Všeobecné obchodní podmínky Hotelu Monner

R&M Hospitality s.r.o.

Obsah

1. Úvodní ustanovení 2
2. Rezervace a vznik smlouvy 2
3. Cena, platební podmínky a platební karta 3
4. Storno, no show a předčasný odjezd 4
5. Skupinové rezervace, firemní akce a pronájem Hotelu 5
6. Check in, check out a užívání pokoje 5
7. Pravidla pobytu 6
8. Škody, odcizené vybavení a mimořádné čištění 7
9. Věci hostů, kola, parkování a zapomenuté věci 7
10. Snídaně, kavárna, sklep, jídlo a nápoje 8
11. Domácí zvířata 8
12. Dárkové poukazy a vouchery 9
13. Reklamace služeb 9
14. Odmítnutí ubytování a ukončení pobytu 10
15. Vyšší moc a mimořádné okolnosti 10
16. WiFi a technické služby 11
17. Ochrana osobních údajů 11
18. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů 12
19. Závěrečná ustanovení 12

1. Úvodní ustanovení

1.1. Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) upravují práva a povinnosti vznikající při poskytování ubytovacích a souvisejících služeb společností R&M Hospitality s.r.o., se sídlem Fikerova 2157/1, Modřany, 143 00 Praha 4, IČO 29529352, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, spisová značka C 454290 (dále jen „Poskytovatel“).

1.2. Tyto VOP se vztahují zejména na provoz:

Hotel Monner
Koněvova 22
692 01 Mikulov
www.monnermikulov.cz

(dále jen „Hotel“).

1.3. VOP se vztahují na ubytování a podle povahy konkrétní objednávky také na snídaně, služby kavárny, využití sklepa, degustace, soukromé a firemní akce, pronájem Hotelu nebo jeho částí a další služby poskytované Poskytovatelem.

1.4. Klientem se rozumí fyzická nebo právnická osoba, která službu objednává nebo uzavírá smlouvu s Poskytovatelem (dále jen „Klient“).

1.5. Hostem se rozumí osoba, která ubytování nebo jinou službu skutečně čerpá (dále jen „Host“). Klient a Host nemusí být totožnou osobou.

1.6. Pokud jsou u konkrétní rezervace sjednány zvláštní podmínky, zejména cena, způsob platby, storno podmínky, rozsah služeb nebo termín, mají tyto konkrétní podmínky přednost před VOP pouze v rozsahu, v jakém danou otázku výslovně upravují.

1.7. U rezervací provedených prostřednictvím Booking.com nebo jiné externí rezervační platformy mají konkrétní podmínky sjednané v rámci dané rezervace přednost pouze v rozsahu, v jakém danou otázku výslovně upravují. V ostatních věcech se použijí tyto VOP.

2. Rezervace a vznik smlouvy

2.1. Rezervaci služeb Hotelu lze učinit prostřednictvím rezervačního systému na internetových stránkách Hotelu, e-mailem, telefonicky, osobně, prostřednictvím externích rezervačních platforem nebo jiným způsobem umožněným Poskytovatelem.

2.2. Samotná poptávka, žádost o rezervaci nebo nezávazná nabídka Poskytovatele nezakládá nárok na poskytnutí služby ani uzavření smlouvy.

2.3. Rezervace se stává závaznou okamžikem jejího potvrzení Poskytovatelem, rezervačním systémem Hotelu nebo příslušnou externí rezervační platformou podle způsobu, kterým byla provedena.

2.4. U telefonické rezervace je Poskytovatel oprávněn podmínit její závaznost následným písemným potvrzením, zejména prostřednictvím e-mailu nebo SMS.

2.5. Do okamžiku závazného potvrzení rezervace je Poskytovatel oprávněn rezervaci odmítnout zejména z důvodu nedostupnosti kapacity, překryvu rezervací, technické chyby nebo jiné provozní překážky.

2.6. Je-li v důsledku zjevné technické, administrativní nebo systémové chyby uvedena evidentně nesprávná cena, není Poskytovatel povinen službu za tuto cenu poskytnout. Je oprávněn rezervaci zrušit nebo nabídnout Klientovi uzavření smlouvy za správnou cenu.

2.7. Klient je povinen při rezervaci uvést úplné a pravdivé údaje nezbytné pro její zpracování.

2.8. Klient je po obdržení potvrzení rezervace povinen zkontrolovat zejména termín pobytu, počet osob, typ pokoje, rozsah služeb, cenu, platební podmínky a storno podmínky a případnou nesrovnalost oznámit bez zbytečného odkladu.

3. Cena, platební podmínky a platební karta

3.1. Cena služeb je stanovena podle konkrétní rezervace, potvrzení rezervace, cenové nabídky nebo aktuální nabídky Poskytovatele.

3.2. Veškeré ceny a platby jsou vedeny v českých korunách (CZK), není-li výslovně sjednáno jinak.

3.3. Pokud Klient použije platební prostředek vedený v jiné měně, případný přepočet provádí jeho banka nebo poskytovatel platebních služeb. Poskytovatel nenese kurzové riziko ani odpovědnost za související bankovní poplatky.

3.4. Platební podmínky se mohou lišit podle typu rezervace, cenového tarifu, termínu pobytu nebo rozsahu objednaných služeb.

3.5. Poskytovatel může požadovat úplnou nebo částečnou platbu předem, zálohu, garanci platební kartou, předautorizaci nebo úhradu při příjezdu či odjezdu.

3.6. U nevratných, zvýhodněných nebo obdobně označených tarifů může Poskytovatel požadovat až 100 % ceny předem.

3.7. U flexibilních rezervací může Poskytovatel požadovat platnou platební kartu jako garanci rezervace.

3.8. Poskytovatel je oprávněn v souladu s podmínkami konkrétní rezervace a pravidly poskytovatele platebních služeb provést předautorizaci platební karty zejména za účelem ověření její platnosti, garance rezervace a zajištění oprávněných pohledávek souvisejících s pobytem.

3.9. Platební karta poskytnutá jako garance může být v souladu s podmínkami použité platební metody a uděleným souhlasem použita zejména k úhradě:

a) ceny rezervovaných a čerpaných služeb,

b) storno poplatku,

c) poplatku za no show,

d) neuhrazených dodatečných služeb,

e) sjednaných poplatků,

f) prokazatelně způsobené škody,

g) hodnoty odcizeného nebo nevráceného majetku Hotelu.

3.10. Je-li škoda nebo jiná pohledávka zjištěna až po odjezdu Hosta, je Poskytovatel oprávněn požadovat její následnou úhradu a, umožňují-li to podmínky platební metody a udělený souhlas, provést úhradu prostřednictvím platební karty použité jako garance pobytu.

3.11. Cena rezervace zahrnuje DPH v zákonné výši, není-li uvedeno jinak. Místní poplatek z pobytu nebo jiný zákonný poplatek může být účtován samostatně.

3.12. Dojde-li po provedení rezervace ke změně sazby daně nebo zákonem stanoveného poplatku, může Poskytovatel odpovídajícím způsobem upravit pouze část ceny přímo dotčenou takovou změnou.

4. Storno, no show a předčasný odjezd

4.1. Storno podmínky se přednostně řídí podmínkami konkrétní rezervace nebo cenového tarifu.

4.2. Není-li uvedeno jinak, lze flexibilní rezervaci zrušit bez storno poplatku nejpozději 14 dní před plánovaným dnem příjezdu.

4.3. Při zrušení méně než 14 dní před plánovaným příjezdem je Poskytovatel oprávněn účtovat storno poplatek ve výši 100 % celkové ceny rezervace.

4.4. U nevratných nebo non refundable rezervací může být od okamžiku vzniku závazné rezervace účtováno 100 % ceny rezervace.

4.5. U vybraných termínů, zejména během významných akcí, svátků, Silvestra, Velikonoc, Pálavského vinobraní nebo jiných mimořádně vytížených období, může Poskytovatel stanovit zvláštní podmínky včetně 100% úhrady předem a 100% storno poplatku od okamžiku potvrzení rezervace.

4.6. Pokud se Host k pobytu nedostaví a rezervaci nezruší v souladu s jejími podmínkami, jedná se o no show a Poskytovatel je oprávněn účtovat 100 % celkové ceny rezervace.

4.7. Pokud Host neoznámí pozdní příjezd a nedostaví se do 24:00 plánovaného dne příjezdu, může Poskytovatel rezervaci považovat za no show.

4.8. Při předčasném odjezdu nevzniká Hostovi nárok na vrácení ceny za nevyužitou část pobytu. Poskytovatel je oprávněn účtovat celý původně rezervovaný pobyt.

4.9. Nemoc, úraz, změna cestovních plánů, dopravní komplikace, nepříznivé počasí nebo jiné osobní důvody samy o sobě nezakládají nárok na prominutí storno poplatku.

4.10. Poskytovatel může podle vlastního uvážení nabídnout změnu termínu, voucher, částečné vrácení ceny nebo jiné individuální řešení. Na takovou výjimku nevzniká právní nárok.

4.11. V souladu s § 1837 písm. j) zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, se na ubytovací služby poskytované k určitému datu nebo v určeném období nevztahuje právo spotřebitele odstoupit od smlouvy uzavřené distančním způsobem ve lhůtě 14 dnů. Skutečnost, že rezervace byla učiněna online nebo jiným distančním způsobem, tedy sama o sobě nezakládá právo rezervaci bezplatně zrušit mimo storno podmínky podle tohoto článku.

5. Skupinové rezervace, firemní akce a pronájem Hotelu

5.1. Za skupinovou rezervaci se považuje zejména rezervace pěti a více pokojů, firemní nebo soukromá akce, rezervace společenských prostor, sklepa, kavárny, cateringu nebo pronájem celého Hotelu či jeho podstatné části.

5.2. Tyto služby se sjednávají na základě individuální nabídky, potvrzené objednávky nebo smlouvy.

5.3. Poskytovatel je oprávněn požadovat při potvrzení objednávky zálohu ve výši 70 % sjednané ceny.

5.4. Není-li sjednáno jinak, zbývající část ceny musí být uhrazena nejpozději 14 dní před zahájením akce nebo pobytu.

5.5. Klient je nejpozději 14 dní před akcí povinen potvrdit konečný počet účastníků, požadované uspořádání a rozsah objednaných služeb.

5.6. Pro vyúčtování je závazný rozsah služeb sjednaný v potvrzené objednávce, nabídce nebo smlouvě. Pozdější snížení počtu osob, pokojů, jídel nebo jiných služeb nezakládá nárok na snížení ceny, pokud Poskytovatel písemně nesouhlasí jinak.

5.7. Zvýšení počtu osob nebo rozsahu služeb je možné pouze se souhlasem Poskytovatele a podle dostupné kapacity. Dodatečné služby jsou doúčtovány.

5.8. Maximální ubytovací kapacita Hotelu činí 21 lůžek a nesmí být za žádných okolností překročena.

5.9. Počet osob ve sklepě, kavárně nebo jiném prostoru nesmí překročit maximální provozní nebo bezpečnostní kapacitu daného prostoru.

5.10. Pronájem celého Hotelu je oceňován individuálně a není určen prostým součtem cen pokojů. Cena zohledňuje výhradní užívání Hotelu, omezení ostatního provozu, uzavření kavárny pro veřejnost, ušlé provozní příjmy a další ekonomické dopady výhradního pronájmu.

5.11. Klient odpovídá v rozsahu stanoveném právními předpisy za škodu způsobenou účastníky akce, svými hosty, zaměstnanci, spolupracovníky a externími dodavateli.

5.12. Externí catering, hudebníci, DJ, technické společnosti, floristé, dekoratéři, fotografové a jiní dodavatelé musí být Poskytovateli oznámeni a jím schváleni nejpozději 14 dní před akcí, není-li s Poskytovatelem písemně dohodnuto jinak.

5.13. Prodloužení akce nad sjednaný čas podléhá souhlasu Poskytovatele a může být dodatečně účtováno.

6. Check in, check out a užívání pokoje

6.1. Pokoj je Hostovi k dispozici v den příjezdu od 14:00.

6.2. Host je povinen pokoj v den odjezdu vyklidit nejpozději do 10:00.

6.3. Early check in může být podle dostupnosti umožněn za poplatek dle aktuálního ceníku.

6.4. Late check out je možný pouze se souhlasem Poskytovatele a může být zpoplatněn podle aktuálního ceníku.

6.5. Pokud Host bez souhlasu neuvolní pokoj do 10:00, může být účtován poplatek za pozdní uvolnění pokoje.

6.6. Pokud Host bez souhlasu neuvolní pokoj ani do 12:00, může být účtována cena celé další noci, aniž by tím Hostovi vznikl nárok na pokračování pobytu.

6.7. Na pokoji mohou nocovat pouze osoby uvedené v rezervaci a řádně přihlášené k ubytování.

6.8. Zjistí-li Poskytovatel nenahlášenou osobu, může podle okolností požadovat její registraci, doúčtovat pobyt, požadovat její odchod, odmítnout další ubytování nebo při závažném či opakovaném porušení pobyt ukončit.

6.9. Návštěvy jsou možné, pokud nenarušují provoz Hotelu, bezpečnost ani klid ostatních hostů. Návštěva nesmí bez registrace a případné úhrady přenocovat.

6.10. Personál je oprávněn vstoupit do pokoje za účelem úklidu, servisu, opravy, údržby nebo kontroly technického stavu.

6.11. Bez předchozího souhlasu Hosta může být do pokoje vstoupeno zejména při havárii, požáru, úniku vody, ohrožení života nebo zdraví, bezpečnostním riziku nebo důvodném podezření na závažné porušování VOP.

6.12. Poskytovatel může z provozních, technických nebo bezpečnostních důvodů přemístit Hosta do pokoje stejné nebo vyšší kategorie.

7. Pravidla pobytu

7.1. Noční klid je stanoven od 22:00 do 07:00.

7.2. Host nesmí ani mimo dobu nočního klidu nadměrným hlukem, agresivním chováním nebo jiným nevhodným jednáním rušit ostatní osoby.

7.3. Ve všech vnitřních prostorách Hotelu je zakázáno kouření, včetně elektronických cigaret, vaporizérů a zařízení pro zahřívaný tabák.

7.4. Při porušení zákazu kouření je Poskytovatel oprávněn požadovat náhradu nákladů na mimořádný úklid, odstranění zápachu, čištění, opravu vybavení a případnou prokazatelnou ztrátu příjmu.

7.5. Ve vnitřních prostorách Hotelu je zakázáno používání otevřeného ohně bez výslovného souhlasu Poskytovatele.

7.6. Je zakázáno držení, výroba, distribuce nebo užívání nelegálních omamných nebo psychotropních látek.

7.7. Konzumace alkoholu je přípustná, Host však nesmí v důsledku alkoholu nebo jiné látky ohrožovat osoby či majetek, být agresivní nebo závažně narušovat provoz Hotelu.

7.8. Host nesmí používat vlastní vařiče, topidla, grily ani jiné spotřebiče představující zvýšené požární nebo provozní riziko.

7.9. Host nesmí bez souhlasu Poskytovatele zasahovat do technických zařízení nebo provádět podstatné změny v zařízení pokojů a společných prostor.

8. Škody, odcizené vybavení a mimořádné čištění

8.1. Host odpovídá za škodu, kterou způsobí Poskytovateli svým jednáním nebo opomenutím, a v rozsahu stanoveném právními předpisy také za škodu způsobenou osobami, kterým umožní vstup do Hotelu nebo pokoje.

8.2. Host nesmí odnášet věci, které jsou majetkem Poskytovatele a nejsou určeny k převzetí Hostem.

8.3. Výše náhrady škody se určí zejména podle nákladů potřebných k uvedení věci nebo prostoru do stavu před vznikem škody.

8.4. Je-li oprava nemožná, neúčelná nebo ekonomicky nepřiměřená, může Poskytovatel požadovat náklady odpovídající pořízení stejné nebo vlastnostmi a kvalitou srovnatelné náhradní věci za cenu, za kterou ji může v době řešení škody reálně pořídit.

8.5. Do škody mohou být zahrnuty i přiměřené náklady na dopravu, montáž, instalaci, servis, odvoz, likvidaci nebo odborné čištění.

8.6. Při mimořádném znečištění přesahujícím běžný úklid může Poskytovatel požadovat náhradu nákladů na jeho odstranění.

8.7. Pokud kvůli škodě nebo znečištění nelze pokoj nebo jiný prostor po určitou dobu dále pronajímat, může Poskytovatel požadovat rovněž prokazatelný ušlý příjem v rozsahu stanoveném právními předpisy.

8.8. Poskytovatel je oprávněn, nikoli však povinen, škodu doložit zejména fotografiemi, videozáznamem, interním záznamem, svědeckou výpovědí, fakturou, cenovou nabídkou nebo jiným přiměřeným způsobem.

8.9. Zjištění škody až po odjezdu Hosta nemá samo o sobě vliv na právo Poskytovatele požadovat její náhradu.

8.10. Poskytovatel může vedle náhrady škody požadovat přiměřenou úhradu administrativních nákladů spojených s mimořádnou prací personálu nebo vedení Hotelu, komunikací s dodavateli, dokumentací a řešením škody.

9. Věci hostů, kola, parkování a zapomenuté věci

9.1. Poskytovatel odpovídá za věci Hostů pouze v rozsahu stanoveném platnými právními předpisy.

9.2. Poskytovatel neposkytuje úschovu cenností ani úschovu zavazadel před zahájením nebo po skončení pobytu, není-li výslovně dohodnuto jinak.

9.3. Hotel disponuje kolárnou. Nejde o hlídanou úschovnu a Poskytovatel kola ani elektrokola nepřebírá do úschovy.

9.4. Host je povinen své kolo, elektrokolo a jejich příslušenství řádně zabezpečit.

9.5. Možnost parkování v blízkosti Hotelu se může v čase měnit; její existence ani konkrétní podoba nejsou těmito VOP garantovány, není-li výslovně sjednáno jinak v konkrétní rezervaci.

9.6. Poskytovatel negarantuje trvalou dostupnost, oplocení, uzamčení, kamerový dohled ani jinou konkrétní úroveň zabezpečení parkovací plochy, kterou Host využije.

9.7. Poskytovatel nepřebírá vozidlo ani věci ponechané ve vozidle do úschovy a neodpovídá za jejich ztrátu, odcizení nebo poškození nad rámec odpovědnosti, kterou nelze podle právních předpisů vyloučit.

9.8. Zapomenuté věci může Poskytovatel uschovat po dobu 14 dnů od jejich nalezení.

9.9. Po uplynutí této doby s nimi může naložit podle jejich povahy, hodnoty a právních předpisů.

9.10. Potraviny, otevřené nápoje, hygienické potřeby a jiné věci podléhající zkáze může Poskytovatel zlikvidovat bezodkladně.

9.11. Zapomenutá věc může být na žádost Hosta zaslána na jeho náklady a riziko. Poskytovatel může požadovat úhradu dopravy předem.

10. Snídaně, kavárna, sklep, jídlo a nápoje

10.1. Snídaně a další stravovací služby jsou poskytovány v časech, prostorách a rozsahu stanoveném aktuálním provozem Hotelu nebo konkrétní rezervací.

10.2. Jídlo ze snídaně je určeno ke konzumaci v prostoru určeném ke snídani a bez souhlasu Poskytovatele nesmí být odnášeno.

10.3. Donášení, uchovávání a konzumace vlastních pokrmů na pokojích není dovolena.

10.4. V pokojích není dovolena příprava ani tepelná úprava vlastních pokrmů.

10.5. Ve společných prostorách Hotelu není bez předchozího souhlasu Poskytovatele dovolena konzumace vlastních pokrmů nebo nápojů.

10.6. Host není oprávněn bez souhlasu Poskytovatele konzumovat na pokoji vlastní alkoholické ani nealkoholické nápoje.

10.7. Nápoje určené ke konzumaci na pokoji zajišťuje Poskytovatel prostřednictvím ledničky, minibaru nebo jiné hotelové nabídky.

10.8. Pokud Poskytovatel výjimečně umožní vlastní nápoj ve sklepě, kavárně nebo jiném společném prostoru, může být účtován servisní poplatek nebo korkovné dle aktuálního ceníku.

10.9. Provozní doba, nabídka a dostupnost kavárny se mohou měnit a nejsou automatickou součástí ubytování, pokud nebyly výslovně sjednány v rezervaci.

10.10. Využití sklepa a degustace se řídí dostupností, provozními podmínkami a případnou rezervací.

10.11. Host je povinen oznámit potravinové alergie, intolerance nebo zvláštní dietní požadavky v dostatečném předstihu. Jejich splnění není zaručeno, pokud nebylo výslovně potvrzeno.

10.12. Externí catering je možný pouze po předchozím písemném souhlasu Poskytovatele.

11. Domácí zvířata

11.1. Domácí zvířata nejsou v ubytovacích prostorách Hotelu ani ve sklepě povolena, není-li Poskytovatelem předem písemně povolena výjimka.

11.2. Na udělení výjimky nevzniká právní nárok.

11.3. V prostorách kavárny jsou domácí zvířata vítána. I zde je však Poskytovatel oprávněn přítomnost konkrétního zvířete odmítnout nebo omezit, zejména z hygienických, bezpečnostních nebo provozních důvodů.

11.4. Omezení podle tohoto článku se nepoužije v rozsahu, v jakém právní předpisy vyžadují umožnění přístupu vodicím, asistenčním nebo obdobně chráněným zvířatům.

11.5. Přivede-li Host zvíře do ubytovacích prostor nebo do sklepa bez souhlasu, může Poskytovatel požadovat jeho okamžité odstranění, odmítnout ubytování nebo pobyt ukončit.

11.6. Náklady na mimořádné čištění nebo škodu způsobenou zvířetem hradí Host v rozsahu stanoveném těmito VOP a právními předpisy.

12. Dárkové poukazy a vouchery

12.1. Dárkové poukazy a vouchery lze čerpat pouze na služby a po dobu platnosti uvedenou na konkrétním poukazu.

12.2. Poskytovatel může platnost podle vlastního uvážení prodloužit, nevzniká však na to právní nárok.

12.3. Není-li uvedeno jinak, je poukaz převoditelný.

12.4. Poukaz nelze směnit za peníze ani požadovat vrácení jeho hodnoty, nestanoví-li právní předpisy jinak.

12.5. Je-li hodnota čerpaných služeb nižší než hodnota poukazu, nevyčerpaný rozdíl se nevrací a propadá.

12.6. Je-li cena služeb vyšší než hodnota poukazu, Klient rozdíl doplatí.

12.7. Klient odpovídá za ochranu unikátního kódu voucheru před ztrátou nebo zneužitím.

12.8. Rezervace hrazená voucherem se řídí standardními storno podmínkami konkrétní rezervace.

12.9. Po uplynutí platnosti poukaz zaniká bez nároku na náhradu, pokud Poskytovatel předem neschválí prodloužení.

13. Reklamace služeb

13.1. Klient nebo Host je povinen oznámit zjištěný nedostatek bez zbytečného odkladu, pokud možno ještě během pobytu nebo čerpání služby.

13.2. Poskytovateli musí být podle okolností umožněno problém prověřit a nabídnout jeho odstranění nebo jiné přiměřené řešení.

13.3. Reklamaci lze uplatnit zejména osobně, telefonicky nebo e-mailem.

13.4. Uplatnění reklamace samo o sobě nezakládá automatický nárok na slevu nebo finanční kompenzaci.

13.5. Poskytovatel může podle povahy nedostatku nabídnout opravu, náhradní službu, jiný pokoj, je-li dostupný, slevu nebo jiné přiměřené řešení.

13.6. Pokud Host bez rozumného důvodu odmítne nabídnutou přiměřenou nápravu, může být tato skutečnost zohledněna při následném posouzení nároku.

13.7. Pokud Host mohl problém oznámit během pobytu a bez důvodu tak neučinil, může být tato skutečnost zohledněna při posouzení možnosti závadu zpětně prokázat.

13.8. Reklamace spotřebitele bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději ve lhůtě stanovené právními předpisy.

14. Odmítnutí ubytování a ukončení pobytu

14.1. Poskytovatel může odmítnout ubytování, odstoupit od smlouvy, nebo již zahájený pobyt ukončit zejména pokud:

a) Host nepředloží požadovaný platný doklad totožnosti,

b) není uhrazena požadovaná platba nebo není zajištěna sjednaná garance,

c) Klient nebo Host uvedl nepravdivé nebo podstatně nesprávné údaje,

d) dochází k překročení kapacity nebo ubytování nenahlášených osob,

e) Host se chová agresivně, násilně nebo výhružně,

f) obtěžuje ostatní hosty nebo personál,

g) poškozuje majetek,

h) závažně nebo opakovaně porušuje noční klid,

i) užívá, drží nebo distribuuje nelegální drogy,

j) vytváří požární nebo jiné bezpečnostní riziko,

k) závažně nebo opakovaně porušuje tyto VOP,

l) odmítá respektovat přiměřené pokyny Poskytovatele.

14.2. Při méně závažném porušení může být Host nejprve vyzván k nápravě. Při závažném jednání nebo bezprostředním ohrožení není předchozí upozornění nutné.

14.3. Je-li pobyt ukončen z důvodů na straně Klienta nebo Hosta, Host je povinen bez zbytečného odkladu Hotel opustit.

14.4. V takovém případě nevzniká nárok na vrácení ceny za nevyužitou část pobytu, pokud právní předpisy nestanoví jinak.

14.5. Poskytovatel může podle charakteru situace přivolat Policii ČR, městskou policii, zdravotnickou záchrannou službu, hasičský záchranný sbor nebo jinou příslušnou složku.

15. Vyšší moc a mimořádné okolnosti

15.1. Poskytovatel neodpovídá za nesplnění nebo omezení povinností způsobené mimořádnou, nepředvídatelnou a nepřekonatelnou překážkou vzniklou nezávisle na jeho vůli.

15.2. Může jít zejména o požár, povodeň, vichřici, rozsáhlý výpadek energií nebo vody, závažnou havárii, epidemii, válku, teroristický útok, občanské nepokoje, rozhodnutí orgánu veřejné moci nebo uzavření objektu z bezpečnostních důvodů.

15.3. Krátkodobý výpadek elektřiny, vody, plynu, internetu, vytápění, klimatizace nebo jiné technické služby nezaviněný Poskytovatelem sám o sobě nezakládá automatický nárok na slevu.

15.4. Pokud mimořádná okolnost znemožní poskytnout službu úplně, může Poskytovatel dotčenou rezervaci nebo její část zrušit a vrátit částku zaplacenou za neposkytnuté služby.

15.5. Poskytovatel se může podle svých možností pokusit nabídnout náhradní ubytování, změnu termínu, voucher nebo jiné řešení, není-li však zákonem nebo smlouvou stanoveno jinak, nejde o jeho automatickou povinnost.

15.6. Pokud mimořádná okolnost zasáhne pouze část služeb, mohou být ostatní služby dále poskytovány.

15.7. Nemoc Hosta, dopravní komplikace, zrušený let, porucha vozidla, změna cestovních plánů nebo nepříznivé počasí na trase nejsou mimořádnou okolností na straně Poskytovatele a uplatní se sjednané storno podmínky.

16. WiFi a technické služby

16.1. Bezplatná hotelová WiFi je doplňkovou službou.

16.2. Poskytovatel negarantuje její nepřetržitou dostupnost, konkrétní rychlost ani kvalitu signálu ve všech částech Hotelu.

16.3. Poskytovatel negarantuje vhodnost WiFi pro práci na dálku, videokonference, streaming nebo jiné činnosti vyžadující specifickou stabilitu či rychlost.

16.4. Host používá síť na vlastní odpovědnost a je povinen chránit svá zařízení, účty a data.

16.5. Síť nesmí být používána k protiprávní činnosti, kybernetickým útokům, šíření škodlivého softwaru nebo jinému zneužití.

16.6. Dočasná závada technického vybavení, zejména WiFi, televize, klimatizace, vytápění, elektronického zámku nebo jiného zařízení, sama o sobě nezakládá automatický nárok na slevu, zejména pokud Poskytovatel závadu bez zbytečného odkladu řeší.

16.7. Poskytovatel může regulovat provoz klimatizace, vytápění a jiných zařízení podle ročního období, venkovních podmínek, bezpečnosti a technického režimu Hotelu.

16.8. Pokud nelze závadu rychle odstranit, může Poskytovatel podle svých možností nabídnout jiné řešení nebo jiný pokoj, je-li dostupný.

16.9. Poskytovatel není povinen zajistit jiný pokoj, pokud taková možnost vzhledem k obsazenosti nebo kapacitě Hotelu není dostupná, nestanoví-li právní předpisy jinak.

17. Ochrana osobních údajů

17.1. Poskytovatel zpracovává osobní údaje Klientů, Hostů a dalších osob v rozsahu nezbytném pro rezervace, poskytování služeb, zpracování plateb, vedení účetnictví, plnění zákonných evidenčních a oznamovacích povinností, řešení reklamací a ochranu svých práv.

17.2. Poskytovatel je oprávněn požadovat předložení platného dokladu totožnosti v rozsahu nezbytném pro plnění svých povinností.

17.3. Osobní údaje mohou být v nezbytném rozsahu zpřístupněny poskytovatelům rezervačních, platebních, účetních a IT služeb, externím rezervačním platformám nebo příslušným orgánům veřejné moci.

17.4. Vybrané společné a provozní prostory Hotelu mohou být za účelem ochrany osob a majetku monitorovány kamerovým systémem se záznamem.

17.5. Kamerový systém není provozován v pokojích, koupelnách ani jiných prostorách určených k soukromému užívání Hosta.

17.6. Monitorované prostory jsou příslušným způsobem označeny.

17.7. Podrobné informace o zpracování osobních údajů jsou uvedeny v samostatných Zásadách ochrany osobních údajů Poskytovatele.

18. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

18.1. Poskytovatel usiluje o přednostní řešení případných sporů dohodou.

18.2. Je-li Klient spotřebitelem a spotřebitelský spor se nepodaří vyřešit dohodou, může podat návrh na jeho mimosoudní řešení.

18.3. Příslušným subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je:

Česká obchodní inspekce
Ústřední inspektorát – oddělení ADR
Gorazdova 1969/24
120 00 Praha 2
e-mail: adr@coi.gov.cz

Aktuální informace jsou dostupné na internetových stránkách České obchodní inspekce.

19. Závěrečná ustanovení

19.1. Právní vztahy mezi Poskytovatelem a Klientem nebo Hostem se řídí právním řádem České republiky.

19.2. Případné spory budou řešeny příslušnými soudy České republiky, nestanoví-li kogentní právní předpisy jinak.

19.3. Pro konkrétní rezervaci se použije znění VOP účinné v okamžiku uzavření příslušné smlouvy nebo závazného potvrzení rezervace.

19.4. Poskytovatel je oprávněn VOP do budoucna měnit nebo doplňovat. Nové znění se automaticky nevztahuje na dříve uzavřené rezervace.

19.5. V případě rozporu mezi jednotlivými dokumenty se použijí v tomto pořadí:

a) individuální písemná smlouva nebo potvrzená individuální nabídka,

b) konkrétní podmínky rezervace nebo cenového tarifu,

c) tyto VOP,

d) Ubytovací a návštěvní řád Hotelu.

19.6. Pokud je některé ustanovení těchto VOP neplatné, neúčinné nebo nevymahatelné, nemá tato skutečnost vliv na ostatní ustanovení.

19.7. Jsou-li VOP vyhotoveny v jiném než českém jazyce, je rozhodující vždy jejich české znění. V případě rozdílu, nejasnosti nebo rozporu mezi jazykovými verzemi má v rozsahu dovoleném právními předpisy přednost česká verze.

19.8. Za písemnou komunikaci se pro účely rezervací, jejich změn a storna považuje také komunikace prostřednictvím e-mailu, rezervačního systému nebo externí rezervační platformy.

19.9. Aktuální znění VOP je zveřejněno na www.monnermikulov.cz.cz a může být zpřístupněno také v průběhu rezervačního procesu.

19.10. Tyto VOP nabývají účinnosti dne **1.10.2026**.