektroniku, doklady a jiné hodnotné věci je host povinen ukládat způsobem odpovídajícím jejich povaze a hodnotě.
- 18.3. Škodu na věcech je host povinen oznámit ubytovateli bez zbytečného odkladu poté, co ji zjistí, aby ubytovatel mohl vznik a rozsah škody prověřit.

19. Vyšší moc a omezení provozu

- 19.1. Ubytovatel neodpovídá za nemožnost nebo omezení poskytování služeb způsobené okolnostmi vylučujícími odpovědnost, zejména vyšší mocí, mimořádnými opatřeními orgánů veřejné moci, epidemiologickými nebo bezpečnostními opatřeními, výpadkem energií, vody, tepla, internetu nebo jiných dodávek, živelnou událostí, havárií, požárem, stávkou, technickou poruchou nebo jinou okolností, kterou ubytovatel nemohl rozumně ovlivnit.
- 19.2. Nastane-li taková okolnost, ubytovatel přijme přiměřená opatření k omezení dopadů na hosta a podle povahy situace nabídne hostovi náhradní řešení, změnu termínu, náhradní službu nebo jiné přiměřené vypořádání.

20. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

- 20.1. V případě, že mezi ubytovatelem a hostem, který je spotřebitelem, vznikne spotřebitelský spor, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může se host obrátit na příslušný subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů.
- 20.2. Příslušným subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je Česká obchodní inspekce, web: www.coi.cz.
- 20.3. Ubytovatel informuje hosta o možnosti mimosoudního řešení spotřebitelského sporu jasným, srozumitelným a snadno dostupným způsobem také na svých webových stránkách.

21. Závěrečná ustanovení

- 21.1. Práva a povinnosti neupravené těmito obchodními podmínkami se řídí právním řádem České republiky, zejména občanským zákoníkem a předpisy na ochranu spotřebitele.
- 21.2. Je-li některé ustanovení těchto obchodních podmínek neplatné, neúčinné nebo nevymahatelné, nemá to vliv na platnost, účinnost a vymahatelnost ostatních ustanovení. Namísto takového ustanovení se použije ustanovení, které svým smyslem a účelem nejlépe odpovídá původnímu záměru stran a platným právním předpisům.
- 21.3. Ubytovatel je oprávněn tyto obchodní podmínky měnit. Pro konkrétní rezervaci se použije znění obchodních podmínek účinné v době jejího potvrzení, není-li s objednatelem nebo hostem dohodnuto jinak.
- 21.4. Tyto obchodní podmínky jsou účinné ode dne 1.1.2026.