Název společnosti: VAKABRNOCZ s.r.o.
Sídlo společnosti: Jugoslávská 770/13, 613 00 Brno – Zábrdovice
IČ: 25523236

HOTEL VAKA

Ubytovací řád

Podmínky a způsob ubytování

1. Hotel VAKA (dále jen „ubytovatel" nebo „hotel") je oprávněn ubytovat jen klienta, který se řádně přihlásí (check-in). Ubytovatel preferuje online check-in, který představuje samoobslužný proces ubytování klienta; online check-in může být podmínkou pro využití bezkontaktního/samoobslužného předání přístupu k ubytování. Check-in může proběhnout také osobně na recepci. Za účelem ověření totožnosti klient předloží při příjezdu k nahlédnutí občanský průkaz nebo jiný platný doklad totožnosti, případně cestovní pas nebo jiný cestovní doklad ve smyslu zákona o pobytu cizinců na území ČR a zákona o poplatku z pobytu. Ubytovatel je oprávněn vyžádat si předložení dokladu totožnosti také při příjezdu, a to i v případě, že klient provedl online check-in.

2. Součástí check-inu je vyplnění registrační karty (evidenčních údajů) a její potvrzení/podpis. Klient odpovídá za to, že registrační karta (včetně údajů o dalších ubytovaných osobách, které k pobytu přihlašuje) je vyplněna pravdivě, úplně a správně a že je řádně potvrzena/podepsána (včetně elektronického potvrzení v rámci online check inu).

3. Každý klient, který není státním občanem ČR (cizinec), je povinen ve smyslu zákona o pobytu cizinců na území ČR v platném znění vyplnit a odevzdat ubytovateli doklad o hlášení pobytu (příp. poskytnout údaje v rozsahu požadovaném právními předpisy). Všechny požadované údaje je klient povinen uvést pravdivě a úplně. Tuto povinnost může klient splnit osobně na recepci nebo prostřednictvím online check-inu, pokud je ubytovatelem zpřístupněn.

4. Na základě objednaného a ubytovatelem písemně potvrzeného ubytování se klient v den příjezdu může ubytovat v době od 14:00 do 00:00 hod., pokud v objednávce nebyl jiný požadavek a ubytovatel jej potvrdil – a to v případě online checkinu. Pracovní doba recepce je 6:00-22:00, check-in na recepci je tedy možný pouze v čase 14:00-22:00. Do této doby ubytovatel pro klienta pokoj rezervuje. Pokud je umožněn online check-in, může ubytovatel umožnit také samoobslužné převzetí přístupu v čase dohodnutém s klientem.

5. Klient, který se ubytuje před 9:00 hod., je povinen uhradit plnou cenu ubytování i za předcházející noc, pokud se s ubytovatelem předem nedohodl jinak.

6. Klient ubytovaný v Hotelu VAKA se musí odhlásit ze svého pobytu nejpozději do 11:00 hod. Do této doby je nutné pokoj uvolnit, pokud nebylo individuálně a dopředu s ubytovatelem dohodnuto jinak. Pokud klient neuvolní pokoj do stanoveného času, může mu ubytovatel účtovat poplatek ve výši 250 Kč za pozdější odhlášení, které však musí být nejpozději do 13:00 hod. Po 13:00 hod. je ubytovatel oprávněn účtovat pobyt za celý následující den, pokud nebylo předem dohodnuto jinak. Pokoj se považuje za uvolněný po tom, co klient vynese z pokoje všechny své věci a oznámí, že se odhlašuje z pobytu. Ubytovatel si vyhrazuje právo na kontrolu inventáře pokoje (nábytek, spotřebiče, zapomenuté věci) a úhrady a spotřeby klienta, a to do 20:00 hod. v den odhlášení.

7. V případě, že klient požádá o prodloužení ubytování, může mu ubytovatel nabídnout i jiný pokoj v jiné cenové relaci, než byl ten původní. V tomto případě klient nemá nárok na

ubytování v pokoji, ve kterém byl původně ubytovaný, a ani na ubytování v jiném pokoji, pokud to z kapacitních nebo provozních důvodů není možné.

8. Ubytovatel si vyhrazuje právo ve výjimečných případech poskytnout klientovi jiné ubytování, než bylo původně dohodnuté, pokud se podstatně neliší od potvrzené objednávky.

9. Ubytovatel poskytuje klientům služby v rozsahu, v jakém byly vzájemně dohodnuty a potvrzeny, a v rozsahu stanoveném příslušnými právními předpisy. Klient je povinen uhradit cenu ubytování a poskytnutých služeb v souladu s platným ceníkem ubytovatele nejpozději v den začátku pobytu, není-li dohodnuto jinak. Informace o cenách ubytování a dalších služeb jsou k dispozici na recepci.

10. Klient je povinen přizpůsobit pobyt v ubytovacím zařízení svému aktuálnímu zdravotnímu stavu a fyzickým i psychickým schopnostem.

Platba za poskytnuté ubytování a služby, platební metody a storno podmínky

11. Klient je povinen uhradit cenu za ubytování a poskytnuté služby v souladu s platným ceníkem ubytovatele, nejpozději v den začátku pobytu na základě předloženého vyúčtování, spolu s vyúčtováním poskytnutých záloh.

12. Ubytovatel je oprávněn požadovat od klienta při rezervaci zálohu ve výši 50 % až 100 % z celkové ceny ubytování. Rezervace je považována za potvrzenou a garantovanou po uhrazení zálohy. Nepotvrzené rezervace budou po uplynutí stanovené opce nebo doby splatnosti zálohové faktury smazány.

13. Dostupné platební metody jsou: bankovní převod, platební karta (Visa, MasterCard, Maestro), hotovost v CZK i EUR.

14. V případě zkrácení pobytu ze strany klienta je ubytovatel oprávněn vyúčtovat plnou výši (100 %) dohodnuté ceny za celou sjednanou délku pobytu, pokud není v potvrzení rezervace nebo storno podmínkách stanoveno jinak. Tím nejsou dotčena zákonná práva klienta v případě podstatného porušení smlouvy ze strany ubytovatele.

Storno podmínky

15. V případě, že klient zruší svou rezervaci, je ubytovatel oprávněn účtovat storno poplatky dle níže uvedených podmínek. Na jejich úhradu je ubytovatel oprávněn použít složenou zálohu. Storno rezervace musí klient zaslat písemně.

Standardní cena (Standard rate, Ubytování se snídaní):

a. Zrušení rezervace bez poplatku je možné nejpozději 48 hodin před příjezdem.

b.Při zrušení rezervace ve 48 h před příjezdem je ubytovatel oprávněn účtovat 100% částku za pobyt.

c. V případě nedojezdu (tzn. klient nekontaktuje hotel, že nepřijede) účtuje ubytovatel celou částku za ubytování.

Storno podmínky skupinové rezervace:

Zrušení nebo změna v rezervaci do 7 dní před datem příjezdu pro skupinové rezervace - nebude účtován žádný storno poplatek. Pokud rezervaci zrušíte nebo změníte později, bude vám účtováno 50 % z celkové ceny (záloha). Pokud rezervaci nezrušíte a neubytujete se, bude vám účtována cena rezervace v plné výši.

Další podmínky ubytování

16. Ubytovatel odpovídá za škodu na věcech klienta vnesených do ubytovacího zařízení v rozsahu stanoveném příslušnými právními předpisy, zejména § 2945 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník. Ubytovatel poskytuje klientům bezpečnostní trezory na pokoji, do kterých doporučuje uložit cennosti a věci zvláštní hodnoty. Uložení věcí v trezoru na pokoji nelze považovat za převzetí věcí ubytovatelem do úschovy.

17. Za škody způsobené na zařízení, resp. inventáři ubytovacího zařízení zodpovídá klient podle příslušných platných právních předpisů. V případě poškození nebo zničení majetku ubytovatele má ubytovatel právo na náhradu škody. Hodnota inventáře pokoje je dostupná na vyžádání. Je v zájmu klienta informovat se o jeho obsahu v případě znehodnocení nebo poškození zařízení na pokoji.

18. Klient jako zákonný zástupce zodpovídá za škody způsobené neplnoletými osobami, za které je zodpovědný, jakož i za škody způsobené osobami nebo zvířaty, které se nacházejí v prostorách ubytovacího zařízení a jejichž pobyt tam klient umožnil.

19. Případné závady pokoje je klient povinen nahlásit na recepci Hotelu VAKA do 2 hodin od nástupu na ubytování – převzetí klíče od pokoje. Pokud tak neučiní, má se za to, že v pokoji nejsou žádné závady a jeho vybavení je plně funkční. Klient je tedy odpovědný za jakékoliv nenahlášené závady na pokoji. Ubytovatel může požadovat po klientovi náhradu nákladů vynaložených na opravu závady, případně náhradu škody za zničení věci, pokud závada bude neodstranitelná.

20. V případě škody na majetku ubytovatele způsobené klientem je klient povinen uhradit náhradu způsobené škody nejpozději v den skončení pobytu, nebo na základě faktury vystavené do 14 dní ode dne skončení pobytu, splatné do 10 dní od doručení klientovi, pokud ubytovatel rozhodne o takovém způsobu úhrady škody.

21. Parkování je klientům umožněno na parkovišti ubytovatele. Parkoviště je střežené kamerami a jedna část parkoviště je krytá. Nejde o převzetí vozidla do úschovy. Ubytovatel proto neodpovídá za odcizení nebo poškození motorových vozidel ani za věci ponechané ve vozidle; tím není dotčena odpovědnost ubytovatele v rozsahu stanoveném příslušnými právními předpisy. Klient je povinen vozidlo řádně uzamknout a zabezpečit a nenechávat ve vozidle volně odložené věci. Klient odpovídá za škodu způsobenou provozem svého vozidla na parkovišti třetím osobám a ubytovateli a je povinen ji uhradit. Parkoviště je v době 22:00-6:00 uzamčeno.

22. Klient je povinen chovat se tak, aby předcházel škodám na zdraví, na majetku, na přírodě a životním prostředí. Ubytovatel doporučuje, aby klient i v době, kdy pobývá na pokoji, měl zamčené vchodové dveře. Předtím, než otevře dveře cizím osobám, zkontroluje důvod vstupu do pokoje a při jakýchkoliv pochybnostech bezodkladně kontaktuje recepci. Před odchodem z pokoje klient řádně zkontroluje, zda jsou zavřená okna a dveře.

23. Pro přijímání návštěv ubytovaných klientů je vyhrazen prostor před hotelovou recepcí, případně v prostorách jídelny hotelu. V pokoji, kde je klient ubytovaný, smí přijímat návštěvy jen se souhlasem zodpovědného zaměstnance nebo vedení hotelu v čase od 08:00 do 22:00 hod. Zaměstnanec hotelu není oprávněn podávat jakékoliv informace o ubytovaných klientech třetím osobám (s výjimkou příslušníků Policie ČR po jejich legitimování se a prokázání opodstatněnosti požadovat tyto údaje) ani povolit návštěvu třetí osoby klienta bez jeho souhlasu.

24. V pokoji a společenských prostorách nesmí klient bez souhlasu zodpovědného pracovníka nebo vedení přemisťovat interiérové zařízení, provádět jakékoliv změny a úpravy na zařízení ani vykonávat zásahy do elektrické sítě nebo jiné instalace.

25. Klientům není dovoleno v pokojích používat vlastní elektrické spotřebiče. Tento zákaz se netýká elektrických spotřebičů osobní hygieny a osobní elektroniky

26. Klientům není dovoleno vnášet do pokojů věci, pro jejichž odložení nebo úschovu jsou v ubytovacím zařízení vyhrazeny jiné prostory, zejména sportovní vybavení, kočárky, kola, vozíky a obdobné předměty. O možnostech uložení těchto věcí se klient informuje na recepci. V případě porušení tohoto zákazu je ubytovatel oprávněn účtovat klientovi smluvní pokutu ve výši 1 000 Kč za každé jednotlivé porušení. Tím není dotčeno právo ubytovatele na náhradu škody vzniklé porušením této povinnosti; uhrazená smluvní pokuta se započítává na náhradu škody, pokud se týká téhož porušení.

27. Kouření je v pokojích i ve všech společných vnitřních prostorách hotelu přísně zakázáno. V případě porušení tohoto zákazu je ubytovatel oprávněn účtovat klientovi smluvní pokutu ve výši 2 000 Kč za každé porušení. V případě, že způsobená škoda bude vyšší, ubytovatel si vyhrazuje právo účtovat škodu v plné výši.

28. V ubytovacím zařízení je přísně zakázáno užívání jakýchkoliv omamných a psychotropních látek. Ubytovatel je oprávněn informovat Policii ČR a okamžitě zrušit ubytování klienta, který tento zákaz porušil, bez náhrady.

29. Pobyt psů a jiných zvířat v ubytovacím zařízení je možný pouze se souhlasem ubytovatele, a to na základě předchozí dohody s klientem a za předpokladu, že majitel prokáže zdravotní způsobilost zvířete. Cena za ubytování zvířete se účtuje dle platného ceníku. Pro pobyt zvířat platí následující pravidla:

- Zvířatům je zakázán vstup a pobyt v prostorách, kde jsou skladovány nebo připravovány potraviny nebo kde se podávají jídla a nápoje.
- Ve všech veřejných prostorách musí být každý pes veden na vodítku a mít náhubek.
- Zvířata nesmí být umísťována na lůžko ani na jiné zařízení určené k odpočinku klientů.
- Ke krmení zvířat nesmí být používán inventář určený k přípravě nebo podávání jídel a nápojů klientům.
- Za zvíře odpovídá v plném rozsahu jeho majitel a současně klient, který pobyt zvířete v ubytovací jednotce umožnil; vznikne-li ubytovateli škoda způsobená zvířetem, je klient povinen ji uhradit v plné výši.
- V případě znečištění pokoje nebo společných prostor zvířetem je ubytovatel oprávněn účtovat náklady na dodatečný úklid až do výše 1 000 Kč; pokud skutečné náklady na čištění nebo odstranění následků tuto částku převýší, je ubytovatel oprávněn vyúčtovat tyto náklady v plné výši. Ubytovatel si rovněž vyhrazuje právo účtovat klientovi náklady na výměnu lůžkovin použitých ke krmení nebo odpočinku zvířat, a to v plné výši.
- Klient je povinen umožnit úklid, kontrolu pokoje a případné opravy i v případě pobytu

se zvířetem tak, aby nebyla ohrožena bezpečnost personálu ani ostatních klientů. Personál není povinen provést úklid nebo opravy, pokud se důvodně cítí být ohrožen zvířetem.

30. Před odchodem je klient povinen uzavřít vodovodní kohoutky, zhasnout světla, zavřít okna (včetně terasových dveří) a zavřít dveře

31. Klienti jsou povinni odkládat odpad výlučně do určených nádob na vyhrazených místech. Ubytovatel podporuje třídění odpadu a žádá klienty, aby v případě, že jsou k tomu vytvořeny podmínky, třídili odpad do příslušných nádob.

32. Ubytovatel doporučuje z bezpečnostních důvodů neponechávat děti do 12 let bez dozoru dospělých ani v pokoji, ani v ostatních prostorách hotelu.

33. V době od 22:00 do 06:00 hod. je klient povinen dodržovat noční klid. V případě porušení nočního klidu je ubytovatel oprávněn účtovat klientovi pokutu ve výši 2 000 Kč.

34. Klient v prostorách ubytovacího zařízení nesmí nosit zbraň ani střelivo ani je jakkoliv přechovávat ve stavu umožňujícím jejich okamžité použití.

35. Stížnosti klientů a případné návrhy na zlepšení činnosti přijímá vedení hotelu.

36. Spory vzniklé v souvislosti s poskytováním ubytovacích služeb budou projednávat a rozhodovat věcně a místně příslušné soudy České republiky, není-li kogentními právními předpisy stanoveno jinak. Je-li ve sporu žalovanou osobou osoba s bydlištěm (resp. obvyklým pobytem) v některém z členských států Evropské unie, určí se mezinárodní příslušnost soudů podle přímo použitelných předpisů Evropské unie, zejména podle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 1215/2012 (Brusel I bis). Ve sporech o náhradu škody může být příslušný mimo jiné soud místa, kde došlo nebo může dojít ke škodné události.

37. Klient je povinen dodržovat ustanovení tohoto ubytovacího řádu. V případě, že klient nebude dodržovat ubytovací řád, má ubytovatel právo odstoupit od poskytování ubytovacích služeb a odstoupit od ubytovací smlouvy před uplynutím dohodnutého času. Ubytovatel má v takovém případě právo na plnou úhradu ceny za ubytování. Klient musí následně bezodkladně opustit hotel. Klient je povinen obeznámit se s provozními a bezpečnostními pravidly ubytovatele, včetně všech jeho zařízení, a důsledně je dodržovat.

38. Klient založením rezervace odsouhlasil, že se obeznámil se všemi provozními a ubytovacími řády ubytovatele. Ubytování klientů se řídí českým právním řádem a tímto ubytovacím řádem. Ubytováním klient přijímá ubytovací řád jako smluvní podmínky ubytování a je povinen dodržovat jeho ustanovení. Klient je povinen se s tímto ubytovacím řádem seznámit; na jeho neznalost nebude brán zřetel.

39. Ubytovatel zpracovává osobní údaje klientů v rozsahu nezbytném pro uzavření a plnění smlouvy o ubytování a pro splnění zákonných povinností (zejména evidence ubytovaných a související povinnosti).

Ochrana spotřebitele – předsmluvní informace

Ubytovatel poskytuje spotřebiteli/klientovi předsmluvní informace v rozsahu § 1811 a § 1820 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, zejména prostřednictvím webových

stránek ubytovatele, rezervačního systému a/nebo v potvrzení rezervace.

Za tímto účelem ubytovatel zejména sděluje:

- totožnost a kontaktní údaje ubytovatele: VAKABRNOCZ s.r.o., IČ: 25523236, se sídlem Jugoslávská 13, 613 00 Brno, DIČ: CZ25523236,
- označení a hlavní charakteristiky poskytovaných služeb: ubytování a související služby dle potvrzení rezervace,
- cenu služeb a případné další poplatky: dle platného ceníku a potvrzení rezervace, • způsob platby a podmínky zrušení rezervace (storno podmínky): dle potvrzení rezervace a tohoto ubytovacího řádu,
- náklady na prostředky komunikace na dálku: dle tarifu poskytovatele (standardní sazba),
- právní řád a jazyk jednání: Česká republika; český jazyk, není-li dohodnuto jinak.

Spotřebitel bere na vědomí, že u smlouvy o ubytování, má-li být plněno v určeném termínu, nemá právo odstoupit od smlouvy podle § 1837 písm. j) občanského zákoníku.

Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

Spotřebitel má právo podat návrh na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu u subjektu mimosoudního řešení sporů (ADR). Pro spory z ubytovacích služeb je příslušným subjektem ADR zejména Česká obchodní inspekce (ČOI). Aktuální kontaktní údaje a podmínky ADR jsou zveřejněny na webových stránkách ČOI (www.coi.cz).

Stížnosti a reklamace

Klient je oprávněn uplatnit reklamaci poskytovaných služeb bez zbytečného odkladu, ideálně již v průběhu pobytu, aby mohla být zjednána náprava na místě. Reklamaci lze uplatnit osobně na recepci hotelu nebo písemně na e-mailové adrese recepce@hotelvaka.cz. Ubytovatel se zavazuje reklamaci posoudit a vyřídit v přiměřené lhůtě s ohledem na její povahu, zpravidla do 7 dnů, nejpozději však do 14 dnů od jejího doručení.

Ubytovací řád je platný od: 1. 11. 2017. Poslední aktualizace: 7.4.2026