

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

UBYTOVACÍ A REKLAMAČNÍ ŘÁD , SDĚLENÍ K OOÚ

BISKUPSKÝ DVŮR DAVIDS APARTMENTS

Biskupský dvůr 1151/3

110 00 – Praha 1

Provozuje: Davids Apartments, s.r.o. , se sídlem: Křižkova 267/9 Praha 8 – 186 00

1. Základní informace

Davids Apartments, s.r.o., jakožto ubytovatel, poskytuje ubytovaným hostům následující informace:

Ubytovatel: Davids Apartments, s.r.o., IČ: 27081362, se sídlem: Křižkova 267/9 Praha 8 – 186 00, Česká republika, adresa pro doručování elektronické pošty: aparthotel@davids.cz, manager@davids.cz TEL: +420 603 237 321.

(dále také jen „hotel“).

Cena poskytované služby: aktuální ceny za poskytnuté služby jsou uvedeny na webových stránkách: www.aparthotel-davids.cz v sekci „kontakt a ceník“ a dále jsou dostupné na recepci hotelu. Ceny jsou uvedeny včetně daně z přidané hodnoty.

Host: fyzická osoba ubytována v hotelu na základě smlouvy o ubytování nebo osoba, která uzavřela smlouvu o ubytování.

Způsob platby a způsob plnění: ubytovaný host poskytne veškeré platby sjednané ve smlouvě o ubytování v hotovosti, platební kartou nebo převodem na bankovní účet ubytovatele, jehož číslo a variabilní symbol ubytovatel ubytovaným hostům sdělí písemně. Za ubytování a další poskytnuté služby je host povinen zaplatit ceny v souladu s platným ceníkem nejpozději při příjezdu, není-li předem sjednáno jinak. Účet je splatný při předložení. Podle zákona o evidenci tržeb je hotel povinen vystavit hostovi účtenku. Zároveň je povinen zaevidovat přijatou tržbu u správce daně online; v případě technického výpadku pak nejpozději do 48 hodin.

Platnými platebními prostředky jsou hotovost v eurech a českých korunách, platební karty MasterCard a Visa v eurech a českých korunách.

V ceně je zahrnuta dodávka tepla, vody, elektrické energie, vodné, stočné, osvětlení společných prostor, údržba a správa, základní úklid pokoje a výměna ložního prádla a ručníků 1x za týden.

Platné ceny jsou konečné a zahrnují veškeré zákonné daně, poplatky a odvody. Pro případ, že dojde ke změně daňových sazeb, poplatků a odvodů, které smluvním stranám nebyly dosud známy, vyhrazuje si ubytovatel právo ceny odpovídajícím způsobem upravit.

Ubytovatel je oprávněn požadovat tzv. Vratnou kauci na vybavení apartmánu, dodržování zákazu kouření, dále pro případ nutnosti mimořádného závěrečného úklidu nad rámec běžného a také na vrácení klíčů od pokoje nebo apartmánu. Výše kauce je daná typem objednaného ubytování a to 2500,-Kč (100€) u pokojů a jednopokojových apartmánů, 3500 Kč (140 €) u dvoupokojových apartmánů a 5000 Kč (200€) u třípokojových apartmánů.

Doba pobytu:

Začátek pobytu – tzv. Check In: od 15:00 prvního dne ubytování.

Konec pobytu – tzv. Check Out: do 10:00 posledního dne ubytování.

Adresa ubytovatele:

Biskupský dvůr Davids Apartments – Davids Apartments, s.r.o., Biskupský dvůr 1151/3 Praha 1 – 110 00

V souladu s ustanovením § 1837 písmeno j) občanského zákoníku ubytovaným hostům jako spotřebitelům nevzniká právo na odstoupení od smlouvy o ubytování, pokud ubytovatel poskytuje plnění v určeném termínu;

Vztah mezi ubytovaným hostem a ubytovatelem založený smlouvou o ubytování se bude řídit právem České republiky; Údaj o jazyku, ve kterém bude ubytovaný host s ubytovatelem jednat za trvání smlouvy o ubytování a ve kterém poskytne ubytovaným hostům smluvní podmínky a další údaje: český jazyk a angličtina.

1. Rozsah platnosti

Tyto všeobecné obchodní podmínky se vztahují na veškeré smlouvy o přijímání hostů uzavřené mezi Davids Apartments, s.r.o. na jedné straně a dalšími osobami (hosty) na straně druhé a na veškeré služby poskytované právnickou osobou Davids Apartments, s.r.o. IČ: 270 81 362.

2. Podmínky uzavření smlouvy o ubytování

Ubytování hostů v hotelu se uskutečňuje na základě smlouvy o ubytování uzavřené podle ustanovení § 2326 a následujících a těchto podmínek v souladu s § 1751 zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, na jejímž základě hotel poskytuje ubytovanému přechodné ubytování na ujednanou dobu v zařízení k tomu určeném a ubytovaný se zavazuje ubytovateli zaplatit za ubytování a za služby s tím spojené ve lhůtě stanovené tímto ubytovacím řádem.

Práva a povinnosti smluvních stran výslovně neupravená smlouvou o ubytování jsou upraveny tímto ubytovacím řádem a ceníkem služeb ubytovatele. Stanoví-li ubytovací smlouva něco jiného než tento ubytovací řád nebo ceník ubytovatele, použije se ubytovací smlouva.

Pokud ubytovaný nedodrží povinnosti vyplývající ze smlouvy o ubytování a k ní přiloženého ubytovacího řádu nebo ceníku ubytovatele nebo jiným způsobem porušuje dobré mravy v hotelu, je ubytovatel oprávněn smlouvu o ubytování před uplynutím ujednané doby vypovědět, a to i bez výpovědní doby, byl-li host na své pochybení ze strany hotelu upozorněn dle ustanovení § 2331 občanského zákoníku.

3. Uzavření smlouvy, rezervace

K uzavření ubytovací smlouvy dochází okamžikem doručení písemného potvrzení rezervace ubytovatele anebo vyplněním registrační karty hosta a je pro obě strany závazná. Užívání hotelového pokoje pro jiný účel než ubytování je výslovně zakázáno.

Pokud ubytovatel z důvodu vlastní chyby (např. přeplnění, dočasné provozní problémy, atd.) nedokáže zajistit služby uvedené v potvrzené objednávce ubytování, je povinný zajistit náhradní ubytování hosta.

Ubytovatel je povinný:

Zajistit/nabídnout služby, uvedené v potvrzené objednávce, za potvrzenou cenu, na dobu v ní uvedenou – nebo do odstranění překážek – v jiném hotelu stejné nebo vyšší kategorie. Všechny náklady navíc, spojené se zajištěním náhradního ubytování, nese ubytovatel.

Zajistit pro hosta bezplatný transfer na přestěhování se do náhradního hotelu a na případné pozdější stěhování se zpět.

Pokud ubytovatel beze zbytku splní všechny tyto povinnosti, respektive jestliže host přijal nabídnutou možnost náhradního ubytování, host si dále nemůže dodatečně uplatňovat žádné nároky na odškodnění.

2. Nástup na ubytování

1. Hotel je oprávněn ubytovat pouze řádně přihlášeného hosta. Za tímto účelem předloží host příslušnému pracovníkovi hotelu - recepčnímu ihned po příchodu svůj platný občanský průkaz nebo cestovní pas, případně jiný platný doklad totožnosti.

Pokud se host neprokáže platným dokladem totožnosti (občanský průkaz, cestovní pas) nebo odmítne vyplnit přihlašovací tiskopis, je hotel oprávněn ubytování hostovi odmítnout. Dle § 103 písm. b) zák. č. 326/1999 Sb., pobytu cizinců na území České republiky a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, je host – cizinec povinen předložit ubytovateli cestovní doklad, průkaz o povolení k pobytu, potvrzení o přechodném pobytu na území, pobytovou kartu rodinného příslušníka občana Evropské unie, průkaz o povolení k trvalému pobytu nebo průkaz o povolení k trvalému pobytu občana Evropské unie a osobně vyplnit a podepsat přihlašovací tiskopis nebo podepsat listinný dokument obsahující údaje v rozsahu přihlašovacího tiskopisu; povinnost osobního vyplnění a podepsání přihlašovacího tiskopisu nebo listinného dokumentu obsahujícího údaje v rozsahu přihlašovacího tiskopisu se nevztahuje na cizince mladší 15 let věku.

Podle zákona č. 560/1990 Sb. o místních poplatcích, ubytovatel je povinen vést v písemné podobě evidenční knihu, do které zapisuje dobu ubytování, účel pobytu, jméno, příjmení, adresu místa trvalého pobytu nebo místa trvalého bydliště v zahraničí a číslo občanského průkazu nebo cestovního dokladu fyzické osoby, které ubytování poskytl.

Ubytovaný host požadavkem na ubytování, nejpozději však uzavřením smlouvy uděluje souhlas ubytovateli se zpracováním a uchováním svých osobních údajů v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., v rozsahu poskytnutých údajů, a to za účelem poskytnutí ubytování a evidence hostů ve smyslu zákona č. 565/1990 Sb., o místních poplatcích a zákona č. 326/1999 Sb., o pobytu cizinců na území České republiky a o změně některých zákonů. Bližší povinnosti hosta a ubytovatele ohledně vedení domovní knihy jsou stanoveny shora uvedenými právními předpisy.

2. Příjezd hosta na ubytování je možný v časovém rozmezí od 15:00 do 19:00. Po uvedeném čase není ubytovatel povinen hosta ubytovat, pokud host nemá předchozí potvrzenou rezervaci, v rámci které si s ubytovatelem písemně a předem dohodl možnost pozdějšího příjezdu.

3. Počet osob na pokoji odpovídá počtu osob přihlášených k ubytování. Ubytovaný je povinen nahlásit jejich přesný počet při přihlášení.

4. Hotel si vyhrazuje právo neubytovat hosta, který jeví známky požití nadměrného množství alkoholu, návykových látek, či infekční nemoci.

5. Při počátku ubytování přebírá host pokoj bez závad, případné závady je povinen neprodleně oznámit ubytovateli. Pokud dojde k poškození pokoje i jiného zařízení hotelu z nedbalosti nebo úmyslně, je host povinen škodu nahradit.

6. Host užívá pokoj po sjednanou dobu. Nebyla-li delší ubytovací doba předem sjednána, odhlásí host pobyt nejpozději do 10:00 hodin posledního dne svého pobytu a do této doby je povinen pokoj uvolnit. Neučiní-li tak, je hotel oprávněn účtovat hostovi další poplatky s tímto porušením ubytovacího řádu spojené. Žádný smluvní nárok hosta na pokračování pobytu v tomto pokoji tím nevzniká. V případě, že hotel má tento pokoj již dříve zarezervovaný, a host neuposlechne výzvy, či není v hotelu přítomen, vyhrazuje si hotel právo za účasti tří osob pokoj hosta vyklidit, věci hosta sepsat a uložit na bezpečném místě tak, aby pokoj mohl užívat host, který si jej dříve rezervoval. Náklady na uložení věcí hradí host. Pokud si host věci nevyzvedne do 30-ti dnů po ukončení ubytování, je hotel oprávněn věci hosta na jeho náklady zlikvidovat nebo prodat.

7. Hotel může ve zvláštních případech nabídnout hostu jiné než sjednané ubytování, pokud se v podstatě neliší od potvrzené objednávky.

Doba ubytování je dohodnuta nejpozději při nástupu hosta na ubytování a je zaznamenána na Jeho registrační kartě. Doba ubytování může být prodloužena pouze s písemným souhlasem ubytovatele. Požádá-li host o prodloužení ubytování, může mu hotel nabídnout i jiný pokoj než ten, ve kterém byl původně ubytován.

8. Ubytování dětí do 3 let není dovoleno na pokojích se společným sociálním zařízením, ale pouze v apartmánech s vlastním sociálním zařízením. Jedno dítě do 5,99 let je možno ubytovat bez nároku na lůžko zdarma. Každé další dítě anebo starší dítě od 6-ti let musí mít vlastní lůžko, případně přistýlku, zpoplatněnou dle ceníku ubytovatele.

9. Hosté do 18-ti let věku budou ubytováni pouze za doprovodu ubytované dospělé osoby.

3. Pobyt v hotelu

1. Host má právo užívat prostor vyhrazený mu k ubytování, jakož i společné prostory hotelu určené pro pobyt hostům a využívat služby s ubytováním spojené.

2. Hosté nejsou oprávněni bez předchozího souhlasu pracovníků recepce v celém areálu hotelu přemísťovat jakéhokoliv zařízení a vybavení (nábytek, televize, telefony, apod.).

3. Výměna lůžkoviny a ručníků se provádějí po 7-mi nocích pobytu zdarma, jinak je účtován poplatek dle platného ceníku.

4. Pokud při nástupu na ubytování nebo v průběhu pobytu host zjistí jakoukoliv závadu na pokoji nebo ve společných prostorách nebo jejich zařízení, která brání bezpečnému užívání pokoje nebo zařízení hotelu (zejména závady na elektrických spotřebičích nebo elektrické síti, ale i jiné) jsou hosté povinni tuto závadu neprodleně a bez zbytečného odkladu nahlásit na recepci hotelu. Pracovník údržby provede veškerá potřebná opatření pro její nejrychlejší možné odstranění. Hosté nejsou oprávněni opravovat jakékoliv zařízení pokoje nebo hotelu, zejména nejsou oprávněni zasahovat do jakékoliv elektroinstalace, včetně výměny žárovek a zářivek.

5. Přijímání návštěvy na pokoji je povoleno pouze v době mezi 8:00 – 19:00 a výhradně se svolením recepce. Každá návštěva musí být zapsána do návštěvní knihy a je povinna vždy ohlásit svůj odchod rovněž na recepci.

6. Hosté nejsou oprávněni v pokoji nebo hotelu používat vlastní elektrické spotřebiče, vyjma následujících: elektrické spotřebiče pro osobní hygienu, notebooky, tablety, kapesní audio a video přehrávače, nabíječky pro výše uvedené spotřebiče, mobilní telefony, kamery a fotoaparáty. Hosté odpovídají za to, že jimi používané vlastní elektrické spotřebiče jsou certifikované pro užití v České republice a v řádném stavu, umožňující jejich bezpečné užívání, přičemž se je zavazují užívat pouze v souladu s návodem použití, se kterým musí být seznámeni. Hosté používají vlastní elektrické spotřebiče na vlastní odpovědnost, přičemž před jejich použitím (zapojením do elektrické sítě) jsou povinni se seznámit s technickými parametry příslušného přípojného bodu (zejména proud, napětí). Hosté se dále, před použitím elektrických spotřebičů, které jsou součástí vybavení pokoje a hotelu, povinni seznámit s pravidly jejich užívání a tyto dodržovat. Pravidla použití elektrických spotřebičů jsou dostupná na pokojích u jednotlivých spotřebičů nebo na recepci hotelu.

7. Psi a jiná zvířata nemohou být v hotelu ubytována.

8. Noční klid v objektu a jeho nejbližším okolí platí obecně od 21.00 do 8.00 hod. Hosté se v uvedené době zavazují nerušit ostatní hosty ubytované v hotelu.

9. Host není oprávněn na pokoji vařit - výjimkou jsou jedno a více pokojové apartmány, které jsou vybaveny elektrickým zařízením pro vaření. Vaření je povoleno výhradně na místech k tomu určených.

10. Na hotelových pokojích a v celém areálu hotelu je ZAKÁZÁNO KOUŘIT. Nedodržení tohoto zákazu je pokutováno částkou 2.500,-Kč až 5000,-Kč (100-200€) dle velikosti apartmánu za každý jednotlivý případ porušení tohoto zákazu. Kromě smluvní pokuty má hotel právo na náhradu škody v plné výši. Ustanovení § 2050 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku se nepoužije.

11. Host je povinen při odchodu uzavřít v pokoji vodovodní uzávěry, zhasnout v pokoji a jeho příslušenství světla, vypnout TV, uzavřít okna a uzavřít vstupní dveře. V případě, že je apartmán vybaven kuchyňským vybavením, je host povinen zlikvidovat veškeré zbytky jídla a umýt po sobě nádobí. V případě nedodržení tohoto pravidla anebo při nadměrném znečištění apartmánu může být účtována smluvní pokuta ve výši 1000,-Kč až 2500,-Kč (40-100€) v závislosti na velikosti pokoje nebo apartmánu a dále pak na míře znečištění.

12. Z bezpečnostních důvodů není dovoleno ponechávat děti do 10 - ti let bez dozoru dospělých v pokoji ani ostatních prostorách hotelu.

13. Po celém objektu je zakázáno nosit nebo uchovávat zbraně.

14. Při nástupu na ubytování obdrží host sadu klíčů a je povinen předejít ztrátě, zničení či poškození této sady klíčů, jakož i jejímu zpřístupnění třetím osobám, které nejsou přímým účastníkem smlouvy o ubytování. Při ztrátě klíče je host povinen tuto ztrátu nahlásit neprodleně na recepci. Za ztrátu a vystavení nového klíče k pokoji je host povinen uhradit manipulační poplatek ubytovateli ve výši 1000,- Kč.

15. V případě onemocnění či poranění hosta hotel zajistí lékařskou pomoc. Poplatek za převezení a ošetření si hradí host sám.

16. Do hotelu je zakázáno vnášet zbraně, střelivo, výbušniny, chemikálie, hořlavé a těkavé látky, omamné látky a předměty vyvolávající silné elektromagnetické pole. Porušení tohoto nařízení má za následek okamžité ukončení pobytu hosta bez nároku na vrácení jakékoli částky zaplacené za ubytování.

17. Pokud ubytovaná osoba pod vlivem alkoholu či omamných látek nebude skýtat záruku dodržování ubytovacího řádu, může jí být zamezen vstup do hotelu. Opakování této situace bude důvodem ukončení ubytování takové osoby.

18. Hostům není dovoleno skladovat na pokoji sportovní náčiní a předměty, jejich způsob skladování je nutno s ubytovatelem dohodnout vždy předem, ještě před nástupem na ubytování.

19. Ubytovatel umožní uskladnění zavazadel hosta před nástupem na ubytování nebo při jeho odjezdu pouze za podmínek, že uskladnění a vyzvednutí zavazadel proběhne v týž den jako je nástup na ubytování anebo maximálně do 24 hodin po ukončení pobytu hosta. Pokud host požaduje uskladnit svá zavazadla mimo tuto lhůtu, bude účtován poplatek za úschovu zavazadel a to ve výši 50,-Kč / kus za každý den uskladnění. Host je povinen ohlásit přesný den a čas vyzvednutí svých zavazadel předem a v případě placené úschovy stanovený poplatek uhradit předem.

Ubytovatel si dále vyhrazuje právo z prostorových a organizačně provozních důvodů úschovu zavazadel hosta odmítnout. V případě, že si host nevyzvedne svá zavazadla ve stanoveném termínu, vyhrazuje si ubytovatel právo uložit je na bezpečném místě na dobu maximálně 30-ti dnů od uplynutí lhůty pro vyzvednutí. Po této lhůtě je ubytovatel oprávněn zavazadla hosta na jeho náklady zlikvidovat nebo prodat.

20. Host je při odchodu povinen vrátit veškeré sady klíčů do recepcie. V době uzavření recepcie musí host vložit klíče do schránky k tomu určené (otvorem ve zdi vlevo od vchodu do recepcie).

21. Host dále nesmí bez souhlasu ubytovatele:

- přenechat prostory určené k ubytování jiné osobě
- využívat prostory ubytovatele k jakékoli vlastní podnikatelské nebo výdělečné činnosti
- uvádět adresu domu s prostory k ubytování jako místo svého podnikání
- používat otevřený oheň

22. Host má právo reklamovat případné nedostatky poskytovaných služeb. Reklamací je povinen uplatnit ihned bez zbytečného odkladu tak, aby mohla být sjednána náprava, pokud možno na místě samém.

Na úseku ubytovacích služeb má host právo požadovat odstranění vady, vztahující se k funkčnosti a vybavení pokoje. Nelze-li vadu odstranit, bude poskytnuto náhradní plnění služby.

4. Bezpečnost a odpovědnost za škodu

1. Host je povinen se seznámit s bezpečnostními pravidly a evakuačním plánem.

2. Host si při ubytování počíná tak, aby nedošlo k nedůvodné újmě na svobodě, životě, zdraví nebo vlastnictví jiného.

3. Host odpovídá za škody na majetku ubytovatele, ať již byla způsobena úmyslně či z nedbalosti. V případě způsobení škody je host povinen bezodkladně informovat recepci a zaplatit škodu v plném rozsahu. Škoda se hradí v penězích, popř. uvedením do původního stavu. Na požádání hosta vystaví příslušný zaměstnanec doklad o náhradě škody.

4. Ubytovatel odpovídá klientům za škody, které způsobil porušením svých právních povinností.

5. Ubytovatel je odpovědný za majetek hostů a za škody na jejich věcech v případě, že byly uloženy na místě k tomu určeném, nebo na místě, kam se obvykle odkládají do maximální výše 15.000,- Kč (600€) za osobu. Ubytovatel neodpovídá za škody způsobené jinou osobou nebo vyšší mocí. Hotel přebírá odpovědnost za peníze a cennosti pouze v případě, že byl sepsán řádný přijímací protokol o uložení do hotelového trezoru na recepci. Host bere na vědomí, že pokojový trezor není určen k ukládání cenností, pro jejichž uložení je vyhrazen výlučně prostor trezoru na recepci.

6. Ukáže-li se, že služby hotelu vykazují vady a nedostatky, podnikne hotel poté, co se o nich dozví, nebo v reakci na neprodlenou reklamaci/ stížnost ze strany hostů, kroky k jejich odstranění. Host je povinen vyvinout přiměřenou součinnost s cílem vadu odstranit a minimalizovat tak potenciální škody. Dále je host povinen předcházet škodám a upozornit včas ubytovatele na možnost vzniku škody mimořádného významu

7. Jakýkoli majetek zapomenutý v hotelu hostem mu bude zaslán pouze k jeho žádosti, a to na náklady a riziko hosta. Ubytovatel skladuje zapomenuté předměty po dobu 1 měsíce a poté si hotel vyhrazuje právo tyto předměty zlikvidovat.

5. Bezplatný Wifi internet

1. Hotel nabízí hostům i návštěvníkům bezplatné připojení k internetu prostřednictvím sítě WIFI. Při užívání sítě WIFI je každý uživatel povinen dodržovat všechny platné právní předpisy, zejména se vyvarovat porušování autorskoprávních předpisů, nelegálního sdílení nebo stahování uměleckých děl, přetěžování WiFi sítě, provádění jakékoli činnosti způsobující přenos nebo šíření počítačových virů, rozesílání nevyžádaných zpráv (spamů), šíření poplašných zpráv, jakož i provádění dalších činností, které jsou v rozporu se souvisejícími právními předpisy.

2. Je zakázáno stahování hudby, filmů, her, torrentů, porno a warez materiálu, zasílání nevyžádané pošty, nelegální chování a nabídky, kompromitování ostatních uživatelů sítě

3. V případě, že se host nemůže připojit z důvodu slabého či žádného signálu, není toto důvod k hlášení závady v síti. Funkčnost služby v nepokrytých prostorách hotelu nelze žádným způsobem nárokovat. Jelikož je WiFi pásmo veřejné a kdokoli jej může využívat, je potřeba počítat s možností zahlcení či občasně zarušení frekvenčního pásma. Jakékoli výpadky či přechodné snížení kvality signálu nemůže Poskytovatel řešit a nemůže být ani předmětem případným slev z ubytování či jiných služeb.

6. Cena za ubytování a storno poplatky

1. Ceny za poskytnutí služby zejména ubytování jsou účtovány dle platného ceníku vydaného ubytovatelem. Součástí každé předběžné rezervace jsou individuálně dohodnuté platební a storno-podmínky. V případě nedodržení stanovených platebních podmínek má ubytovatel právo rezervaci zrušit.

Objednatel má právo zrušit objednávku i bez udání důvodu, a to výhradně písemnou formou nebo e-mailem. Zrušení nastává okamžikem doručení této žádosti. Stornopoplatky při úplném nebo částečném zrušení objednávky hradí objednatel, jsou splatné ihned a stanovené vždy v souvislosti s konkrétními storno-podmínkami, které byly součástí cenové nabídky a následně závazně potvrzené objednávkou hosta.

7. Zásady ochrany osobních údajů

1. Právnícká osoba Davids Apartments, s.r.o. IČ 27081362 se sídlem Křižíkova 267/9 Praha 8 – 186 00 zpracovává osobní údaje v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016, obecné nařízení o ochraně osobních údajů („GDPR“) a dalšími právními předpisy.

Za účelem rezervace, pobytu a vedení evidenčních knih jsou zpracovávány tyto kategorie osobních údajů:

- Identifikační a kontaktní údaje (jméno, příjmení, datum narození, adresa místa trvalého pobytu, e-mail, telefonní číslo).
- Údaje spojené s vedením evidenční knihy dle zákona č. 565/1990Sb. O místních poplatcích (doba ubytování, účel pobytu, číslo občanského průkazu nebo cestovního dokladu, popřípadě víza, národnost).

2. Ubytovatel se snaží, aby jeho webové stránky nabízely návštěvníkům to, co hledají. Za účelem dosažení tohoto cíle se může stát, že budou použity údaje návštěvníků k provedení analýzy, pro zlepšování kvality, pro rozvoj služeb, ke zlepšení výkonnosti webových stránek, pro měření úspěšnosti našich reklamních kampaní nebo pro přizpůsobení služeb ubytovatele poptávce. Může se stát, že pro tyto účely ubytovatel poskytne informace, kterými návštěvníky nelze osobně identifikovat, jako například, ale nejen, anonymní demografické údaje či chování online smluvním partnerům ubytovatel (např. třetím poskytovatelům služeb). Žádné takové údaje nebudou poskytnuty třetím stranám, aniž by byly v souhrnné, osobně neidentifikovatelné podobě.

8. Reklamační řád

1. tento reklamační řád upravuje v souladu s platnými právními předpisy, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“), a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o ochraně spotřebitele“), rozsah, podmínky a způsob uplatňování práv zákazníka z vadného plnění vyplývajícího z odpovědnosti ubytovatele za vady pobytu, poskytnuté jednotlivé služby nebo prodaného zboží a jejich vyřizování (dále také jen „reklamací“).

2. Uplatňování reklamací

- a) V případě vadně poskytnutých služeb nebo služeb, které byly prokazatelně objednány a potvrzeny, avšak neposkytnuty, vzniká zákazníkovi – hostovi - právo reklamace. Práva z vadného plnění host uplatňuje v sídle ubytovatele.
- b) Host je povinen vytknout vadu poskytovaných služeb včas, bez zbytečného odkladu, pokud možno na místě poskytnutí služby. Nevytkne-li host vadu poskytovaných služeb bez zbytečného odkladu, nemůže mu být reklamace uznána. Neprodlené vytknutí vady (uplatnění reklamace) na místě samém umožní odstranění vady okamžitě, zatímco s odstupem času se ztěžuje průkaznost i objektivnost posouzení a tím i možnost řádného vyřízení reklamace.
- c) Host je při uplatňování reklamace povinen uvést jméno, příjmení, adresu, co je obsahem reklamace, svou reklamaci zdůvodnit a podle možností i předmět reklamace průkazně skutkově doložit; současně se doporučuje předložit doklad o poskytnuté službě, stejnopis objednávky, fakturu, potvrzení o platbě apod., čímž se usnadní vyřizování reklamace.
- d) Reklamaci může host uplatnit jakoukoliv formou s uvedením data, předmětu reklamace a požadovaného způsobu vyřízení reklamace. V případě ústního podání reklamace je hotelem pověřený zástupce povinen sepsat s hostem reklamační protokol, resp. vydat písemné potvrzení o přijetí reklamace. V protokolu uvede osobní údaje zákazníka, kdy host reklamaci uplatnil, co je obsahem reklamace, jaký způsob vyřízení reklamace zákazník vyžaduje a dále datum a požadovaný způsob vyřízení reklamace. Protokol, resp. potvrzení o přijetí reklamace podepíše sepisující zástupce hotelu i host, který podpisem vyslovuje souhlas s jeho obsahem.
- e) Jestliže host zároveň předá zástupci ubytovatele i jiné písemnosti, popř. jiné podklady týkající se reklamace, musí být tato skutečnost v protokolu výslovně uvedena.

3. Vyřizování reklamací

- a) Ubytovatel má povinnost hostovi vydat písemné potvrzení o tom, kdy zákazník reklamaci uplatnil, co je obsahem reklamace, jaký způsob vyřízení reklamace zákazník požaduje a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.
- b) Uplatní-li host právo z vadného plnění souvisejícího se službami, které mu jsou poskytovány nebo které mu již byly poskytnuty, vedoucí provozovny poskytující předmětné služby nebo jiný hotelem Biskupský dvůr Davids Apartments pověřený zástupce je povinen po potřebném prozkoumání skutkových a právních okolností rozhodnout o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této doby se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamace musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamace zákazníkem, pokud se zákazníkem není dohodnuta lhůta delší.
- c) V případě písemných reklamačních podání platí pro jejich obsah přiměřeně ustanovení odstavce 3.a) reklamačního řádu.

4. Součinnost zákazníka při vyřizování reklamací

- a) Host je povinen poskytnout potřebnou součinnost k vyřízení reklamace, zejména podat informace, předložit doklady prokazující skutkový stav, specifikovat své požadavky co do důvodu a výše, apod. Vyžaduje-li to povaha věci, musí zákazník umožnit pověřenému zástupci ubytovatele, jakož i zástupcům dodavatele služby přístup do prostoru, který mu byl poskytnut k ubytování apod., aby se mohli přesvědčit o oprávněnosti reklamace.
- b) V případech, kdy host čerpá služby bez přítomnosti zástupce ubytovatele a poskytnutá služba má vady, doporučuje ubytovatel, aby host dbal též o včasné a řádné uplatnění nároků vůči dodavatelům služeb.

5. Způsoby vyřízení reklamace

- a) V případech, kdy je reklamace posouzena jako zcela nebo z části důvodná, spočívá vyřízení reklamace v bezplatném odstranění vady služby, nebo v případech, kdy je to možné i k poskytnutí náhradní služby. V závislosti na rozsahu a trvání vady má zákazník právo na přiměřenou slevu z ceny. Tím není dotčeno právo zákazníka domáhat se v / zákonem stanovených případech odstoupení od smlouvy. V případech, kdy je reklamace posouzena jako nedůvodná, je zákazník písemně informován o důvodech zamítnutí reklamace.
- b) Nastanou-li okolnosti, jejichž vznik, průběh a příp. následek není závislý na vůli, činnosti a postupu ubytovatele nebo okolnosti, které jsou na straně hosta, na jejichž základě host zcela nebo zčásti

nevyužije objednané, zaplacené a ubytovatelem zabezpečené služby, nevzniká hostovi nárok na vrácení zaplacené ceny nebo na slevu z ceny.

6. Ostatní ustanovení

a) V ostatním platí ustanovení obecně závazných právních předpisů, zejména občanského zákoníku a zákona o ochraně spotřebitele.

b) V souladu s ustanovením § 14 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů má zákazník možnost řešit případné spory vyplývající ze smluv uzavřených s hotelem prostřednictvím subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce či spor řešit on-line prostřednictvím k tomu určené ADR platformy. Než- li bude přistoupeno k mimosoudnímu řešení sporu, doporučujeme hostovi nejdříve využít kontakt přímo na adresu hotelu pro vyřešení nastalé situace.

9. Závěrečná ustanovení

Tento ubytovací řád je pro hosty ubytovatele závazný ke dni uzavření smlouvy o ubytování (rezervace ubytování) a je její nedílnou součástí. Uzavřením smlouvy host stvrzuje, že se s ním seznámil a s jeho ustanoveními souhlasí. Pokud je host osoba odlišné od osoby, která uzavřela smlouvu o ubytování, pak se tato osoba zavazuje hosta s uvedeným ubytovacím řádem seznámit, a to nejpozději do začátku ubytování. Takovýto host (nikoliv strana smlouvy o ubytování) je povinen tento ubytovací řád dodržovat od počátku ubytování v hotelu, přičemž ubytováním v hotelu s tímto ubytovacím řádem vyslovuje souhlas.

Porušení tohoto ubytovacího řádu zakládá smluvní straně právo na náhradu škody a dále od smlouvy o ubytování odstoupit.

V případě porušení ubytovacího řádu má ubytovatel právo ukončit pobyt hosta před původně dohodnutým dnem odjezdu. Host je v takovém případě povinen uhradit cenu za celou ujednanou dobu ubytování a neprodleně opustit hotel.

Právní vztahy jakož i další záležitosti vysloveně neupravené tímto ubytovacím řádem se řídí platnými právními předpisy České republiky a dále dalšími vnitřními předpisy hotelu.

V Praze dne 11. 4. 2021