HOTEL
LECHOWITZ
Lechovice 56,
671 63 Lechovice
www.hotel-lechowitz.cz

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY HOTELU LECHOWITZ

společnosti KPC Facility s.r.o., Brigádnická 231/69, 621 00 Brno, IČ: 09916474, DIČ: CZ09916474, provozovatel hotelu Lechowitz, 671 63 Lechovice 56

Tyto Všeobecné podmínky (dále jen „VP“) upravují smluvní vztah mezi provozovatelem hotelu (dále jen „ubytovatel“) a fyzickou nebo právnickou osobou (dále jen „host“), která si objednává nebo využívá ubytování a související služby.

Tyto Všeobecné podmínky se člení na následující části:

I. Obchodní podmínky
II. Ubytování a provozní řád
III. Provozní řád sauny
IV. Provozní řád bazénu
V. Návštěvní řád bazénu

Odesláním rezervace host potvrzuje, že se s těmito Všeobecnými podmínkami seznámil a souhlasí s nimi.

I. OBCHODNÍ PODMÍNKY

Článek 1 - Úvodní ustanovení

1. Obchodní podmínky (dále jen „OP“) upravují vzájemný smluvní vztah mezi hotelem Lechowitz, který je provozován společností KPC Facility s.r.o., se sídlem Brigádnická 231/69, 621 00 Brno, IČ: 09916474, DIČ: CZ09916474, zapsanou v OR vedeném u KS v Brně, oddíl C, vložka 121617 (dále jen „ubytovatel“) a ubytovanou fyzickou nebo právnickou osobou, která ubytování v hotelu jako objednavatel objednává nebo užívá (dále jen „host“).

Článek 2 - Postup při rezervaci a uzavření smlouvy o ubytování

1. Ubytovatel nezávazně nabízí ubytování a další služby s tím související hostům prostřednictvím svých internetových stránek www.hotel-lechowitz.cz, prostřednictvím schválených zprostředkovatelů a pomocí reklamních materiálů ubytovatele (dále jen „nabídka“). Údaje obsažené v nabídce mají pouze informativní charakter. Tato indikativní nabídka není nabídkou ve smyslu § 1731 nebo § 1732 občanského zákoníku, ani se nejedná o veřejný příslib dle § 1733 občanského zákoníku. Z této indikativní nabídky nevzniká hostovi nárok na uzavření smlouvy o ubytování. Nabídka je platná po dobu a za podmínek v ní uvedených, přičemž ubytovatel si vyhrazuje právo jednostranně měnit či upřesňovat konkrétní podmínky dané nabídky před uzavřením smlouvy o ubytování.
2. Host prostřednictvím elektronického rezervačního formuláře umístěného na webových stránkách ubytovatele www.hotel-lechowitz.cz nebo jiným způsobem zasílá ubytovateli poptávku po ubytování a službách (dále jen „poptávka“). Odesláním poptávky ubytovateli host potvrzuje, že se plně seznámil s těmito OP, přičemž s nimi souhlasí a uznává je jako podmínky a nedílnou součást smlouvy o ubytování (dále jen „rezervace“). Host je povinen vyplnit údaje v rezervačním formuláři úplně (včetně případného IČ a DIČ) a pravdivě, přičemž další či jiné změny po jeho odeslání prostřednictvím rezervačního formuláře nejsou možné. Ubytovatel si vyhrazuje právo odmítnout rezervaci zejména z důvodu naplnění kapacity, provozních omezení, bezpečnostních důvodů, porušení těchto podmínek hostem v minulosti nebo z jiných oprávněných důvodů.
3. Ubytovatel na základě obdržení hostovy poptávky ověří kapacity a další podmínky a e-mailem hostovi zašle písemné potvrzení přijetí rezervace s vymezenými konkrétními podmínkami závazné nabídky ubytovatele, kde uvede závaznou kalkulaci ceny ubytování a služeb, platební podmínky a pokyny k platbě.
4. Host je v případě akceptace doručené rezervace ubytovatele povinen uhradit celkovou cenu způsobem a za platebních podmínek uvedených v rezervaci.
5. Záloha:
   Byla-li ubytovatelem v platebních podmínkách rezervace stanovena zálohová platba, vystaví ubytovatel zálohovou fakturu a host uhradí částku bezhotovostní platbou na účet ubytovatele. V případě, že zálohová platba hosta není připsána na účet ubytovatele, pak není ubytovatel povinen ubytování poskytnout, resp. rezervaci dále udržovat a může rezervaci zrušit.
6. Potvrzení rezervace:
   Okamžikem potvrzení se rezervace ubytování a služeb stává ubytovatelem garantovanou a ubytovatel zasílá hostovi e-mailové závazné potvrzení rezervace ubytování a služeb uvedených v rezervaci (dále jen „potvrzení rezervace“). Smlouva o ubytování je uzavřena okamžikem doručení potvrzení rezervace hostovi. Ubytovatel je oprávněn v odůvodněných případech požadovat po hostovi úhradu zálohy. V případě, že host zálohu ve stanovené lhůtě neuhradí, je ubytovatel oprávněn rezervaci zrušit.
7. Vyskytnou-li se v nabídce, objednávce, rezervaci a/nebo potvrzení rezervace chyby v psaní či počítání (zejména zjevně nepřiměřená cena ubytování a/nebo služeb) nebo jiné chybné údaje či jiné nesrovnalosti, ubytovatel si vyhrazuje právo opravy těchto chyb nebo nápravu jiných nesrovnalostí, jež provede sám nebo na základě písemného požadavku hosta.

Článek 3 - Platební podmínky

1. Ubytovatel má právo požadovat po hostovi uhrazení celkové ceny ubytování a služeb uvedených v rezervaci před jejich poskytnutím, případně uhrazení zálohy, vyplývá-li to z těchto OP nebo rezervace.
2. Celková cena ubytování a služeb se hradí, není-li v těchto OP nebo v rezervaci uvedeno jinak, zpravidla hotově/platební kartou při příjezdu/odjezdu nebo případně bezhotovostním převodem na účet ubytovatele uvedený v pokynech k platbě. Uhrazením se rozumí připsání příslušné částky nejpozději v poslední den lhůty na bankovní účet ubytovatele.
3. Nedodržení lhůty úhrady celkové ceny nebo její části hostem zakládá oprávnění ubytovatele odstoupit od smlouvy a host je povinen uhradit ubytovateli náklady s tím spojené (storno-poplatky), jejichž výpočet se řídí podmínkami uvedenými v článku VI. těchto OP. V případě, že host neuhradí zálohu ve stanovené lhůtě, je ubytovatel oprávněn rezervaci zrušit.
4. V případě rezervace provedené prostřednictvím online rezervačního systému na webových stránkách ubytovatele může být host vyzván k zadání údajů o platební kartě za účelem garance rezervace. Údaje o platební kartě jsou zpracovávány prostřednictvím zabezpečené platební brány smluvního poskytovatele platebních služeb.
5. Host bere na vědomí a výslovně souhlasí s tím, že v případě vzniku nároku ubytovatele na storno-poplatek dle těchto obchodních podmínek, zejména při zrušení rezervace ve storno lhůtě nebo při nedostavení se k ubytování („no-show“), je ubytovatel oprávněn strhnout odpovídající částku z platební karty poskytnuté hostem při rezervaci.
6. Odesláním rezervace host potvrzuje, že je oprávněným držitelem použité platební karty a souhlasí s úhradou případných storno-poplatků a dalších oprávněných pohledávek ubytovatele prostřednictvím této platební karty. Ubytovatel je oprávněn provést předautorizaci platební karty hosta nebo blokaci přiměřené částky za účelem zajištění úhrady ceny ubytování, storno-poplatků, náhrady škody, smluvních pokut nebo jiných splatných pohledávek vzniklých v souvislosti s ubytováním.

Článek 4 – Cena

1. Cenou ubytování se rozumí cena uvedená v rezervaci jako cena ubytování za příslušný pokoj pro počet osob uvedených v rezervaci. Cenou za služby se rozumí cena uvedená v rezervaci jako cena objednaných služeb. Celkovou cenou ubytování a služeb se rozumí cena uvedená v rezervaci jako celková cena s případnými poskytnutými slevami včetně daní.
2. Ubytovatel není oprávněn po dobu platnosti rezervace jednostranně navýšit celkovou cenu, s výjimkou případů:
   - dojde-li ke změně v rezervaci (např. změně typu pokoje, počtu osob atp.),
   - neprokáže-li nebo nedoloží-li host splnění podmínek pro poskytnutí nárokované slevy,
   - dojde-li ke změně právní úpravy či sazeb daně z přidané hodnoty
   - když doba od odeslání rezervace do nástupu na ubytování přesahuje čtyři měsíce a v průběhu tohoto období dojde ke zvýšení cen ubytování a/nebo služeb ubytovatele, přičemž toto zvýšení celkové ceny však nepřesáhne 15 % celkové ceny uvedené v rezervaci.
3. Host má nárok na poskytnutí slevy z celkové ceny, pokud nejpozději při odeslání rezervace sdělí ubytovateli veškeré rozhodné skutečnosti pro uplatnění slevy dle podmínek ubytovatele pro její poskytnutí, uvedených v nabídce ubytovatele. Okamžikem odeslání rezervace nemá host nárok na poskytnutí jakékoli jiné a/nebo další slevy. Případné slevy vyhlášené ubytovatelem po datu odeslání rezervace hostem neopravňují hosta k čerpání této slevy, není-li uvedeno jinak.
4. Ceny ubytování a služeb ubytovatele jsou stanoveny a jejich úhrada probíhá v zákonné měnové jednotce České republiky koruně české (Kč, CZK). Na základě dohody ubytovatele a hosta je možné stanovit a uhradit cenu ubytování a služeb v měně EUR. Pro přepočet ceny ubytování a služeb v Kč na EUR se používá pevný kurz měny EUR stanovený ubytovatelem. Pro hosta a ubytovatele v případě objednávky ubytování a služeb je závazná cena ubytování a služeb stanovená v EUR ve výši uvedené v kalkulaci v rezervaci. V případě úhrady čerpané služby ubytovateli přímo na recepci ubytovatele je závazná cena uvedená v ceníku ubytovatele v Kč po přepočtení pevným kurzem EUR stanoveným ubytovatelem pro den čerpání služby.

Článek 5 – Změny v rezervaci

1. V případě vzniku okolností, které brání ubytovateli poskytnout hostovi ubytování a/nebo službu dle rezervace, a je-li možné vzhledem k vzniklé situaci poskytnout hostovi jiné ubytování a/nebo náhradní službu v rozsahu a kvalitě shodných nebo se alespoň blížících původně objednanému ubytování a/nebo službě nebo poskytnout stejné ubytování a/nebo službu v náhradním termínu, je ubytovatel oprávněn a povinen provést odpovídající změny. Ubytovatel je v takovém případě povinen bez zbytečného odkladu informovat hosta o podmínkách této změny a navrhnout tuto změnu hostovi. Host je oprávněn v případě nesouhlasu s takto oznámenou změnou zrušit čerpání služby, a jedná-li se o změnu týkající se ubytování, od smlouvy odstoupit. Ubytovatel je pak povinen bez zbytečného odkladu po tomto zrušení čerpání služby vrátit hostovi plnění připadající na takto zrušenou službu a v případě odstoupení od celé smlouvy hostovi vrátit veškerá plnění uhrazená v souvislosti se smlouvou. Na plnění vrácení dle tohoto odstavce se nevztahují ustanovení těchto OP o storno-poplatku.
   Pokud host nezruší čerpání služby bez zbytečného odkladu poté, co mu bude takováto změna v čerpání služby oznámena, nebo v případě ubytování neodstoupí od smlouvy ve lhůtě do 5 dnů od doručení oznámení o takovéto změně, platí, že s takovouto změnou souhlasí.
2. V případě nemožnosti poskytnout hostovi objednanou a zaplacenou službu v rozsahu a kvalitě odpovídající dohodnutým podmínkám je ubytovatel povinen vrátit hostovi plnění uhrazené hostem na takovouto službu. V případě, že však ubytovatel poskytne hostovi s jeho souhlasem náhradní službu stejného nebo vyššího rozsahu a/nebo kvality, považuje se takové náhradní plnění ubytovatele za poskytnutí původně dohodnuté služby, a host tak nemá jakékoli další nároky vůči ubytovateli z titulu neposkytnutí původně objednané a uhrazené služby.

3. V případě, že si host objednal jednolůžkový pokoj nebo menší apartmán a byla mu doručena rezervace, bude mu účtována cena ubytování dle rezervace i v případě, že mu bude poskytnut pokoj nebo apartmán větší.
4. Ubytovatel neodpovídá za změny vyvolané z důvodu zásahu vyšší moci, pokud tyto změny nezpůsobil porušením svých právních povinností, zejména z důvodu epidemiologických opatření, přerušení dodávek energií nebo vody nezaviněného ubytovatelem, nezbytné technické odstávky bazénu či sauny z důvodu havárie či hygienických limitů, rozhodnutí orgánů veřejné moci nebo jiných mimořádných okolností či událostí, které nemohl ubytovatel předvídat ani jim zabránit ani při vynaložení veškerého rozumně požadovatelného úsilí.

Článek 6 – Zrušení nebo nevyužití rezervace a storno-poplatek

1. Smluvní strany se dohodly, že host má právo kdykoli před nástupem na ubytování potvrzenou rezervaci o ubytování vypovědět bez výpovědní doby nebo odstoupit z důvodu podstatného porušení povinností ubytovatele. Smluvní strany se dále dohodly, že v případě, že se nejedná o využití práva hosta na odstoupení od smlouvy, které mu za určitých podmínek přiznává zákon nebo smlouva z důvodů podstatného porušení povinností ubytovatele, nebo jedná-li se o případ výpovědi či odstoupení od smlouvy ze strany ubytovatele z důvodů porušení povinností hosta, je host povinen uhradit ubytovateli storno-poplatek.
2. Výše storno-poplatku je sjednána v závislosti na době, která zbývá ode dne doručení účinné výpovědi kterékoli smluvní strany či odstoupení od smlouvy ze strany ubytovatele do dne nástupu na ubytování, určeném v rezervaci. Výše storno-poplatku se počítá v procentuální výši z celkové ceny uvedené v rezervaci. Při takové výpovědi či odstoupení:
   - 5 a více dní před příjezdem – bez storno poplatku
   - méně než 5 dní před příjezdem činí storno-poplatek 50 % celkové ceny pobytu
   - v den příjezdu nebo v případě, že se host k ubytování nedostaví („no-show“), činí storno-poplatek 100 % celkové ceny pobytu
   - po nástupu na ubytování 100 % celkové ceny.
3. Výpověď i odstoupení od smlouvy musí být písemné a musí být doručeny druhé straně. Smlouva o ubytování je zrušena dnem, kdy písemná výpověď nebo odstoupení byly druhé straně doručeny.
4. Při určení počtu dní zbývajících do dne nástupu na ubytování pro účely výpočtu výše storno-poplatku se do tohoto počtu dní započítává i den, kdy došlo k doručení písemné výpovědi nebo odstoupení druhé smluvní straně, nezapočítává se však do něj den nástupu na ubytování.
5. V případě, že se host v den nástupu na ubytování nedostaví k ubytování („no-show“) nebo nevyčerpá rezervovaný počet dnů ubytování či objednané služby bez zavinění ubytovatele, nemá nárok na jakoukoli finanční ani jinou náhradu. V takovém případě se postupuje podle storno podmínek uvedených v tomto článku.
6. Po účinné výpovědi nebo odstoupení od smlouvy je ubytovatel povinen hostovi vrátit veškerá plnění, která od něho přijal po započtení storno-poplatku nebo jiných plnění podle smlouvy, nebyla-li celková výše plnění uhrazená hostem v souladu s těmito OP vyčerpána, a to do 14 dnů od doručení této výpovědi nebo odstoupení od smlouvy. V případě, že přijaté plnění od hosta, nebo měl-li host sjednáno pojištění storno poplatku, plnění ze strany Pojistitele nepostačuje k úhradě storno-poplatku nebo jiných plnění podle smlouvy, je host povinen bez zbytečného odkladu po účinném zániku smlouvy poukázat dlužnou částku na bankovní účet ubytovatele. Je-li rezervace garantována platební kartou, je ubytovatel oprávněn odpovídající storno-poplatek nebo jinou splatnou pohledávku uhradit prostřednictvím platební karty poskytnuté hostem při rezervaci.
7. Ubytovatel je oprávněn odstoupit od smlouvy v případech, kdy host podstatně poruší povinnosti stanovené smlouvou, těmito OP a/nebo právními předpisy České republiky. Ubytovatel je oprávněn vypovědět bez výpovědní doby smlouvu před uplynutím ujednané doby v případě, že host a/nebo osoby jej provázející i přes výstrahu hrubě porušují své povinnosti vyplývající ze smlouvy, těchto OP, ubytovacích či jiných provozních řádů ubytovatele nebo právních předpisů České republiky či dobré mravy. Dojde-li k takovémuto odstoupení či výpovědi ubytovatele, je host povinen uhradit ubytovateli storno-poplatek ve výši dle těchto OP.
8. Odstoupením či výpovědí smlouvy není dotčeno právo ubytovatele na zaplacení celkové ceny uvedené v rezervaci, eventuálně storno-poplatku, práva smluvních stran na náhradu škody vzniklé z porušení smluvní povinnosti ani ujednání, která vzhledem ke své povaze mají zavazovat strany i po zániku smlouvy.

Článek 7 – Práva a povinnosti hosta

1. Základními právy hosta jsou především:
   - Právo na poskytnutí objednaného a zaplaceného ubytování a služeb v rozsahu a za podmínek dle rezervace.
   - Právo na poskytnutí informací týkajících se ubytování a služeb nabízených a poskytovaných ubytovatelem.
   - Právo kdykoli vypovědět smlouvu bez výpovědní doby nebo od smlouvy odstoupit z důvodu podstatného porušení povinností ubytovatele nebo zrušit čerpání objednané služby za podmínek uvedených v těchto OP, smlouvě nebo právních předpisech České republiky.
   - Právo písemně oznámit ubytovateli, že se namísto něho zúčastní ubytování a/nebo čerpání služeb uvedených v rezervaci jiná osoba za podmínky, že v takovémto oznámení bude současně prohlášení této osoby (nového hosta), že souhlasí s ubytováním, službami a jejich cenou uvedenými v rezervaci a že splňuje veškeré podmínky k účasti na ubytování a čerpání služeb, jsou-li vyžadovány. Původní a nový host společně a nerozdílně odpovídají za uhrazení celkové ceny uvedené v rezervaci a administrativních či jiných nákladů, které ubytovateli vzniknou v souvislosti se změnou hosta.
   - Právo na reklamaci chybně nebo nekvalitně poskytnutého ubytování či služeb a jejich vyřízení v souladu s těmito OP.

- Právo na ochranu osobních údajů a jiných dat týkajících se hosta a spolucestujících osob.

2. Základními povinnostmi hosta jsou zejména:
   - Povinnost úplně a pravdivě vyplnit poptávku/rezervaci, případné přiložené formuláře nutné k poskytnutí ubytování a služeb a předložit při nástupu na ubytování potřebné doklady k identifikaci hosta a spolucestujících osob (platný občanský průkaz, platný cestovní pas) a případně bez zbytečného odkladu oznámit změnu těchto údajů.
   - Povinnost nahlásit ubytovateli případnou účast cizích státních příslušníků.
   - Povinnost nahlásit ubytovateli změnu počtu osob užívajících pokoj a v případě souhlasu ubytovatele s touto změnou, zaevidovat je do knihy ubytovaných a uhradit za takto neuvedené osoby v rezervaci cenu ubytování dle ceníku ubytovatele. V případě překročení maximálního povoleného počtu osob pro daný pokoj a/nebo porušení povinnosti nahlásit osoby užívající objekt neuvedené v rezervaci, je ubytovatel oprávněn odstoupit od smlouvy pro její podstatné porušení a hosta, osoby jej provázející a další osoby z ubytování či čerpání služeb vykázat, přičemž tím se ztrácí nárok na poskytnutí v rezervaci uvedeného ubytování a/nebo služeb, stejně jako nárok na náhradu uhrazeného a nevyčerpaného ubytování a/nebo služeb.
   - Povinnost uhradit ubytovateli celkovou cenu ubytování a služeb v souladu s platebními podmínkami uvedenými v rezervaci a v souladu s těmito OP a prokázat její zaplacení na základě výzvy ubytovatele.
   - Povinnost uhradit ubytovateli storno-poplatek v případech uvedených v těchto OP.
   - Povinnost převzít od ubytovatele doklady nutné k čerpání ubytování a služeb.
   - Povinnost dostavit se ve stanoveném čase na místo čerpání ubytování a/nebo služeb.
   - Povinnost řídit se pokyny zaměstnanců ubytovatele, ubytovacími a jinými provozními řády ubytovatele vydanými pro čerpání a poskytování ubytování a čerpání služeb v hotelu Lechowitz. V případě, kdy host nebo osoby jej provázející i přes výstrahu hrubě porušují povinnosti vyplývající ze smlouvy, těchto OP nebo předpisů (řádů) ubytovatele, právních předpisů či dobré mravy nebo narušují program či čerpání ubytování a služeb jiných hostů ubytovatele, je ubytovatel oprávněn hosta a osoby jej provázející z ubytování či čerpání služeb vykázat (vypovědět smlouvu bez výpovědní doby), přičemž tento host ztrácí nárok na poskytnutí v rezervaci uvedeného ubytování a/nebo služeb, stejně jako nárok na náhradu uhrazeného a nevyčerpaného ubytování a/nebo služeb.
   - Povinnost seznámit se před vstupem do wellness (sauna, relaxační bazén) s jeho příslušnými provozními řády, tj. provozním řádem sauny a provozním řádem relaxačního bazénu, které tvoří součást těchto Všeobecných podmínek a jsou současně vyvěšeny u vstupu do wellness a dostupné na webových stránkách ubytovatele www.hotel-lechowitz.cz. Využívání wellness se řídí těmito provozními řády. Odesláním rezervace host potvrzuje, že se s nimi seznámil, bere na vědomí svůj aktuální zdravotní stav a vstupuje do prostor wellness na vlastní odpovědnost. Host odpovídá za to, že nezletilé osoby (děti) se v prostoru wellness a u relaxačního bazénu pohybují pouze pod neustálým dohledem dospělé osoby.
   - Povinnost hosta a osob jej provázejících chovat se tak, aby svým chováním nenarušovali či neomezovali čerpání ubytování a/nebo služeb jiných hostů ubytovatele.
   - Povinnost uhradit škodu na majetku ubytovatele, kterou mu způsobil sám a/nebo osoby jej provázející či jiné osoby, kterým zaviněně umožnil přístup k majetku ubytovatele.
   - Zvířata jsou povolena pouze za předchozího souhlasu ubytovatele a dodržení podmínek ubytovacího a provozního řádu a za poplatek.
   - Povinnost hosta doplatit ubytovateli rozdíl ceny po slevě uvedené v rezervaci v případě, že host neprokáže ubytovateli při nástupu na ubytování a/nebo před nástupem na čerpání služeb splnění podmínek pro poskytnutí slevy z ceny ubytování a/nebo služeb.
   - Host (ať už jako fyzická osoba nebo právnická osoba) odpovídá za dodržování povinností vyplývajících z rezervace, těchto OP, ubytovacího a provozního řádu ubytovatele a právních předpisů České republiky ze strany fyzických osob uvedených v Potvrzení rezervace a/nebo jej provázejících.

Článek 8 – Reklamace a informace o mimosoudním řešení sporů

1. Host je oprávněn reklamovat u ubytovatele kvalitu poskytnutého ubytování a/nebo služeb, pokud jejich kvalita či rozsah nebo jiné podmínky neodpovídají rozsahu, kvalitě a podmínkám uvedeným v rezervaci. Ubytovatel se zavazuje bez zbytečného odkladu zjistit okolnosti reklamace a v případě oprávněné reklamace zabezpečit nápravu vadného stavu či hostovi poskytnout slevu. Reklamaci je host povinen uplatnit u ubytovatele bez zbytečného odkladu po tom, co zjistí vadné poskytnutí. Ubytovatel vyřídí reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od jejího uplatnění, nedohodnou-li se strany jinak. V případě oprávněné reklamace má host právo zejména na odstranění vady, přiměřenou slevu z ceny, případně jiné odpovídající plnění dle povahy vady. Pozdější uplatnění reklamace může mít vliv na možnost jejího uznání, zejména pokud nebylo možné vadu již objektivně posoudit.
2. Host, který je spotřebitelem, má právo na mimosoudní řešení případného spotřebitelského sporu ze smlouvy o ubytování. Mimosoudní řešení sporu lze zahájit pouze v případě, že se spor nepodaří vyřešit přímo mezi hostem a ubytovatelem. Subjektem příslušným k mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů je Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, IČ: 00020869, internetová adresa: https://www.coi.cz/.
   Mimosoudní řešení sporu se zahajuje výhradně na návrh spotřebitele a jeho účast je pro smluvní strany dobrovolná, nestanoví-li právní předpis jinak. Host, který je spotřebitelem, může rovněž využít platformu pro řešení sporů online (ODR), dostupnou na adrese: https://ec.europa.eu/consumers/odr.

Článek 9 – Ostatní ustanovení

1. Ubytování hosta ze strany ubytovatele je možné nejdříve od 16:00 hod. dne uvedeného v rezervaci jako první den ubytování. Host je povinen předat vyklizený pokoj v poslední den ubytování uvedený v rezervaci nejpozději do 10:00 hod. V případě prodlení s předáním vyklizeného objektu hostem je ubytovatel oprávněn účtovat hostovi smluvní pokutu ve výši 500 Kč za každou započatou hodinu prodlení.
2. Nabude-li ubytovatel důvodné podezření, že host užívá objekt v rozporu s podmínkami rezervace či v rozporu s ubytovacími nebo provozními řády ubytovatele nebo v rozporu s veřejným pořádkem, je ubytovatel oprávněn vstoupit do pokoje nebo jiných prostor užívaných hostem zejména za účelem ochrany majetku, zdraví, života osob, při podezření na havárii, požár, porušování těchto podmínek nebo kontroly dodržování provozního řádu.
3. Ubytovatel neodpovídá za nesprávné nebo neúplné informace o službách či akcích poskytovaných třetími osobami, pokud je nezpůsobil porušením svých právních povinností.
4. Host výslovně souhlasí s tím, že ubytovatel je oprávněn v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 (GDPR) a zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů a změně některých zákonů, zpracovat a uchovat osobní údaje poskytnuté hostem za účelem plnění smlouvy o ubytování.

Článek 10 – Odpovědnost ubytovatele

1. Ubytovatel odpovídá za věci vnesené hostem nebo osobami, které jsou s ním ubytovány, v rozsahu stanoveném § 2946 a násl. občanského zákoníku. Ubytovatel neposkytuje úschovu cenností, peněz ani jiných věcí vyšší hodnoty, pokud není výslovně dohodnuto jinak.
2. Host bere na vědomí, že odpovědnost ubytovatele za ztrátu nebo poškození cenností, peněz a jiných věcí vyšší hodnoty se řídí příslušnými právními předpisy, zejména ustanoveními § 2946 a násl. občanského zákoníku, a ubytovatel za tyto věci odpovídá pouze v rozsahu stanoveném těmito právními předpisy, nebyly-li převzaty do úschovy na základě individuální dohody.
3. Host je povinen zajistit své věci proti ztrátě, odcizení nebo poškození přiměřeným způsobem. Ubytovatel neodpovídá za škodu na vozidlech a věcech v nich uložených, pokud ke škodě nedošlo porušením právních povinností ubytovatele.
4. Právo na náhradu škody musí host uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 15 dnů ode dne, kdy se o škodě dozvěděl.
5. Ubytovatel neodpovídá za dostupnost, funkčnost, rychlost ani bezpečnost internetového připojení poskytovaného hostům.

Článek 11 – Závěrečná ustanovení

1. Tyto OP ve smyslu § 1751 a násl. občanského zákoníku upravují postup při uzavírání, tvoří obsah a jsou nedílnou součástí objednávky ubytování, uzavřené mezi hostem a ubytovatelem.
2. Je-li v těchto OP požadována písemná forma právního jednání, považuje se za dodržení této formy, je-li právní jednání učiněno formou dopisu nebo e-mailem.
3. Ubytovatel je oprávněn tyto OP v přiměřeném rozsahu měnit a doplňovat. Aktuální znění je vždy zveřejněno na internetových stránkách ubytovatele www.hotel-lechowitz.cz. Pro právní vztah mezi ubytovatelem a hostem je rozhodující znění Všeobecných podmínek účinné v okamžiku odeslání rezervace, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak.
4. Pokud jakékoli jednotlivé ustanovení těchto OP bude shledáno jako neplatné, je plně oddělitelným od ostatních ustanovení těchto OP a taková neplatnost nebude mít žádný vliv na platnost a vymahatelnost jakýchkoliv ostatních ustanovení těchto OP.
5. V ostatních otázkách neupravených těmito OP se host a ubytovatel zavazují řídit právními předpisy České republiky, dobrými mravy a zvyklostmi v oblasti poskytování ubytovacích služeb a případné spory řešit přednostně smírnou cestou.
6. Jsou-li tyto Všeobecné podmínky vyhotoveny také v jiném jazykovém znění, je v případě rozporu rozhodující české znění.

II. UBYTOVACÍ A PROVOZNÍ ŘÁD

1) Hosté jsou povinni seznámit se s provozním a ubytovacím řádem hotelu Lechowitz (dále jen „hotel“) a dodržovat jeho pokyny a nařízení. Před vstupem do wellness zóny, zejména sauny a bazénu, jsou hosté povinni seznámit se také s příslušnými provozními a návštěvními řády. Tyto řády jsou součástí Všeobecných podmínek hotelu a jsou současně dostupné na recepci hotelu a u vstupu do wellness.
2) Hotel poskytuje svým ubytovaným hostům služby odpovídající úrovni hotelu na základě objednaných a potvrzených podmínek.
3) Ubytování hostů bude provedeno po předložení platných dokladů totožnosti současně s předáním klíče. Případnou ztrátu klíče je host povinen nahlásit bez prodlení personálu hotelu a uhradit škodu tímto vzniklou.
4) Hosté jsou povinni zabezpečit své věci tak, aby nedošlo k jejich zcizení nebo poškození, včetně věcí odložených v zaparkovaných vozidlech.
5) Ubytování (check-in) je možné od 16:00 do 20:00 hodin, není-li dohodnuto jinak.
6) Ukončení ubytování (check-out) je nejpozději do 10:00 hodin. V případě prodlení s předáním vyklizeného pokoje hostem je ubytovatel oprávněn účtovat hostovi smluvní pokutu dle Obchodních podmínek.
7) Požádá-li host o prodloužení ubytování, hotel může (pokud je to možné) nabídnout i jiný pokoj než ten, ve kterém byl host původně ubytován.
8) Host je povinen dodržovat noční klid v době od 22:00 do 06:00 hodin.
9) Psi, kočky a jiná zvířata mohou být v hotelu umístěna pouze po předchozí dohodě za předpokladu, že během pobytu neničí a neznečišťují zařízení hotelu a jeho okolí a neruší ostatní hosty. Zvířata musí mít vlastní zázemí (pelíšek, box apod.) a nesmí odpočívat – ležet na lůžku nebo na ostatním zařízení, které slouží k odpočinku hostů. Host je povinen na požádání personálu ubytovatele prokázat nezávadný zdravotní stav zvířete předložením platného očkovacího průkazu. Host odpovídá v plném rozsahu za škodu způsobenou zvířetem na majetku hotelu nebo jeho hostů.
10) V pokoji nebo společenských zařízeních hotelu není dovoleno bez souhlasu vedení hotelu přemísťovat nábytek, provádět opravy a jakékoliv zásahy do elektrické instalace nebo jiných rozvodů.
11) V prostorách hotelu a zvláště v pokojích není dovoleno hostům používat vlastní elektrické spotřebiče s výjimkou elektrických spotřebičů sloužících k osobní hygieně, nabíječek mobilních telefonů a notebooků.
12) Veškeré vybavení a zařízení pokoje je určeno pouze pro ubytované hosty. Za škody způsobené na majetku hotelu odpovídá host podle platných předpisů.
13) Host je povinen při odchodu z pokoje uzavřít okna, vodovodní uzávěry, zhasnout světla, vypnout spotřebiče, zejména klimatizaci, a pokoj uzamknout. Při ukončení pobytu host odevzdá klíč na recepci.
14) Z bezpečnostních důvodů není povoleno ponechávat děti ve věku do 10 let bez dozoru dospělých v pokojích a ostatních společenských prostorách hotelu. Za případné škody na majetku způsobené dítětem (bez ohledu na věkovou kategorii) nesou odpovědnost rodiče, případně odpovědné osoby.
15) Každý přítomný je povinen neprodleně ohlásit personálu hotelu nebo provozovateli hotelu nebezpečí vzniku požáru, situaci vyžadující zásah policie či lékařské ošetření a v rámci svých možností učinit vše, aby zabránil šíření požáru či odvrátil hrozící škodu nebo nebezpečí.
16) Hotel poskytuje ubytovaným hostům služby v rozsahu a za podmínek stanovených občanským zákoníkem.
17) V hotelu je zákaz kouření na pokojích a ve všech vnitřních prostorách hotelu. Porušení zákazu může být sankcionováno.
18) Hotelový host je povinen dodržovat ustanovení tohoto ubytovacího a provozního řádu. V případě hrubého porušení tohoto ubytovacího a provozního řádu, dobrých mravů nebo narušování pobytu ostatních hostů je hotel oprávněn hosta z ubytování vykázat a odstoupit od smlouvy o ubytování bez nároku hosta na vrácení ceny ubytování.
19) Hotel neodpovídá za újmu, pokud si ji host způsobil vlastní neopatrností nebo porušením povinností vyplývajících z tohoto řádu.
20) Hotel zpracovává osobní údaje v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27.04.2016. Podrobné informace jsou dostupné na webových stránkách www.hotel-lechowitz.cz viz v dokumentu Zpracování osobních údajů.

TÍSŇOVÉ VOLÁNÍ	**112**
PRVNÍ POMOC	**155**
HASIČI	**150**
POLICIE	**158**

RECEPCE HOTELU	**+420 602 222 360**
ODPOVĚDNÁ OSOBA HOTELU	**+420 725 572 622**

III. PROVOZNÍ ŘÁD SAUNY

Každý návštěvník sauny je povinen seznámit se s tímto provozním řádem a řídit se jeho ustanoveními.

1. **Podmínky provozu**
   Adresa provozovny: hotel Lechowitz, Lechovice 56, 671 63
   Provozovatel: KPC Facility s.r.o., Brigádnická 231/69, 621 00 Brno, IČ: 09916474, DIČ: CZ09916474,
   Ing. Marek Rudický, jednatel, tel.: +420 725 572 622, marek.rudicky@kpc.cz
   Pracovník odpovědný za provoz sauny: Ludmila Jandorová, tel.: +420 602 222 360.

   Provozní doba: dle předchozího objednání, saunu lze rezervovat na tel.: 602 222 360 nebo osobně na recepci, sauna je určena jen pro ubytované hosty.

2. **Popis sauny**
   - sauna je typizovaná dřevostavba, je umístěna na venkovní terase s přístupem z hotelu
   - rozměr prohřívárny 225 x 270 cm, vybavena dřevěnými pryčnami, vytápěná elektrickými saunovými kamny značky Mondex
   - rozměr odpočívárny 225x 270 cm, vybavená stolkem, židlemi
   - kapacita sauny: 5 osob v jednom cyklu saunování
   - k ochlazování slouží 1x venkovní sprcha - zdroj vody je z veřejného vodovodu
   - toalety jsou k dispozici v prostorách restaurace (boční vchod z terasy) nebo na pokojích

   Pokyny pro uživatele sauny:
   - Před vstupem do sauny je návštěvník povinen se osprchovat a dodržovat osobní hygienu, zachovávat čistotu všech míst prostoru sauny.
   - Při saunování použije návštěvník z hygienických důvodů prostěradlo nebo ručník, na které se usadí/lehne.
   - Po odchodu ze sauny použije návštěvník sauny sprchu, která je umístěna ve venkovních prostorech naproti sauně.
   - K odpočinku může návštěvník využít prostory odpočívárny, která se nachází v prostorách před vstupem do sauny nebo venkovní posezení.
   - Po celou dobu saunování je důležité dodržovat pitný režim.

   V prostorách sauny a odpočívárny je zakázáno:
   - kouřit
   - konzumovat potraviny
   - vstupovat se zvířaty
   - manipulovat se zařízením v sauně mimo oprávnění osoby

3. **Zásady ochrany zdraví návštěvníků**
   Způsob zacházení s prádlem
   - Čisté prádlo (prostěradlo, ručník) je uskladněno ve skříni k tomu určené v prostorách hotelu.
   - Prostěradlo a ručník k saunování bude mít návštěvník připravený na pokoji po předchozí domluvě případně mu bude na požádání vydáno personálem hotelu.
   - Použité prádlo se ukládá do koše, následně do místnosti na použité prádlo v hotelu, kde je uloženo do doby odvozu do prádelny v Brně.

   Kontraindikace (nevhodnost) saunování pro osoby mající:
   - infekční onemocnění (včetně nachlazení - rýma, kašel, bolest v krku) a chřipky
   - krvácivé, hnisavé a poúrazové stavy
   - akutní zánět žil
   - gynekologické problémy
   - těžká hypertenze (vysoký krevní tlak)
   - epilepsie
   - hypertyreóza (zvýšená funkce štítné žlázy)
   - srdeční arytmie
   - tuberkulóza
   - kožní problémy (např. plísně)
   - zánětlivá onemocnění vnitřních orgánů (játra, ledviny, aj.) a zhoubné nádory
   - akutní zánětlivá stadia revmatických onemocnění

4. **Způsob očisty prostředí**
   Všechny prostory sauny včetně odpočívárny jsou po každém provozu umyty vodou a dezinfekčním prostředkem. Dezinfekční prostředky jsou ředěny dle návodu výrobce. K dezinfekci se používají střídavě přípravky s odlišnou aktivní látkou a sauna se nechává po očištění a dezinfekci vždy otevřená. Dezinfekční a úklidové prostředky jsou uloženy v úklidové místnosti hotelu.

   Lékárnička první pomoci je k dispozici v zázemí recepce hotelu. Expirace zdravotnického materiálu je pravidelně kontrolována.

IV. PROVOZNÍ ŘÁD BAZÉNU

1. **Podmínky** provozu:
   Adresa provozovny: Hotel Lechowitz, Lechovice 56, 671 63
   Provozovatel: KPC Facility s.r.o., Brigádnická 231/69, 621 00 Brno, IČ: 09916474, DIČ: CZ09916474
   Ing. Marek Rudický, jednatel, tel.: +420 725 572 622, marek.rudicky@kpc.cz
   Pracovník odpovědný za provoz bazénu: Dominik Juračka.

   Provozní doba: Bazén je přístupný v určených hodinách stanovených provozovatelem, bazén je určen pouze pro ubytované hosty hotelu.

2. Popis bazénu:
- Venkovní bazén je umístěn v areálu hotelu na venkovní terase; v jeho blízkosti je k dispozici sprcha a sociální zařízení (WC).
- Jedná se o koupelový bazén s provozní teplotou vody nad 28 °C.
- Rozměry bazénu: 5 × 3 m, hloubka 1,40 m.
- Bazén je vybaven vodními prvky – masážní lavicí.
- Bazén je určen výhradně pro ubytované hosty hotelu.
- Maximální kapacita bazénu je stanovena na 7 osob.
- Bazén je samonosný ocelový svařenec (nerez) a byl realizován jako stavba, která nevyžadovala stavební povolení ani ohlášení dle platné legislativy.
- Bazén je vybaven přelivným systémem (přepadové žlábky) a retenční (akumulační) nádrží.
- Množství doplňované (ředící) vody je měřeno pomocí průtokoměru, který je umístěn ve strojovně.
- Ohřev vody je zajištěn tepelným čerpadlem.
- Zdroj vody pro bazén je zajištěn z veřejného vodovodu.

Úprava vody:
- Voda v bazénu je upravována filtrací a dezinfikována chlorem ve formě chlornanu sodného.
- Technologie bazénu je vybavena automatickým dávkovacím systémem, který zajišťuje dávkování dezinfekčního prostředku (chlornan sodný), přípravků pro úpravu pH a algicidu.
- Kvalita vody je pravidelně kontrolována měřením minimálně 1 hodinu před zahájením provozu a následně v průběhu provozu v intervalech nejméně jednou za 4 hodiny, v závislosti na intenzitě využití bazénu.

Rozbory vody jsou zajišťovány akreditovanou laboratoří v intervalech stanovených platnou legislativou.

3. Odběry vzorků bazénových vod se provádí
1. na přítoku do bazénu - výtokový ventil na potrubí za filtry – upravená voda před vstupem do bazénu
2. v bazénu – slévaný vzorek, mikrobiologie
3. plnicí voda – výtok v areálu hotelu

- Odběr pro mikrobiologický rozbor se provádí na přítoku do bazénu a po samostatném vzorku z odběrového místa v bazénu, pro vyšetření legionel lze použít slévaný vzorek.
- Odběr pro chemický rozbor se provádí na přítoku do bazénu a slévaný vzorek z bazénu, měření ukazatelů stanovovaných na místě odběru se provádí ve vzorcích odebíraných z jednoho místa.
- Odběry jsou prováděny za provozu bazénu.
- Plnicí voda je odebírána jednou za sezónu pro srovnání hodnot TOC a dusičnanů.

Provozní deník:
O provozu bazénu je veden provozní deník, do kterého jsou zaznamenávány zejména:
- teplota vody
- pH
- obsah volného chloru
- obsah vázaného chloru
- průhlednost vody
- množství ředící vody

4. Zásady ochrany zdraví návštěvníků:

Návštěvníci jsou povinni dodržovat hygienická pravidla a pokyny personálu.
Před vstupem do bazénu je návštěvník povinen se osprchovat ve sprchách umístěných u vstupu do bazénu a dodržovat osobní hygienu.
Do bazénu je zakázán vstup osobám trpícím infekčním onemocněním.
V prostorách bazénu je nutné udržovat čistotu a pořádek.
Dětem do 1 roku věku je vstup zakázán. Dětem starším 1 roku je vstup povolen pouze s nasazenou koupací plenou nebo v nepropustných dětských plavkách.

5. Způsob očisty prostředí:

Prostory bazénu jsou pravidelně čištěny a dezinfikovány. Úklidové pomůcky, přípravky a prostředky jsou uloženy v místnosti určené pro skladování chemických látek, mimo prostory přístupné návštěvníkům. Dezinfekční prostředky jsou používány dle pokynů výrobce, jsou uchovávány v originálním balení s vyznačením doby expirace. Dezinfekční prostředky k úklidu jsou pravidelně střídány dle obsahu aktivní látky.

Chemické látky k úpravě bazénové vody jsou skladovány v samostatné uzamykatelné místnosti, která je větratelná. Chlornan sodný je skladován v místnosti určené pro skladování chemických látek, mimo prostory přístupné návštěvníkům.

Obsluha bazénu při manipulaci s chemickými látkami používá osobní ochranné pracovní prostředky, zejména ochranné rukavice odolné chemikáliím, ochranné brýle nebo obličejový štít, pracovní oděv a vhodnou pracovní obuv. V případě práce s těkavými nebo dráždivými látkami je používána také ochrana dýchacích cest (respirátor).

Lékárnička první pomoci je k dispozici na recepci hotelu.

V. NÁVŠTĚVNÍ ŘÁD BAZÉNU

Každý návštěvník bazénu je povinen seznámit se s tímto řádem a řídit se jeho ustanoveními.

1. **Provozní doba**
   Bazén je pro ubytované hosty k dispozici denně v čase: 09:00 – 20:00.

   Hosté jsou povinni respektovat stanovenou provozní dobu. Mimo uvedené hodiny je vstup do bazénu z bezpečnostních důvodů uzavřen.

2. **Vstup do bazénu**
   Bazén je určen výhradně pro ubytované hosty hotelu.

   Každý host využívá bazén na vlastní odpovědnost.

   Hosté se zdravotními potížemi (zejména srdečními, oběhovými nebo jinými zdravotními omezeními) jsou povinni zvážit svůj zdravotní stav před vstupem do bazénu.

   Dětem do 10 let je vstup umožněn pouze v doprovodu odpovědné dospělé osoby, která za ně plně odpovídá.

3. **Hygienická pravidla**
   Pro zajištění příjemného a čistého prostředí prosíme o dodržování následujících pravidel:
   - před vstupem do bazénu je nutné se osprchovat
   - do bazénu vstupujte pouze v čistých plavkách

   Z hygienických důvodů není umožněn vstup osobám:
   - s horečkou nebo infekčním onemocněním
   - s otevřenými ranami
   - pod vlivem alkoholu nebo jiných návykových látek

4. **Bezpečnostní pravidla**
   Pro Vaši bezpečnost a komfort všech hostů prosíme o respektování těchto zásad:
   - skákání do bazénu není dovoleno
   - hloubka bazénu je 1,40 m
   - běhání v okolí bazénu není vhodné (riziko uklouznutí)
   - dbejte zvýšené opatrnosti na mokrém povrchu
   - nepoužívejte nebezpečné předměty či vybavení
   - nafukovací pomůcky používejte s ohledem na ostatní hosty

5. **Chování u bazénu**
   Prosíme o ohleduplné chování vůči ostatním hostům, aby si každý mohl pobyt co nejvíce užít.
   V prostoru bazénu není dovoleno:
   - používat skleněné nádoby
   - konzumovat vlastní jídlo a nápoje (pokud není dohodnuto jinak)
   - znečišťovat okolí bazénu

   Kouření je možné pouze na vyhrazených místech.

6. **Odpovědnost a škody**
   Provozovatel nenese odpovědnost za:
   - úrazy vzniklé nedodržením tohoto provozního řádu
   - ztrátu nebo poškození osobních věcí

   Každý host odpovídá za škody, které způsobí.

7. **Pokyny personálu**
   Prosíme hosty, aby respektovali pokyny personálu hotelu, které slouží k zajištění bezpečnosti a pohodlí všech návštěvníků.

8. **Důležitá upozornění**
   Bazén není vybaven stálým dozorem ani plavčíkem.

   V případě úrazu nebo nevolnosti prosím neprodleně kontaktujte recepci.

Tyto Všeobecné podmínky nabývají účinnosti dne 1. 6. 2026.