

UBYTOVACÍ ŘÁD

Upravuje základní pravidla a podmínky, za nichž společnost TENIS HOTEL VITALITY, a.s., (dále jen Hotel Vitality), se sídlem Vendryně 1217, PSČ: 739 94, IČ: 28602765, DIČ: CZ28602765, zapsána v Obchodním rejstříku, vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl B, vložka 4217 (dále jen dodavatel), poskytuje služby přechodného ubytování v zařazení dle příslušné certifikace.

- 1.** Hotel je oprávněn ubytovat pouze hosty, kteří se řádně zaregistrují a při příjezdu předloží platný doklad totožnosti (občanský průkaz nebo cestovní pas), vyplní a podepíší registrační kartu. Pokud nebude provedena platba při check-in, je vyžadována garance platební kartou, tzv. před autorizace. Poté obdrží v recepci klíč-čipovou kartu v obalu hotelové legitimace s uvedením čísla pokoje a délky pobytu pro pohyb v prostorách hotelového komplexu. Hosté se na požádání prokazují hotelovou legitimací.
- 2.** Check-in (nástup ubytování – předání pokoje) hotelových hostů je možný od 14:00 hod. Předčasný check-in je možný pouze po dohodě s provozovatelem. Host, který se ubytuje před šestou hodinou ranní, platí sazbu za celou předcházející noc.
- 3.** Ubytování se psem nebo jiným domácím mazlíčkem v pokoji je nutno projednat předem a je zpoplatněno dle ceníku. Hosté mohou být požádáni o předložení očkovacího průkazu zvířete.
- 4.** Ve výjimečných případech je hotel oprávněn nabídnout hostovi jiné ubytování, než které si objednal. Toto ubytování se ovšem nesmí podstatně lišit od původně potvrzeného.
- 5.** Pokud host v průběhu pobytu požádá o prodloužení pobytu a z provozních důvodů není možné ubytování ve stávajícím pokoji, je hotel oprávněn nabídnout pokoj jiný dle volné kapacity.
- 6.** Hotel je odpovědný za majetek hostů a škody na jejich věcech v případě, že byly uloženy na místě k tomu určeném nebo na místě, kde se obvykle odkládají. Hotel přebírá odpovědnost za peníze a cennosti pouze v případě násilného vniknutí při uložení v trezoru v pokoji do hodnoty 50 tis. Kč a do 500 tis. Kč v trezoru v recepci hotelu. Za věci odložené mimo trezor nebo na volně přístupných místech nenese Hotel Vitality odpovědnost.
- 7.** Hosté jsou odpovědní za škody způsobené na hotelovém majetku. Hostům není dovoleno skladovat v pokoji sportovní náčiní a předměty, pro které je vyhrazena úschovna. V případě, že si host přeje upravit rozmístění postelí či nábytku v pokoji, požádá pracovníky recepce.
- 8.** V hotelu není dovoleno používat vlastní elektrické spotřebiče. Tento zákaz se nevztahuje na spotřebiče určené k osobní hygieně (holící strojky, elektrické zubní kartáčky aj.) a na mobilní telefony či výpočetní techniku (notebooky, tablety apod.).
- 9.** 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 odpovědný za vzniklé onemocnění či poranění hosta.
- 10.** Děti mladší deseti let nesmí z bezpečnostních důvodů zůstat v pokoji či v ostatních prostorách hotelu bez dozoru dospělé osoby. Doprovázející dospělá osoba nese plnou odpovědnost za případné škody způsobené dětmi.
- 11.** Hosté před opuštěním pokoje uzavřou přívod vody, zhasnou světla a zavřou dveře a okna.
- 12.** K přijímání návštěv jsou určeny společenské prostory hotelu. V ubytovací části mohou být návštěvy přijímány pouze od 8:00 do 22:00 hod. se souhlasem pracovníka recepce a zapsáním do knihy návštěv. Mimo tuto dobu mají do ubytovací části přístup výhradně ubytovaní hosté.

13. Kouření je povoleno pouze v prostorách k tomu určených. V hotelových pokojích a ostatních prostorách hotelu je kouření přísně zakázáno. Za porušení může být uložena pokuta až do výše 3.000 Kč.

14. Od 22.00 do 6.00 hod. jsou hosté povinni respektovat noční klid.

15. Společné prostory hotelu jsou pro bezpečnost a ochranu majetku hostů monitorovány kamerovým systémem se záznamem.

16. Hostům je k dispozici parkoviště hotelu. Na parkovací místo není právní nárok. Hotel umožňuje svým hostům bezplatné užívání parkovací plochy před hotelem až do vyčerpání její kapacity a placené parkování v podzemních garážích. Parkoviště je pouze monitorované kamerovým systémem, není však hlídáno.

17. Informace o cenách hotelových služeb jsou k dispozici v recepci. Maximální obsazenost dle typů jednotlivých pokojů je:

Dvoulůžkový pokoj - 3 dospělé osoby a 1 dítě do 15 let

Garsoniéra - 2 dospělé osoby

Apartmá - 4 dospělé osoby

Bezbariérový pokoj - 2 dospělé osoby. Speciální požadavky je nutno projednat předem.

18. Check-out (ukončení pobytu) se provádí do 12:00 hod., pokud nebylo dohodnuto jinak. Pozdější check-out hotelových hostů je možný maximálně do 18:00 hod. pouze po předchozí dohodě a je zpoplatněn dle ceníku. Po této době je účtována částka za celý další den pobytu.

19. Ceny ubytování uvedené v prezentačních materiálech ubytovatele (webové stránky, marketingové materiály, prospekty) mají informativní charakter. Pro zákazníka je závazná pouze cena uvedená v potvrzení rezervace anebo emailové nabídce.

20. Úhrada objednaných služeb se provádí:

a) v hotovosti

b) platební kartou - American Express, VISA, Euro/Mastercard, Diners Club, JCB.

c) bankovním převodem na základě předchozí písemné objednávky

21. Před odjezdem z hotelu je povinností každého hosta řádně se odhlásit, odevzdat v recepci čipovou kartu a vyrovnat svůj účet.

22. Zapomenuté osobní věci hostů jsou skladovány maximálně 6 měsíců od nálezu. Věci včetně ceností a dokladů jsou zasílány poštou pouze po předchozí dohodě s recepcí, uvedení popisu věci a korespondenční adresy. Zaslání zapomenutých věcí je zpoplatněno částkou výše dobírky. Za zapomenuté věci odložené mimo trezor nenese Hotel Vitality odpovědnost.

23. Klient má právo reklamovat nekvalitně poskytnuté služby nebo jejich odmítnutí. V těchto případech a za účelem sjednání nápravy informuje neprodleně vedení hotelu přímo nebo prostřednictvím hotelové recepce.

24. Hosté jsou povinni seznámit se s ubytovacím řádem. V případě porušení ustanovení ubytovacího řádu má hotelový management právo ukončit pobyt hosta před původně dohodnutým dnem odjezdu.

25. Hotel Vitality zpracovává osobní údaje v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016, obecné nařízení o ochraně osobních.

26. Za účelem poskytování služeb jsou zpracovávány tyto osobní údaje, dle zákonné povinnosti (zákon č.565/1990 Sb., o místních poplatcích a zákona č. 326/1999 Sb. a 222/2017 o pobytu cizinců na území ČR, ve znění pozdějších předpisů a to na základě informace poskytnuté hostem.

27. Osobní údaje bude Hotel Vitality zpracovávat manuálně i automatizovaně přímo prostřednictvím svých, k tomu pověřených zaměstnanců a dále prostřednictvím zpracovatelů pověřených Hotelem Vitality na základě smluv o zpracování osobních údajů.

28. Seznam subjektů, kterým mohou být osobní údaje hostů zpřístupněny, naleznete na www.hotelvitality.cz/gdpr

29. Osobní údaje bude Hotel Vitality zpracovávat, dle platných právních předpisů, po dobu 6 let.

30. Host má právo přístupu ke svým osobním údajům zpracovávaných Hotelem Vitality, jejich opravu nebo výmaz, popřípadě omezení zpracování, a právo vznést námitku proti zpracování.

31. Host má dále právo získat od Hotelu Vitality osobní údaje, které se hosta týkají a jež subjekt údajů Hotelu Vitality poskytl. Hotel Vitality 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.

32. 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).

33. Kontaktní údaje: gdpr@hotelvitality.cz

Tento ubytovací řád nabývá platnosti dne 1. 5. 2018



Radek Němčík
ředitel hotelu