VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY (VOP)

M.E estates s.r.o. / HOTEL BERGHOF
(dále jen „VOP“)

1. Úvodní ustanovení

1.1 Tyto Všeobecné obchodní podmínky upravují smluvní vztahy mezi společností
M.E estates s.r.o., IČO: 06349781, se sídlem Šlikova 289/19, 169 00 Praha 6, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném u městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 280675
jakožto provozovatelem HOTELU BERGHOF, Nové Město ev.č. 45, 363 01 Jáchymov
(dále jen „Hotel“ nebo „ubytovatel“),

a

- fyzickými osobami – spotřebiteli,
- fyzickými osobami podnikateli,
- právnickými osobami,

které využívají nebo hodlají využívat ubytovacích a s nimi souvisejících služeb poskytovaných Hotelem (dále společně jen „zákazník“ nebo „ubytovaný“).

1.2 Tyto VOP jsou nedílnou součástí smlouvy o ubytování ve smyslu § 2326 občanského zákoníku (dále jen „smlouva o ubytování“), uzavírané mezi Hotelem a zákazníkem, a to bez ohledu na formu uzavření (osobně na recepci, telefonicky, e-mailem, prostřednictvím webových stránek Hotelu, rezervačních portálů apod.).

1.3 Ustanovení odchylná od VOP je možné sjednat v individuální písemné smlouvě. V takovém případě mají přednost před zněním těchto VOP. Neplatnost nebo neúčinnost některého ustanovení VOP nemá vliv na platnost ostatních ustanovení.

1.4 Aktuální znění těchto VOP je zveřejněno na recepci Hotelu a na webových stránkách www.hotel-berghof.cz (dále jen „webové stránky“).

2. Vymezení pojmů

2.1 **Hotel / ubytovatel** – M.E estates s.r.o., provozující HOTEL BERGHOF na adrese Nové Město ev.č. 45, 363 01 Jáchymov.

2.2 **Zákazník / ubytovaný host** – osoba, která s Hotelem uzavírá smlouvu o ubytování, případně osoba, v jejíž prospěch je smlouva uzavírána.

2.3 **Smlouva o ubytování** – smlouva ve smyslu § 2326 občanského zákoníku, na jejímž základě se Hotel zavazuje poskytnout zákazníkovi dočasné ubytování a zákazník se zavazuje zaplatit cenu za ubytování a související služby.

2.4 **Rezervace** – návrh na uzavření smlouvy o ubytování učiněný zákazníkem (telefonicky, e-mailem, prostřednictvím webových stránek, rezervačního portálu nebo osobně).

2.5 **Potvrzení rezervace** – akceptace návrhu na uzavření smlouvy o ubytování ze strany Hotelu, učiněná zpravidla e-mailem, prostřednictvím rezervačního systému nebo jiným vhodným způsobem.

2.6 **Cena ubytování** – cena za ubytování a případné další služby dle aktuálního ceníku Hotelu, individuální domluvy či ceníku zveřejněného na webových stránkách www.hotel-berghof.cz nebo v prostorách individuální domluvy s personálem Hotelu.

2.7 **Záloha** – část ceny ubytování placená předem dle podmínek Hotelu.

2.8 **Storno poplatek** – odstupné za zrušení rezervace ze strany zákazníka před nástupem k ubytování za podmínek stanovených v těchto VOP.

2.9 **No-show** – nenastoupení k ubytování v objednaném termínu bez předchozího zrušení rezervace.

3. Uzavření smlouvy o ubytování

3.1 Zákazník může učinit rezervaci zejména:

- prostřednictvím e-mailu na adrese **info@hotel-berghof.cz**,
- prostřednictvím telefonického hovoru na čísle: **+420 739 093 756**,
- osobně na recepci Hotelu,
- prostřednictvím rezervačního formuláře na webových stránkách **www.hotel-berghof.cz/kontakt/rezervace**,
- prostřednictvím partnerského rezervačního portálu od společnosti PREVIO

3.2 Rezervace musí obsahovat minimálně následující údaje:

- jméno a příjmení zákazníka,
- kontaktní e-mail a telefon,
- počet ubytovaných osob,
- termín příjezdu a odjezdu,
- typ požadovaného pokoje / ubytovací jednotky,
- případné zvláštní požadavky (např. dětská postýlka, dietní stravování), jsou-li známy.

3.3 Smlouva o ubytování je uzavřena okamžikem, kdy Hotel potvrdí zákazníkovi rezervaci (e-mailem, prostřednictvím rezervačního systému, písemně nebo jiným jednoznačným způsobem).

3.4 U rezervací učiněných online se smlouva považuje za uzavřenou okamžikem, kdy zákazník obdrží od Hotelu potvrzení rezervace v textové podobě na elektronickou adresu, kterou uvedl, v souladu s informačními povinnostmi dle § 1820 a § 1824a občanského zákoníku.

3.5 Hotel je oprávněn podmínit potvrzení rezervace či nástup k ubytování úhradou zálohy či poskytnutím údajů o platební kartě pro účely garance rezervace. Zákazník bude o takové podmínce předem informován.

3.6 Není-li mezi stranami sjednáno jinak, smlouva o ubytování se uzavírá na dobu určitou odpovídající sjednané době pobytu.

4. Cena ubytování a platební podmínky

4.1 Cena ubytování je stanovena dle aktuálního ceníku zveřejněného na webových stránkách Hotelu nebo individuální nabídky zaslané zákazníkovi. Cena je vždy uvedena včetně DPH a všech daní a poplatků, případně je uvedeno, které místní či jiné poplatky se hradí zvlášť.

4.2 K ceně ubytování může být připočten místní či jiný poplatek dle platných právních předpisů (např. poplatek z pobytu dle zákona č. 565/1990 Sb., o místních poplatcích), o jehož výši je zákazník informován před uzavřením smlouvy.

4.3 Způsoby úhrady:

- v hotovosti v Kč (případně v jiných měnách dle ceníku / kurzovního lístku Hotelu),
- platební kartou (typy platebních karet: Mastercard nebo VISA)
- bankovním převodem na účet Hotelu č. 2503433480 / 2010,
- jiným způsobem, pokud je výslovně ujednán (např. na fakturu pro smluvní partnery).

4.4 Při platbě převodem je zákazník povinen uvést správný variabilní symbol a uhradit částku tak, aby byla připsána na účet Hotelu nejpozději do 7 dnů od data vystavení zálohové faktury / potvrzení rezervace, není-li ujednáno jinak.

4.5 Není-li sjednáno jinak, je cena za ubytování splatná nejpozději při příjezdu zákazníka do Hotelu (check-in). Hotel je oprávněn požadovat zaplacení celé ceny ubytování a služeb předem.

5. Storno podmínky, změny a no-show

5.1 Zákazník je oprávněn rezervaci zrušit, a to písemně (e-mailem) nebo telefonicky, případně v rezervačním systému, prostřednictvím kterého byla rezervace učiněna. Pro posouzení včasnosti storna je rozhodný okamžik doručení zrušení Hotelu.

5.2 Pokud není v individuální nabídce nebo konkrétním balíčku ubytování uvedeno jinak, platí následující **storno podmínky**:

a) zrušení rezervace více než 30 dní před plánovaným příjezdem – bez storno poplatku, případná uhrazená záloha bude vrácena, případně použita na jiný termín dle dohody,
b) zrušení rezervace 30-5 dní před příjezdem – Hotel je oprávněn účtovat storno poplatek ve výši 50 % z celkové ceny objednaného ubytování,
c) zrušení rezervace 4 a méně nebo nenastoupení (no-show) – Hotel je oprávněn účtovat storno poplatek až do výše 100 % z ceny první / celé noci nebo z celého pobytu, dle sjednaných podmínek.

5.3 V případě předčasného ukončení pobytu ze strany zákazníka nevzniká nárok na vrácení zaplacené ceny ubytování, není-li s Hotelem dohodnuto jinak. To neplatí, pokud je důvodem vážné porušení povinností Hotelu.

5.4 Hotel je oprávněn od smlouvy o ubytování odstoupit, pokud:

- zákazník závažným způsobem poruší své povinnosti vyplývající ze smlouvy nebo VOP,
- nastanou mimořádné události znemožňující poskytnutí ubytování (vis maior),
- zákazník i přes výzvu nezaplatí zálohu nebo cenu ubytování.

V takovém případě Hotel bezodkladně informuje zákazníka a vrátí mu případně uhrazené částky, ledaže si Hotel uplatní přiměřené odstupné či náhradu škody, pokud má na ni podle zákona nárok.

6. Práva a povinnosti ubytovatele a ubytovaného

6.1 Hotel se zavazuje předat ubytovanému ubytovací prostor ve stavu způsobilém pro řádné užívání a zajistit mu nerušený výkon jeho práv spojených s ubytováním v souladu s § 2328 občanského zákoníku.

6.2 Ubytovaný je oprávněn užívat prostor vyhrazený k ubytování a společné prostory Hotelu a využívat služby s ubytováním spojené, a to za podmínek stanovených těmito VOP, ubytovacím řádem a případnými zvláštními ujednáními (§ 2327 OZ).

6.3 Ubytovaný je povinen:

- řídit se ubytovacím řádem Hotelu a pokyny zaměstnanců Hotelu,
- užívat ubytovací prostor řádně, neprovádět bez souhlasu Hotelu podstatné změny,
- oznámit bez zbytečného odkladu případné závady nebo škody v ubytovacím prostoru,
- zdržet se jednání, které by nadměrně omezovalo ostatní ubytované nebo poškozovalo Hotel.

6.4 Zákazník odpovídá za škodu způsobenou na majetku Hotelu v souladu s obecnými ustanoveními občanského zákoníku. Hotel je oprávněn požadovat náhradu takto vzniklé škody a v přiměřené výši zadržet částku složené zálohy nebo prostředky z platební karty.

6.5 Hotel je oprávněn vypovědět smlouvu o ubytování a požadovat, aby ubytovaný okamžitě opustil Hotel, pokud ubytovaný i přes upozornění hrubě porušuje ubytovací řád nebo dobré mravy (např. narušování nočního klidu, poškozování vybavení, agresivní chování).

7. Odpovědnost Hotelu za věci vnesené

7.1 Hotel odpovídá za škodu na věcech, které ubytovaný vnesl do prostor vyhrazených k ubytování nebo k uložení věcí, popř. na věcech, které tam byly pro ubytovaného vneseny, v souladu s § 2946 občanského zákoníku.

7.2 Odpovědnost Hotelu se nevztahuje na škodu na vozidlech, na věcech ponechaných ve vozidle ani na živých zvířatech, ledaže byly převzaty Hotelem do úschovy, viz § 2947 OZ.

7.3 Škoda na věcech vnesených se hradí nejvýše do výše odpovídající stonásobku ceny ubytování za jeden den (§ 2948 odst. 1 OZ), nestanoví-li zákon jinak. Pokud Hotel převzal věci do úschovy, odmítl úschovu v rozporu se zákonem nebo škodu způsobil Hotel či jeho zaměstnanec, hradí se škoda bez omezení (§ 2948 odst. 2 OZ).

7.4 Ubytovaný je povinen uplatnit právo na náhradu škody u Hotelu bez zbytečného odkladu, nejpozději do 15 dnů ode dne, kdy se o škodě musel dozvědět, jinak soud právo nepřizná, namítne-li Hotel opožděnost (§ 2949 OZ).

7.5 Ubytovaný je povinen pečovat o své věci s potřebnou opatrností, zejména:

- nenechávat cenné věci volně v pokoji,
- využít možnost úschovy cenností na recepci či v hotelovém trezoru, pokud je k dispozici,
- řádně uzavírat dveře pokoje a používat zámky či bezpečnostní schránky.

8. Reklamace služeb

8.1 Zákazník je oprávněn uplatnit reklamaci na kvalitu nebo rozsah poskytnutých služeb bez zbytečného odkladu, nejpozději však do konce pobytu, pokud závada trvá.

8.2 Reklamace se uplatňuje:

- osobně na recepci Hotelu u pověřeného pracovníka, nebo
- písemně / e-mailem na adresu **info@hotel-berghof.cz**

8.3 Při uplatnění reklamace je zákazník povinen popsat, v čem vadu služby spatřuje a jaké řešení požaduje (např. odstranění vady, slevu, doplnění služby apod.).

8.4 Hotel je povinen reklamaci vyřídit v souladu s § 13 a § 19 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, tj. bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od jejího uplatnění, nedohodne-li se se zákazníkem na delší lhůtě. O způsobu vyřízení reklamace bude zákazník písemně informován.

9. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů (ADR)

9.1 Vznikne-li mezi Hotelem a zákazníkem – spotřebitelem spor z uzavřené smlouvy o ubytování, který se nepodaří vyřešit přímo, má spotřebitel právo obrátit se na subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů.

9.2 Věcně příslušným subjektem je:

Česká obchodní inspekce
Ústřední inspektorát – oddělení ADR
Štěpánská 15, 120 00 Praha 2
web: www.coi.cz

9.3 Spotřebitel může využít také online platformu pro řešení sporů dostupnou na adrese: https://ec.europa.eu/consumers/odr/.

9.4 Toto ustanovení je plně v souladu s § 20d a násl. zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

10. Ochrana osobních údajů

10.1 Zpracování osobních údajů zákazníků a hostů se řídí samostatným dokumentem „Podmínky zpracování osobních údajů (GDPR)“, který je dostupný na recepci Hotelu a na webových stránkách www.hotel-berghof.cz.

10.2 VOP pouze odkazují na uvedené Podmínky, které podrobně upravují zejména:

- účely zpracování,
- právní základy,
- kategorie zpracovávaných osobních údajů,
- doby uchovávání,
- práva subjektů údajů,
- kontaktní údaje pověřence pro ochranu osobních údajů.

11. Závěrečná ustanovení

11.1 Práva a povinnosti výslovně neupravené těmito VOP nebo individuální smlouvou mezi Hotelem a zákazníkem se řídí obecně závaznými právními předpisy České republiky, zejména:

- zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění,
- zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění.

11.2 VOP jsou vyhotoveny v českém jazyce. Smlouvu lze uzavřít v českém jazyce; má-li být smlouva či VOP poskytnuty v jiném jazyce, je rozhodné znění české, nedohodnou-li se strany jinak.

11.3 Hotel si vyhrazuje právo tyto VOP kdykoli změnit nebo doplnit. Nové znění VOP nabývá účinnosti dnem jeho zveřejnění na webových stránkách Hotelu, není-li stanoveno pozdější datum účinnosti. Na dříve uzavřené smlouvy se použijí VOP účinné v době jejich uzavření, není-li se zákazníkem dohodnuto jinak.

11.4 Tyto VOP nabývají účinnosti dnem 1.5.2026

Příloha č. 1 VOP – ubytovací řád

Příloha č. 1

UBYTOVACÍ ŘÁD HOTEL BERGHOF

1. Úvodní ustanovení

1.1 Tento Ubytovací řád (dále jen „řád“) upravuje práva a povinnosti hostů a provozovatele při užívání prostor HOTELU BERGHOF, Nové Město ev. č. 45, 363 01 Jáchymov (dále jen „Hotel“).

1.2 Provozovatelem Hotelu je společnost
M.E estates s.r.o., IČO: 06349781, se sídlem Šlikova 289/19, 169 00, Praha 6
(dále jen „ubytovatel“ nebo „Hotel“).

1.3 Ubytovací řád je nedílnou součástí smlouvy o ubytování ve smyslu § 2326 občanského zákoníku a navazuje na Všeobecné obchodní podmínky Hotelu (dále jen „VOP“). Host je povinen se tímto řádem řídit po celou dobu pobytu v Hotelu i v přilehlých prostorách (parkoviště, zahrada apod.).

2. Ubytování hostů, check-in a check-out

2.1 Host se při příjezdu hlásí na recepci Hotelu. Je povinen předložit platný doklad totožnosti (občanský průkaz, cestovní pas, u cizinců případně doklad o povolení k pobytu, vízum apod.) k provedení zákonem požadované evidence.

2.2 Check-in (příjezd):

- standardní čas příjezdu je od 14:00 hod. do 18:00 hod.,
- pozdější příjezd či dřívější příjezd je možný po předchozí dohodě s recepcí.

2.3 Check-out (odjezd):

- host je povinen uvolnit pokoj a odevzdat klíč nejpozději do 10:30 hodin v den odjezdu,
- neuvolní-li host pokoj ve stanoveném čase bez dohody s recepcí, je Hotel oprávněn účtovat další noc ubytování dle aktuálního ceníku, případně přiměřený poplatek za prodloužení pobytu.

2.4 V případě ztráty nebo poškození klíče může Hotel požadovat náhradu nákladů spojených s výměnou zámku či kartového systému ve výši 1 500 Kč za jeden klíč.

2.5 Osoba, která žádá o ubytování, souhlasí s tímto Ubytovacím řádem a VOP a zavazuje se jej dodržovat. Ubytovatel je oprávněn odmítnout ubytovat osoby, které řád a VOP odmítají respektovat nebo svým chováním zjevně narušují pořádek a dobré mravy.

3. Užívání pokoje a společných prostor

3.1 Ubytovaný má právo užívat jemu přidělený pokoj (ubytovací jednotku) a společné prostory Hotelu (chodby, jídelnu, restauraci, hernu apod.) v souladu s jejich určením a tímto řádem, viz § 2327 OZ.

3.2 Bez výslovného souhlasu Hotelu nesmí host v pokoji:

- provádět stavební nebo jiné podstatné změny (vrtání, přemisťování nábytku, instalace vlastních elektrospotřebičů mimo drobnou elektroniku – nabíječky, notebooky apod.),
- zasahovat do elektrických, vodovodních, topných či jiných instalací,

- používat vlastní vařiče, varné konvice či jiné tepelné spotřebiče, pokud nejsou výslovně povoleny.

3.3 Návštěvy neubytovaných osob na pokoji jsou zakázány; možné jsou pouze ve společných prostorách.

3.4 Host nesmí přenechat ubytovací prostor do užívání třetí osobě bez souhlasu Hotelu.

3.5 Při každém opuštění pokoje je host povinen:

- uzavřít vodovodní kohoutky,
- zhasnout světla, vypnout spotřebiče,
- zavřít okna (zejména v zimním období nebo při nepříznivém počasí),
- uzamknout pokoj a zabezpečit cenné věci (např. použitím trezoru, pokud je k dispozici).

4. Noční klid a chování v Hotelu

4.1 V Hotelu platí noční klid v době od 22:00 hod. do 6:00 hod. V této době jsou hosté povinni zdržet se hlučných činností (hlasité rozhovory, televize, hudba, zpěv, hlučný pohyb po chodbách apod.).

4.2 Hosté jsou povinni chovat se tak, aby svým jednáním:

- nerušili ostatní ubytované,
- nepoškozovali majetek Hotelu ani třetích osob,
- neohrožovali bezpečnost osob ani majetku.

4.3 V případě závažného nebo opakovaného porušení ubytovacího řádu či dobrých mravů (např. agresivní chování, ničení zařízení, opakované rušení nočního klidu) je Hotel oprávněn okamžitě vypovědět smlouvu o ubytování bez nároku hosta na vrácení zaplacené ceny, v souladu s § 2331 OZ. Host je v takovém případě povinen Hotel bezodkladně opustit.

5. Kouření, alkohol a omamné látky

5.1 Všechny vnitřní prostory Hotelu jsou zcela nekuřácké.

- kouření je povoleno pouze ve vyhrazených venkovních místech,
- kouření na pokojích je zakázáno.

5.2 Porušení zákazu kouření na pokoji je důvodem k:

- účtování poplatku za mimořádný úklid ve výši 1 000 Kč za pokoj a den,
- případně náhrady škody, pokud dojde k poškození vybavení (propáleniny, zápach vyžadující speciální čištění apod.).

5.3 V prostorách Hotelu není dovoleno:

- konzumovat vlastní alkoholické nápoje ve společných prostorech, pokud to není výslovně povoleno,
- užívat, přechovávat nebo distribuovat omamné a psychotropní látky v rozporu se zákonem.

Porušení tohoto zákazu může vést k okamžitému ukončení pobytu bez náhrady a případnému přivolání Policie ČR.

6. Zvířata v Hotelu

6.1. Pobyt se zvířaty je možný výhradně po předchozí dohodě s recepcí Hotelu.

6.2 Pokud Hotel ubytování se zvířaty povoluje:

- je nutné tuto skutečnost předem oznámit při rezervaci,
- platí případný příplatek dle aktuálního ceníku noc / zvíře,
- cena poplatku se může lišit v závislosti na druhu či velikosti/plemenu zvířete.
- host odpovídá za to, že zvíře nebude rušit ostatní hosty ani poškozovat zařízení Hotelu,
- zvíře nesmí být ponecháno bez dozoru na pokoji,
- vstup zvířat může být omezen do určitých prostor (např. wellness, dětský koutek)

6.3 Host odpovídá v plném rozsahu za škody způsobené zvířetem na majetku Hotelu nebo třetích osob a je povinen tyto škody uhradit.

7. Bezpečnost, požární ochrana a technická zařízení

7.1 Hosté jsou povinni se seznámit s požárními řády a evakuačním plánem, které jsou vyvěšeny na pokojích a ve společných prostorách Hotelu, a řídit se jimi.

7.2 Hostům je zakázáno:

- manipulovat s požární technikou a hasicími přístroji, pokud není skutečný požární poplach,
- zakrývat nebo jinak blokovat únikové cesty a označení únikových východů,
- používat vlastní elektrická zařízení v rozporu s tímto řádem.

7.3 V případě požáru nebo jiné mimořádné události je host povinen:

- řídit se pokyny personálu Hotelu a evakuačním plánem,
- okamžitě opustit ohrožené prostory.

7.4 Host je povinen bez zbytečného odkladu oznámit na recepci jakoukoli závadu na zařízení pokoje nebo společných prostor, která by mohla ohrozit bezpečnost nebo způsobit škodu.

8. Odpovědnost za věci vnesené a parkování

8.1 Hotel odpovídá za škodu na věcech, které host vnesl do prostor vyhrazených k ubytování nebo k uložení věcí, v souladu s § 2946 občanského zákoníku.

8.2 Odpovědnost Hotelu se nevztahuje na:

- vozidla,
- věci ponechané ve vozidle,
- živá zvířata,

ledaže byly převzaty Hotelem do úschovy, viz § 2947 OZ.

8.3 Škoda na věcech vnesených se hradí do výše stonásobku ceny ubytování za jeden den (§ 2948 odst. 1 OZ), pokud nebyly věci převzaty do úschovy nebo pokud Hotel neodmítl úschovu v rozporu se zákonem či škodu sám nezpůsobil.

8.4 Host je povinen uplatnit právo na náhradu škody u Hotelu bez zbytečného odkladu, nejpozději do 15 dnů ode dne, kdy se o škodě musel dozvědět, jinak soud právo nepřizná, namítne-li Hotel opožděnost (§ 2949 OZ).

8.5 Parkování vozidel hostů:

- parkování je umožněno na soukromém parkovišti před budovou Hotelu
- parkoviště je nehlídané
- Hotel neodpovídá za škodu na vozidlech ani na věcech v nich umístěných, ledaže je vozidlo nebo věci Hotel převzal do úschovy na základě zvláštní dohody.

9. Úklid, výměna prádla a poškození zařízení

9.1 Běžný úklid pokojů probíhá v čase 10:30 – 14:00 hod. Host může požádat o vynechání úklidu nebo o mimořádný úklid (např. v případě znečištění) – podrobnosti dle aktuální nabídky služeb a ceníku.

9.2 Výměna ložního prádla a ručníků:

- vždy dle délky pobytu, avšak minimálně 1x týdně
- na přání hosta může být provedena častěji za případný poplatek dle ceníku.

9.3 Host je povinen šetřit zařízení pokoje i společných prostor. Jakékoli poškození nebo závady je host povinen nahlásit na recepci bez zbytečného odkladu.

9.4 Host odpovídá za škody, které způsobí na zařízení Hotelu úmyslně nebo z nedbalosti, a je povinen je uhradit. Hotel je oprávněn požadovat přiměřenou zálohu na náhradu škody či využít uložené platební údaje v rozsahu dovoleném právními předpisy a VOP.

10. Reklamace služeb

10.1 Vady v poskytovaných službách (ubytování, stravování, doplňkové služby) je host povinen uplatnit bez zbytečného odkladu, ideálně ještě během pobytu, aby je bylo možné bezprostředně napravit.

10.2 Reklamaci je možné uplatnit:

- osobně na recepci u přítomného pracovníka, nebo
- písemně / e-mailem na adresu info@hotel-berghof.cz

10.3 Hotel vyřizuje reklamace v souladu se zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, zejména § 13 a § 19, obvykle bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění, není-li se zákazníkem dohodnuto jinak.

11. Ochrana osobních údajů a kamerový systém

11.1 Hotel zpracovává osobní údaje hostů v souladu s právními předpisy, zejména nařízením GDPR a zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů.

11.2 Podrobné informace o zpracování osobních údajů obsahuje dokument „Podmínky zpracování osobních údajů (GDPR)“, který je dostupný na recepci a na webových stránkách Hotelu www.hotel-berghof.cz.

11.3 Hotel využívá v určitých společných prostorách kamerový systém za účelem ochrany života, zdraví a majetku hostů a Hotelu. Monitorované prostory jsou označeny piktogramy a stručnou informací o zpracování osobních údajů.

12. Závěrečná ustanovení

12.1 Tento Ubytovací řád je závazný pro všechny osoby ubytované v Hotelu i pro návštěvníky těchto osob v prostorách Hotelu.

12.2 V otázkách neupravených tímto řádem se vztah mezi Hotelem a hostem řídí:

- Všeobecnými obchodními podmínkami Hotelu,
- příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník,
- dalšími obecně závaznými právními předpisy České republiky.

12.3 Hotel si vyhrazuje právo tento Ubytovací řád měnit a doplňovat. Aktuální znění je vyvěšeno na recepci Hotelu a na webových stránkách www.hotel-berghof.cz

12.4 Tento Ubytovací řád nabývá účinnosti dnem 1.5.2026