

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 15:00 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.
- 18.** Check-out (ukončení pobytu) se provádí do 11:00 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:
- v hotovosti
 - platební kartou - American Express, VISA, Euro/Mastercard, Diners Club, JCB.
 - 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 cenností 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 recepcie.
- 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. 1. 2024



Ing. Mgr. Radek Němčík
ředitel hotelu