

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

I. Úvodní ustanovení

1. Tyto Všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) upravují poskytování služeb společností **VESTAR GROUP a.s.**, IČO: 26362686, DIČ: CZ26362686, se sídlem Rozvadov 7, 348 06 Rozvadov zapsané u Krajského soudu v Plzni, oddíl B, vložka 1079, e-mail: hotel@kings-resort.com, telefon: +420 731 155 825 (dále jen „poskytovatel“ nebo „hotel“)

pro objednatele služeb – fyzickou či právnickou osobu, tj. hosta (dále také jen jako „host“ nebo „ubytovaný“) v následujících provozovnách:

hotel King's resort, Rozvadov č.p. 7, Rozvadov
King's hotel Admiral, Rozvadov č.p. 26, Rozvadov
hotel LaCorte, Rozvadov č.p. 58, Rozvadov
Orange Hotel, Rozvadov č.p. 105, Rozvadov
Yellow Hotel, Rozvadov č.p. 43, Rozvadov
NON-STOP Hotel, Rozvadov č.p. 47, Rozvadov
Olympia hotel, Rozvadov č.p. 214, Rozvadov
Hotel OMV, Rozvadov č.p. 69, Rozvadov

2. Tyto VOP se vztahují na veškeré služby poskytované ve všech ubytovacích zařízeních poskytovatele zejména na:
 - ubytovací služby,
 - krátkodobý pronájem prostor (např. pro semináře, kongresy, prezentace, konference, rauty a jiné akce),
 - stravovací a nápojové služby (F&B)
 - doplňkové služby a další služby související s pobytem.
3. Poskytovatel je oprávněn poskytovat své služby prostřednictvím třetích osob. Tyto VOP se vztahují na všechny smluvní vztahy mezi poskytovatelem a hostem, zejména smlouvy o ubytování, rezervace skupinových pobytů, pronájem prostor, organizaci akcí, konferencí, seminářů a související služby. Jakékoliv VOP smluvního partnera neplatí, i když je poskytovatel výslovně neodmítne. Jakékoliv proti-potvrzení ze strany smluvního partnera s odkazem na jeho vlastní VOP je tímto odmítnuto.
4. Ubytování hostů se uskutečňuje na základě smlouvy o ubytování uzavřené podle § 2326 a následující zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“) na jejímž základě hotel poskytuje hostovi přechodné ubytování na ujednanou dobu a služby s ním spojené a host se zavazuje zaplatit hotelu za ubytování a za služby s ním spojené ve lhůtě stanovené ve smlouvě o ubytování sjednanou cenu.
5. Tyto VOP jsou **nedílnou součástí smlouvy o ubytování**, není-li výslovně sjednáno jinak.
6. Nedílnou přílohou těchto VOP je Ubytovací řád, s nímž je host povinen se seznámit a řídit se jím.
7. V případě rozporu mezi VOP a individuální smlouvou má přednost individuální smlouva; v případě rozporu mezi VOP a Ubytovacím řádem mají přednost ustanovení Ubytovacího řádu.

8. Vytvořením rezervace a/nebo registrací u poskytovatele host potvrzuje, že se s VOP seznámil a souhlasí s nimi.
9. Smlouva o ubytování se uzavírá vždy v písemné formě. K dodržení požadavku písemné formy postačí alespoň písemné či e-mailové potvrzení objednávky rezervace nebo registrace hosta.
10. Poskytovatel je oprávněn při registraci hosta ověřit totožnost hosta předložením platného dokladu totožnosti a požívat údaje v rozsahu vyžadovaném právními předpisy, zejména zákonem o pobytu cizinců, zákonem o místních poplatcích, zákonem o evidenci obyvatel a dalšími souvisejícími předpisy. V provozovnách, v nichž je provozována hazardní hra, může být ověřování totožnosti prováděno i z důvodu plnění povinností dle právních předpisů upravujících provozování hazardních her.

II. Uzavření smlouvy

1. Předšmluvní ujednání zahrnuje objednání služeb, sjednávání jejich podmínek a potvrzení konečné objednávky ze strany poskytovatele.
2. Objednávky služeb musejí být činěny v písemné formě a musí z nich být zřejmé, kdo je činí a co je jejich obsahem (druh služeb, termíny, ceny apod.). Objednávky musejí být zaslány příslušnému oddělení poskytovatele, tj. rezervačnímu oddělení. Ve výjimečných případech lze rezervaci zadat také přímo na recepci hotelu, Poskytovatel si však vyhrazuje právo odmítnout rezervaci nebo objednávku ubytování podanou jinak než standardním způsobem popsáním v těchto VOP.
3. Sjednávání podmínek je komunikací mezi hostem a poskytovatelem a není tudíž považováno za nabídku s dodatkem či odchylkou dle § 1731 a násl. občanského zákoníku.
4. Veškeré obrázky použité na propagačních materiálech poskytovatele jsou pouze ilustrační.
5. Podpisem objednávky, příp. potvrzením e-mailu či zasláním automatického e-mailového potvrzení generovaného příslušným online rezervačním systémem, vyjadřuje poskytovatel souhlas s poskytnutím objednaných služeb ve sjednaném rozsahu a tímto okamžikem je smlouva uzavřena.
6. Uzavřením smlouvy vzniká poskytovateli povinnost poskytnout hostovi služby ve smlouvě stanovené a hostovi povinnost tyto služby odebrat a uhradit poskytovateli sjednanou cenu.
7. Budou-li hostem nebo jím pověřenou osobou objednány dodatečně další služby, jsou poskytovatel i host povinni postupovat v souladu s tímto článkem. Poskytovatel se přitom zavazuje učinit maximální úsilí pro poskytnutí dodatečně požadovaných služeb, avšak jejich poskytnutí negarantuje.
8. Poskytovatel je oprávněn požadovat po hostovi zálohu na poskytnutí služeb dle těchto VOP. V případě, že poskytovatel hostovi zálohu vyúčtuje, host je povinen zálohu uhradit ve lhůtě splatnosti uvedené na faktuře, v textu e-mailu nebo jiným vhodným způsobem sdělené hostovi. Povinnost uhradit zálohu může být na základě dohody s poskytovatelem nahrazena poskytnutím údajů platební karty, které jsou potřebné pro provedení předautorizace karty ve výši předpokládané ceny objednaných služeb.
9. V případě nesplnění podmínek pro závaznou objednávku, včetně nesplnění povinností dle předchozího odstavce, je poskytovatel oprávněn objednávku jednostranně zrušit a informovat o této skutečnosti hosta.
10. Poskytovatel si vyhrazuje právo odmítnout uzavření smlouvy nebo neposkytnout služby osobě, která:
 - a) je pod vlivem alkoholu, omamných nebo psychotropních látek,
 - b) svým chováním narušuje veřejný pořádek, bezpečnost osob nebo provoz hotelu,

- c) odmítne prokázat svou totožnost,
- d) poruší právní předpisy nebo vnitřní pravidla poskytovatele.

III. Cena a platební podmínky

1. Ceny účtované za příslušné služby vycházejí z ceníku poskytovatele platného v době poskytování služeb a jsou uvedeny včetně všech daní a poplatků, pokud není dále v těchto VOP uvedeno jinak. Všechny ceny jsou uvedeny včetně aktuálně platné zákonné sazby DPH a vztahují se v každém případě na nejmenší použitelnou jednotku (osoby, dny, porce, sklenice, lahve atd.). Poskytovatel si vyhrazuje právo změny ceny v závislosti na zvýšení DPH.
2. V cenách služeb není zahrnut poplatek (ubytovací, rekreační atd.), který se vybírá ve výši stanovené obecně závaznou vyhláškou obce.
3. Poskytovatel je oprávněn požadovat po vzniku smlouvy zálohu za rezervované služby, a to až do výše sjednané ceny.
4. Pokud je doba mezi rezervací a sjednaným termínem plnění smlouvy delší než tři měsíce, poskytovatel je oprávněn odpovídajícím způsobem navýšit nebo snížit dohodnutou cenu. V takovém případě se cena změní úměrně v závislosti na Indexu spotřebitelských cen ČSÚ. Základem pro výpočet je konečná hodnota indexu zveřejněná za měsíc, kdy byla smlouva uzavřena. Poskytovatel je rovněž oprávněn změnit ceny, pokud host změní rezervaci, zejména s ohledem na počet hostů a délku pobytu. Přesáhne-li zvýšení ceny 10 %, má host právo od smlouvy odstoupit bez storno poplatku.
5. Nárok na platbu poskytovateli se stává splatným bez zbytečného odkladu po obdržení příslušné faktury. Poskytovatel je oprávněn kdykoli vystavit fakturu nebo předběžnou fakturu za poskytnuté služby. Faktury se považují za obdržené adresátem nejpozději tři dny po odeslání, pokud nelze prokázat dřívější dobu doručení.
6. Vydání souhrnné faktury nezbavuje hosta povinnosti včas platit jednotlivé faktury. Prodlení s platbou i v případě jedné jednotlivé faktury opravňuje poskytovatele omezit nebo pozastavit poskytování dalších služeb a další plnění služeb provést pouze pod podmínkou, že host uhradí předem zálohu ve výši až 100 % objednaných služeb.
7. Host je povinen zaplatit za ubytování a veškeré další rezervované služby v den příjezdu, a to před samotným předáním karty od pokoje.
8. Platby mohou být provedeny v hotovosti, platební kartou nebo bezhotovostním převodem na účet poskytovatele na základě platebních údajů, které zašle poskytovatel hostovi.
9. Další spotřebované služby uhradí host okamžitě; nejpozději však při odhlášení z ubytování.
10. V případě prodlení hosta s úhradou ceny služeb či náhradou škody vzniká poskytovateli nárok na zákonný úrok z prodlení dle příslušných právních předpisů a dále právo od smlouvy odstoupit.

IV. Storno podmínky

1. Strany sjednávají, že host může za níže uvedených podmínek od smlouvy odstoupit, a to e-mailem či telefonátem na rezervační oddělení poskytovatele. Odstoupení od smlouvy včetně podmínek bude hostovi potvrzeno na hostem udanou e-mailovou adresu.

2. V případě takového odstoupení od smlouvy je host povinen zaplatit Poskytovateli storno poplatků, který se stanoví následovně:

Individuální rezervace s možností bezplatného storna

- Pokud host zruší rezervaci nejpozději 21 dní před plánovaným příjezdem (lhůta 21 dní se počítá včetně dne příjezdu), nebudou mu účtovány žádné storno poplatky. Celá uhrazená částka za ubytování bude hostovi vrácena.
- Pokud host zruší rezervaci po uplynutí výše uvedené lhůty nebo se bez předchozího zrušení k ubytování nedostaví, činí storno poplatek 100 % ceny objednaného ubytování.

Odstoupení od smlouvy musí být provedeno písemně odesláním e-mailu na: reservation@kings-resort.com.

Skupinové rezervace

- storno poplatky jsou stanoveny ve smlouvě o ubytování
3. V případě prodlení hosta s úhradou storno poplatku vzniká Poskytovateli nárok na zákonný úrok z prodlení.
 4. Hotel je oprávněn zrušit rezervaci, pokud host při příjezdu nepředloží platný doklad totožnosti.

V. Práva a povinnosti

1. Host má právo užívat rezervovaných prostor a jejich vybavení, stejně tak jako vybavení společných prostor.
2. Host je odpovědný za všechny škody způsobené v pokoji a v hotelu během pobytu a souhlasí s tím, že uhradí případné náklady na opravy, výměny nebo zvláštní čištění. Výše škody bude určena podle skutečně vzniklých a prokazatelných nákladů.
3. Host je povinen veškeré závady a případné nedostatky reklamovat během svého pobytu v hotelu, aby mohla být sjednána náprava.
4. Host je povinen nejpozději v den odjezdu uhradit náklady spojené s využitím služeb hotelu, včetně doplňkových služeb, nebylo-li dohodnuto jinak. Pokud host své závazky, byť z části, nevyrovná v den odjezdu, vystaví mu poskytovatel fakturu. Host je povinen uhradit vyfakturovanou částku do data splatnosti uvedeném na faktuře. V případě prodlení s úhradou dlužné částky uvedené na faktuře je poskytovatel oprávněn požadovat vedle uhrazení dluhu i smluvní pokutu ve výši 0,1 % z dlužné částky ode dne prodlení až do doby úplného uhrazení dlužné částky. Host je povinen smluvní pokutu uhradit ve lhůtě uvedené ve výzvě k uhrazení smluvní pokuty. Uhrazením smluvní pokuty nezaniká poskytovateli právo na náhradu škody.
5. Host může odstoupit od smlouvy na základě stornovacích podmínek nebo v případě, že hotel neposkytl hostovi předem dohodnuté služby odpovídající standardu hotelu.
6. Poskytovatel je oprávněn jednostranně ukončit poskytování služeb a okamžitě ukončit pobyt hosta bez nároku na vrácení ceny nebo její části, pokud host:
 - závažným způsobem poruší tyto VOP nebo Ubytovací řád,
 - opakovaně narušuje veřejný pořádek,
 - ohrožuje bezpečnost osob nebo majetku,
 - porušuje zákaz kouření,
 - neoprávněně umožní vstup třetím osobám,

- poruší pravidla provozu hazardních prostor.
7. Doba přihlášení do hotelu (dále jen „check-in“) je od 16:00 hodin v den příjezdu. Dřívější přihlášení je možné pouze po dohodě s hotelem a za následujících podmínek:
 - check-in před 12.00 je zpoplatněn dodatečným poplatkem ve výši 50 % ceny ubytování dle ceníku za předchozí noc;
 - check-in před 7.00 je zpoplatněn dodatečným poplatkem ve výši 100 % ceny ubytování dle ceníku za předchozí noc.
 8. Doba odhlášení z hotelu (dále jen „check-out“) je do 13:00 hodin v den odjezdu. Pozdní odhlášení je možné po dohodě s hotelem a za následujících podmínek:
 - check-out do 18.00 včetně je zpoplatněn dodatečným poplatkem ve výši 50 % ceny ubytování dané noci;
 - check-in po 18.00 je zpoplatněn dodatečným poplatkem ve výši 100 % ceny ubytování dané noci.
 9. Rezervace pokoje je garantována do 20:00 hodin dne příjezdu, není-li dále stanoveno jinak. V případě předpokládaného pozdějšího příjezdu je host povinen tuto skutečnost oznámit poskytovateli předem. Poskytovatel v takovém případě garantuje rezervaci do hostem oznámeného času příjezdu. Oznámení o pozdějším příjezdu lze provést telefonicky na čísle +420 374 616 050 nebo prostřednictvím e-mailu na adrese hotel@kings-resort.com nebo reservation@kings-resort.com.
 10. Pokud host neoznámí pozdější příjezd dle předchozího odstavce, je poskytovatel oprávněn rezervaci po 20:00 hodině automaticky zrušit. Tímto ustanovením není nijak omezen nárok poskytovatele na účtování storno poplatků v souladu se stanovenými storno podmínkami.
 11. Pokud se host dostaví k ubytování po 20:00 hodině, zavazuje se poskytovateli zaplatit poplatek ve výši 100% první noci objednaného pobytu, není-li v těchto VOP uvedeno jinak.
 12. Celý hotel je **nekuřácký**. Porušení tohoto nařízení a kouření v pokoji či prostorách hotelu opravňuje poskytovatele, aby hostovi naúčtoval pokutu ve výši 500,- EUR (slovy: pět set eur), která představuje paušalizovanou náhradu nákladů na mimořádné čištění, odstávku pokoje a související administrativní náklady. Kouření je možné pouze před hotelem na vyhrazeném místě. Uhrazení pokuty nezavazuje hosta, který porušil zákaz kouření, povinnosti nahrazení další možné škody (např. sankce ze strany dozorových orgánů z důvodu porušení zákonů na ochranu zdraví).
 13. V rozmezí od 22:00 a 6:00 je doba nočního klidu. Chování, které vede k rušení ostatních hostů v době nočního klidu, je přísně zakázáno (zahrnuje hlasitý poslech hudby, televize, křik v pokojích, chodbách a další rušivé chování). Za každé závažné porušení tohoto pravidla může hotel požadovat na hostovi uhrazení smluvní pokuty ve výši 400,- EUR (slovy: čtyři sta eur) nebo, v nutných případech, volat policii.
 14. Domácí zvířata jsou zakázána, **výjimku tvoří pouze certifikovaní asistenční psi**, tj. pouze vodící pes pro nevidomé osoby a pes speciálně vycvičený pro doprovod osoby se zdravotním postižením. V takovém případě musí být pes označen vestičkou nebo postrojem s označením, že se jedná o vodícího nebo asistenčního psa a host je v takovém případě povinen na požádání obsluhy předložit průkaz psa vystavený výcvikovým centrem obsahujícím údaje o psovi a organizaci a doklad o výcviku psa.
 15. Osobám mladším 18 let není povolen vstup do prostor hotelu King's resort a hotelu King's hotel Admiral, a to ani v doprovodu osoby starší 18 let, a to z důvodu provozování hazardních her dle zákona č. 186/2016 Sb., o hazardních hrách v objektech.
 16. Poskytovatel je oprávněn z provozních, bezpečnostních, technických nebo organizačních důvodů přemístit hosta do jiného pokoje nebo jiného ubytovacího zařízení provozovaného poskytovatelem, a

to za podmínky zachování srovnatelného standardu ubytování, pokud je to vzhledem k obsazenosti pokojů možné.

17. Zákaz vstupu dle předchozího odstavce se vztahuje rovněž na prostory wellness centra a posilovny.
18. Do všech vnitřních i venkovních prostor hotelu je přísně zakázáno vnášet, držet nebo skladovat:
 - jakékoliv zbraně a střelivo, to i v případě, že je jejich držitel držitelem příslušného zbrojního oprávnění. Zákaz se vztahuje i na zbraně sečné, bodné, úderné či jejich makety a repliky, výbušniny, pyrotechniku, hořlaviny, žíraviny, jedy, radioaktivní látky nebo jakékoliv jiné chemické látky, které mohou ohrozit zdraví či životy osob nebo majetek hotelu;
 - omamné a psychotropní látky a jedy.
19. V případě porušení zákazu vnášení zbraní, střeliva, drog nebo jiných nebezpečných látek uvedených v těchto VOP, je hotel oprávněn účtovat hostovi smluvní pokutu ve výši 500,- EUR za každé jednotlivé porušení tohoto zákazu. Poskytovatel je oprávněn při důvodném podezření na porušení zákazu přivolat Policii České republiky, bezpečnostní službu nebo přijmout jiná nezbytná opatření k ochraně osob a majetku.
20. Host je povinen uchovávat předměty vyšší hodnoty a peněžní prostředky v trezoru nebo na jiném vhodném místě k tomu určeném. Za ztrátu nebo poškození předmětů vyšší hodnoty nebo peněžních prostředků, které host neuložil do trezoru nebo na jiné vhodné místo k tomu určené, poskytovatel neodpovídá.
21. Hotel neodpovídá za nesplnění nebo za prodlení při plnění svých povinností dle těchto VOP z důvodu vyšší moci. Vyšší mocí se rozumí okolnosti nastalé nezávisle na vůli poskytovatele, které nebylo možné rozumně předvídat, odvrátit ani překonat, zejména přírodní katastrofy, požáry, povodně, epidemie, pandemie, války, teroristické útoky, občanské nepokoje, výpadky dodávek energií, kybernetické útoky, zásahy orgánů veřejné moci, stávky, poruchy technické infrastruktury nebo jiné mimořádné události obdobné povahy.

VI. Reklamacce

1. Reklamacce je nutné uplatnit bez zbytečného odkladu, nejlépe během pobytu. Jakékoliv stížnosti nebo návrhy na zlepšení činnosti hotelu jsou kdykoliv přijímány na recepci hotelu a/nebo u vedení hotelu. Stížnost může být podána ústně i písemně a bude předána na odpovědného zaměstnance hotelu, který se bude snažit o rychlé řešení a nápravu.
2. Reklamacce bude vyřízena do 30 dní ode dne jejího přijetí dle odst. 1.
3. V případě oprávněné reklamacce služeb poskytovatel danou situaci napraví a poskytne služby dle rezervace. V případě, že nebude možné situaci v danou chvíli napravit, poskytne poskytovatel adekvátní náhradní plnění či kompenzaci rezervovaných služeb.

VII. Ochrana spotřebitele

1. Poskytovatel se řídí u ochrany spotřebitele právním řádem České republiky, zejména občanským zákoníkem.

2. Spotřebitel má možnost řešit spory, vyplývající ze smluv uzavřených s poskytovatelem, prostřednictvím subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce (www.coi.cz), se sídlem Gorazdova 1969/24, Praha 2, PSČ 120 00.
3. Předmětem podnikání poskytovatele je hostinská činnost, ubytovací služby a správa a údržba nemovitostí.
4. Náklady na prostředky komunikace na dálku jsou určovány subjekty, které tyto služby poskytují a neměly by se lišit od jejich standardních sazeb.
5. Spotřebitel nemůže v souladu s § 1837 písm. j) občanského zákoníku odstoupit od smlouvy, pokud poskytovatel tato plnění poskytuje v určeném termínu, ledaže tyto VOP uvádí jinak.
6. Komunikace s poskytovatelem bude vedena v českém jazyce.

VIII. Zpracování osobních údajů

1. Host bere na vědomí, že v rámci právního vztahu mezi poskytovatelem a hostem poskytovatel zpracovává osobní údaje hosta, a to zejména za účelem realizace smlouvy (tj. poskytnutí ubytování a dalších služeb), plnění zákonných povinností, či zaslání nabídek, bonusů a jiných marketingových sdělení. Podrobné informace o zpracování osobních údajů hosta jsou uvedeny v dokumentu „Informace o zpracování osobních údajů“, který je dostupný na recepci a na internetových stránkách www.kingsresort.cz.

IX. Závěrečná ustanovení

1. Smluvní vztah mezi hostem a poskytovatelem se řídí právním řádem České republiky. Tím nejsou dotčena práva hosta vyplývající z obecně závazných právních předpisů.
2. Pokud by některé z ustanovení těchto VOP bylo nebo se stalo úplně nebo částečně neúčinnými, účinnost ostatních ustanovení tím není dotčena. Namísto takto zrušených ustanovení se použije zákonná úprava.
3. V případě rozporu jazykových verzí je rozhodující české znění.
4. Poskytovatel si vyhrazuje právo tyto VOP měnit. Nové znění VOP je účinné dnem zveřejnění a nevztahuje se na již uzavřené smlouvy.
5. Tyto VOP nabývají platnosti a účinnosti dne 15.6.2026