

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY HOTELOVÉHO UBYTOVÁNÍ

Hotel Museum of Bricks

1. Úvodní ustanovení

1.1 Tyto všeobecné obchodní podmínky upravují práva a povinnosti smluvních stran při rezervaci a poskytování ubytovacích a souvisejících služeb v ubytovacím zařízení Hotel Museum of Bricks na adrese Zámecká 52, Kutná Hora (dale jen **“hotel”**) v rámci smlouvy o ubytování podle § 2326 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů ((dale jen **“smlouva”**)).

1.2 Provozovatelem ubytovacího zařízení je: **LeMi CZ s.r.o., IČO: 24783111, DIČ: CZ24783111, se sídlem Hnězdenská 587/18, 181 00 Praha 8, Česká republika**, společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 173878 ((dale jen **„provozovatel“**)).

1.3 Vztah mezi provozovatelem a zákazníkem – hostem (dale jen **„host“**) je smlouvou o ubytování podle § 2326 a násl. občanského zákoníku. Odesláním rezervace host potvrzuje, že se s těmito podmínkami seznámil a souhlasí s nimi.

1.4. V případě, že smlouva o ubytování je uzavřena se spotřebitelem distančním způsobem (zejména prostřednictvím internetových stránek hotelu, elektronickou poštou nebo prostřednictvím rezervačních portálů), poskytuje provozovatel hostu-spotřebiteli před uzavřením smlouvy v textové podobě všechny informace vyžadované § 1820 a násl. občanského zákoníku, včetně údajů o ceně, platebních a storno podmínkách, délce trvání smlouvy a podmínkách jejího ukončení. Provozovatel v těchto případech současně spotřebitele informuje o možnosti mimosoudního řešení spotřebitelských sporů podle čl. 10 těchto podmínek,

1.5. Pprávo hosta na odstoupení od smlouvy o ubytování uzavřené distančním způsobem je **vyloučeno** podle § 1837 písm. j) občanského zákoníku.

1.7 Tyto podmínky jsou nedílnou součástí smlouvy o ubytování a **ubytovacího řádu hotelu**; ubytovací řád blíže upravuje pravidla ubytování (např. chování v pokojích, používání technických zařízení, bezpečnost) a je součástí **provozního řádu ubytovacího zařízení** ve smyslu právních předpisů o ochraně veřejného zdraví. Ubytovací řád je dostupný na recepci hotelu a na internetových stránkách provozovatele; host je povinen se s ním seznámit a řídit se jím.

2. Rezervace ubytování

2.1 Rezervaci lze provést zejména:

- prostřednictvím internetových stránek hotelu,
- elektronickou poštou
- telefonicky,
prostřednictvím externích rezervačních systémů a zprostředkovatelů.

2.2 Rezervace obsahuje minimálně: identifikaci hosta, termín pobytu, typ pokoje, počet osob, informace o ceně, případných stravovacích a doplňkových službách a zvolený tarif.

2.3 Rezervace je závazná okamžikem jejího potvrzení provozovatelem, není-li uvedeno jinak. Potvrzení může být zasláno e-mailem, prostřednictvím rezervačního portálu nebo jiným prokazatelným způsobem.

2.4 Provozovatel je oprávněn požadovat zálohu nebo úhradu celé ceny pobytu předem; výše, způsob a lhůta úhrady jsou hostovi sděleny před uzavřením smlouvy.

2.5 Údaje uvedené hostem při rezervaci musí být úplné, pravdivé a aktuální. V případě zjevně nesprávných či neúplných údajů může provozovatel rezervaci odmítnout nebo zrušit.

2.6 U rezervací prostřednictvím externích rezervačních portálů se řada podmínek rezervace (storno, platební podmínky, změny) řídí podmínkami příslušného portálu; tato skutečnost je hostovi sdělena v potvrzení rezervace.

2.7 Provozovatel může v odůvodněných případech (např. přetížení, technická závada, vyšší moc) rezervaci jednostranně zrušit; v takovém případě nabídne hostu náhradní termín, alternativní kategorii pokojů nebo vrátí zaplacené částky.

3. Cena a platební podmínky

3.1 Ceny služeb jsou uvedeny v aktuálním ceníku, na internetových stránkách hotelu nebo jsou sděleny při rezervaci. Pro hosta je závazná cena uvedená v potvrzení v rezervaci.

3.2 Cena pobytu zahrnuje :

- ubytování,
snídaní nebo jiné stravovací služby, je-li uvedeno,
- místní poplatky (např. lázeňský či rekreační), je-li uvedeno,
- další objednané doplňkové služby.

3.3 Není-li výslovně sjednáno jinak, hradí se cena pobytu při příjezdu (check-in) nebo dle podmínek zvoleného tarifu. U některých nevratných či zvýhodněných tarifů může být požadována 100% platba předem.

3.4 Platbu lze provést způsoby aktuálně nabízenými provozovatelem (např. hotově, platební kartou, bankovním převodem, prostřednictvím platební brány či rezervačního portálu).

3.5 Provozovatel může při příjezdu požadovat platební kartu či zálohu jako **garanci pro úhradu doplňkových služeb a případných škod** (útrata na baru, minibar, pozdní check-out, poškození vybavení apod.). Bude se jednat o blokaci částky.

3.6 V případě prodlení hosta s úhradou je provozovatel oprávněn rezervaci zrušit, případně požadovat zákonný úrok z prodlení či náhradu vzniklé škody.

3.7 Voucher

3.7.1. Provozovatel může zákazníkům prodávat hodnotové vouchery na ubytování (dále jen „voucher“), a to prostřednictvím e-shopu dostupného na internetových stránkách hotelu. Voucher je poukaz na určitou peněžitou částku, kterou lze použít k úhradě ceny ubytování a souvisejících služeb. Smlouva o prodeji voucheru se řídí těmito obchodními podmínkami a občanským zákoníkem.

3.7.2. Je-li voucher zaslán zákazníkovi elektronicky na e-mailovou adresu uvedenou v objednávce, jedná se o digitální obsah, který není dodán na hmotném nosiči ve smyslu § 1837 písm. l) občanského zákoníku. Je-li voucher předán v listinné podobě, použijí se na jeho dodání ustanovení o dodání zboží. Smlouva o prodeji voucheru je splněna okamžikem odeslání voucheru na e-mailovou adresu zákazníka, popřípadě okamžikem jeho předání v listinné podobě, není-li v nabídce e-shopu uvedeno jinak.

3.7.3. Je-li voucher dodáván jako digitální obsah, uděluje zákazník, který je spotřebitelem, výslovný souhlas se započítáním plnění před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy ve smyslu § 1837 písm. l) občanského zákoníku tím, že v rámci objednávkového procesu e-shopu samostatně a výslovně potvrdí (např. zaškrtnutím určeného políčka v objednávkovém formuláři), že souhlasí se započítáním dodání voucheru před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy a že byl poučen o tom, že udělením tohoto souhlasu zaniká jeho právo odstoupit od smlouvy o prodeji voucheru. Neudělí-li zákazník souhlas podle tohoto odstavce, bude voucher dodán až po uplynutí lhůty pro odstoupení od smlouvy.

3.7.4. Byl-li voucher uplatněn (zcela nebo zčásti) k úhradě ceny ubytování nebo souvisejících služeb, nelze od smlouvy o prodeji voucheru odstoupit v rozsahu jeho použití.

3.7.5. Uplatní-li zákazník voucher vystavený na konkrétní termín pobytu, řídí se smlouva o ubytování těmito obchodními podmínkami, zejména storno podmínkami podle článku 4.

Podle § 1837 písm. j) občanského zákoníku spotřebitel nemůže odstoupit od smlouvy o ubytování, pokud má být podle smlouvy plněno k určitému datu nebo v určitém období.

3.7.6. Právo na odstoupení od smlouvy podle občanského zákoníku se uplatní pouze u smluv uzavřených se spotřebiteli; na zákazníky, kteří nejsou spotřebiteli, se toto právo nevztahuje

4. Storno podmínky a změny rezervace

4.1 Pokud není u konkrétní rezervace (tarifu) výslovně uvedeno jinak, platí následující storno podmínky:

- zrušení rezervace více než 5 dní před plánovaným příjezdem – bez storno poplatku,
- zrušení rezervace 5 dní a méně před příjezdem – storno poplatek ve výši 100 % ceny první noci pobytu,
- nenastoupení pobytu bez předchozího oznámení („no-show“) – storno poplatek až do výše 100 % ceny rezervace.

4.2 Zrušení rezervace je možné písemně elektronickou poštou nebo jiným prokazatelným způsobem (např. prostřednictvím rezervačního portálu).

4.3 U rezervací uskutečněných prostřednictvím externích rezervačních portálů se storno podmínky řídí podmínkami příslušného portálu; provozovatel se těmito podmínkami řídí při účtování storno poplatků.

4.4 Provozovatel je oprávněn v odůvodněných případech storno poplatek zcela nebo zčásti prominout (např. závažné zdravotní důvody, vyšší moc).

4.5 Změna termínu či rozsahu rezervace (např. zkrácení pobytu, změna typu pokoje) je možná pouze po dohodě s provozovatelem; na změny se mohou vztahovat storno poplatky či administrativní poplatky.

4.6 Při předčasném ukončení pobytu z důvodů na straně hosta nevzniká nárok na vrácení nevyužité části ceny, není-li dohodnuto jinak.

5. Check-in / Check-out, příchod po lhůtě

5.1 Není-li sjednáno jinak, platí:

- check-in od 14:00 hodin,
- check-out do 10:00 hodin.

5.2 Dřívější příjezd nebo pozdější odjezd je možný pouze po předchozí dohodě a dle aktuální provozní kapacity hotelu; služba může být zpoplatněna dle aktuálního ceníku.

5.3 Host je povinen informovat provozovatele o pozdním příjezdu, aby nedošlo k automatickému zrušení rezervace nebo označení „no-show“.

5.4 Pokud host neobsadí pokoj do určité dohodnuté hodiny příjezdu bez oznámení, má provozovatel právo pokoj uvolnit pro další zájemce a účtovat storno podle těchto podmínek.

6. Práva a povinnosti hosta

6.1 Host je povinen zejména:

- užívat ubytovací prostory řádně a v souladu s jejich určením,
- dodržovat tyto obchodní podmínky, ubytovací řád hotelu a pokyny personálu,
- respektovat noční klid (od 22:00 do 6:00),
- dodržovat požární a bezpečnostní předpisy,
- chránit majetek hotelu a ostatních hostů,
- bezodkladně oznámit vzniklou škodu nebo závadu,
- nahradit škodu způsobenou úmyslně nebo z nedbalosti.

6.2 V prostorách hotelu je zakázáno kouření, není-li výslovně určeno jinak. Porušení zákazu kouření může být považováno za podstatné porušení smlouvy a může zakládat právo provozovatele na ukončení pobytu.

6.3 Host odpovídá i za jednání osob, které s ním využívají rezervované služby (např. rodinní příslušníci, spolucestující).

6.4 Děti musí být v prostorách hotelu pod dozorem dospělé osoby; děti mladší 10 let nesmí být ponechány bez dozoru v pokojích ani ve společných prostorách.

6.5 Pobyt zvířat je možný jen s předchozím souhlasem provozovatele, za podmínek uvedených v ceníku (poplatek za zvíře, omezení přístupu do určitých prostor).

6.6 Host nesmí v pokoji či společných prostorách používat vlastní spotřebiče, které jsou zdrojem tepla (např. varné konvice, topidla), pokud s tím provozovatel výslovně nesouhlasí; výjimkou jsou běžné spotřebiče pro osobní hygienu.

6.7 Provozovatel může při hrubém porušení povinností hosta nebo dobrých mravů (např. násilné chování, hrubé rušení klidu, ničení vybavení, nebezpečné jednání) smlouvu o ubytování vypovědět bez výpovědní doby a požadovat, aby host zařízení bezodkladně opustil; host je povinen uhradit cenu již poskytnutých služeb a případnou škodu.

7. Práva a povinnosti provozovatele, odpovědnost za věci

7.1 Provozovatel odpovídá za řádné poskytnutí sjednaných služeb v rozsahu odpovídajícím sjednané rezervaci; odevzdá hostu pokoj ve stavu způsobilém pro řádné užívání a zajistí nerušený výkon práv spojených s ubytováním.

7.2 **Odpovědnost za vnesené a odložené věci:** Provozovatel odpovídá za škodu na věcech, které host vnesl do prostor vyhrazených k ubytování nebo k uložení věcí, popřípadě na věcech, které tam byly pro hosta vneseny, včetně věcí převzatých do úschovy, v rozsahu § 2946 občanského zákoníku. Provozovatel se odpovědnosti zproští, prokáže-li, že by ke škodě došlo i jinak nebo že škodu způsobil host či osoba, která ho z jeho vůle provází.

7.3 Pro cennosti, hotovost a jiné hodnotné věci se doporučuje využít pokojový trezor či trezor na recepci nebo jejich úschovu v souladu s § 2327 občanského zákoníku; podrobnosti stanoví ubytovací řád.

7.4 Provozovatel neodpovídá za škodu způsobenou vyšší mocí (např. povodeň, živelné pohromy), přerušením dodávek energií, zásahy orgánů veřejné moci ani jinými nepředvídatelnými okolnostmi, které nemohl rozumně ovlivnit; tím není dotčena jeho zákonná odpovědnost za vnesené věci.

7.5 Provozovatel je oprávněn odmítnout ubytování osobám, které zjevně porušují ubytovací řád nebo ohrožují bezpečnost či zdraví ostatních hostů.

7.6 Provozovatel není ve vztahu k hostu **vázán žádnými kodexy chování** ve smyslu § 1826 odst. 1 písm. e) občanského zákoníku, což kupující bere na vědomí

8. Reklamace a stížnosti

8.1 Zjistí-li host vady poskytovaných služeb (např. závady na pokoji, nedostatečná kvalita služeb), je povinen je bez zbytečného odkladu oznámit provozovateli nebo pověřenému zaměstnanci hotelu, aby mohla být sjednána náprava.

8.2. Reklamace se uplatňuje u provozovatele bez zbytečného odkladu po zjištění vady, nejpozději však ve lhůtách stanovených právními předpisy. Reklamaci lze podat zejména písemně (e-mailem nebo dopisem) na kontaktní údaje uvedené v záhlaví těchto podmínek, případně ústně na recepci hotelu.

8.3. Provozovatel rozhodne o reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne jejího uplatnění, pokud se s hostem nedohodne na delší lhůtě. O způsobu vyřízení reklamace bude host informován v textové podobě.

8.4. V případě oprávněné reklamace má host právo zejména na odstranění vady služby, poskytnutí náhradní služby odpovídající hodnoty, přiměřenou slevu z ceny, anebo – v případech stanovených občanským zákoníkem – na odstoupení od smlouvy. Volba způsobu vyřízení reklamace se řídí povahou vady a právními předpisy o odpovědnosti za vady

8.5 Pokud host není spokojen se způsobem vyřízení reklamace, může se obrátit na Českou obchodní inspekci a využít postup dle článku 10 těchto podmínek.

9. Ochrana osobních údajů

9.1 Provozovatel zpracovává osobní údaje hostů v souladu s nařízením GDPR (EU) 2016/679 a zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů.

9.2 Správcem osobních údajů je provozovatel - LeMi CZ s.r.o.

9.3 Za účelem rezervace a poskytování služeb mohou být zpracovávány zejména tyto osobní údaje hosta a dalších ubytovaných osob : jméno a příjmení, datum narození, adresa bydliště, státní příslušnost, číslo dokladu totožnosti, vyžaduje-li to právní předpis, telefonní číslo a e-mailová adresa, údaje o pobytu, rezervaci a platbě, další údaje nezbytné pro splnění zákonných povinností.

9.4 Osobní údaje jsou zpracovávány zejména za účelem: uzavření a plnění smlouvy o ubytování, evidence hostů dle právních předpisů, vedení účetnictví a daňové evidence, komunikace s hostem, vyřizování reklamací, ochrany oprávněných zájmů provozovatele.

9.5 Údaje jsou uchovávány pouze po dobu nezbytně nutnou dle účelu zpracování a v rámci zákonných lhůt.

9.6 Osobní údaje mohou být zpřístupněny pouze oprávněným zaměstnancům provozovatele, smluvním zpracovatelům nebo orgánům veřejné moci, stanoví-li tak zákon.

9.7 Subjekt údajů má právo požadovat přístup ke svým údajům, jejich opravu, výmaz (je-li to možné), omezení zpracování, vznést námitku proti zpracování a podat stížnost u Úřadu pro ochranu osobních údajů.

9.8 Podrobnější informace o zpracování osobních údajů jsou uvedeny v samostatných **Zásadách ochrany osobních údajů** provozovatele, které jsou dostupné na webových stránkách provozovatele.

10. Spotřebitelské spory a mimosoudní řešení

10.1 V případě, že mezi provozovatelem a hostem – spotřebitelem vznikne spor ze smlouvy o ubytování nebo souvisejících služeb, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, má spotřebitel právo podat návrh na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu v souladu se zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

10.2 Subjektem příslušným pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů je Česká obchodní inspekce, Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, **www.coi.cz**.

10.3 Spotřebitel může podat návrh ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy u provozovatele poprvé uplatnil své právo, které je předmětem sporu.

10.4 Mimosoudní řešení sporů slouží k dosažení smírného řešení a není dotčeno právo spotřebitele obrátit se na soud.

11. Závěrečná ustanovení

11.1 Tyto všeobecné obchodní podmínky nabývají účinnosti dne 1.8.2026 a nahrazují všechna předchozí znění obchodních podmínek upravujících ubytování v hotelu. Ustanovení odst. 11.2 tím není dotčeno.

11.2 Provozovatel si vyhrazuje právo tyto podmínky jednostranně měnit nebo doplňovat. Pro hosta je závazné znění účinné ke dni provedení rezervace. Tímto ustanovením tak nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklé po dobu účinnosti předchozího znění podmínek. Nové znění podmínek se použije pouze na smlouvy uzavřené po jeho účinnosti; pro již uzavřené smlouvy se vždy použije znění účinné v době uzavření smlouvy.

11.3 Vztahy, které nejsou výslovně upraveny těmito podmínkami, se řídí občanským zákoníkem, zákonem o ochraně spotřebitele a dalšími právními předpisy.

V Kutné Hoře dne 1.8.2026

LeMi CZ s.r.o.