

Všeobecné obchodní podmínky pro objednatele služeb Hotelu Centrum

I. Základní ustanovení

1. Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „obchodní podmínky“) jsou vydané dle § 1751 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „občanský zákoník“)

Hotel Centrum everness s.r.o.

IČ: 01907590 DIČ: CZ01907590

se sídlem: Komenského 384, 75301 Hranice

Spisová značka C 56900 vedená u Krajského soudu v Ostravě

kontaktní údaje:

e-mail: recepce@hotelcentrumhranice.cz

telefon: +420 773 692 626

web: www.hotelcentrumhranice.cz

(dále jen „**poskytovatel**“ nebo **Hotel Centrum**)

2. Tyto obchodní podmínky upravují vzájemná práva a povinnosti prodávajícího a fyzické osoby, která uzavírá kupní smlouvu mimo svou podnikatelskou činnost jako spotřebitel, nebo v rámci své podnikatelské činnosti (dále jen: „**klient**“) jedním ze způsobů v článku II. těchto obchodních podmínek.
3. Ustanovení obchodních podmínek jsou nedílnou součástí kupní smlouvy. Odchylná ujednání v kupní smlouvě mají přednost před ustanoveními těchto obchodních podmínek.
4. Tyto obchodní podmínky a kupní smlouva se uzavírají v českém jazyce.
5. Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 ze dne 27. dubna 2016, obecné nařízení o ochraně osobních údajů je dále jen: „**nařízení**“.

II. Objednávání pobytů v Hotelu Centrum

1. Objednat služby v zařízení Hotelu Centrum je možné:
 - a) Písemně emailem či poštou
 - b) Telefonicky
 - c) Pomocí rezervačního systému na webových stránkách www.hotelcentrumhranice.cz
 - d) Pomocí rezervačního portálu třetích stran
2. Rezervace je závazná. Pro rozsah smluvně sjednaných služeb a cen je závazný jejich rozpis v potvrzení rezervace

III. **Závazná rezervace**

1. Závaznou rezervací se rozumí závazek Hotelu Centrum ve smluvenou dobu poskytnout objednateli službu ve smluveném rozsahu a zároveň závazek objednatele využít tuto službu v plném rozsahu. Pokud objednatel službu v plném rozsahu nevyužije, zavazuje se uhradit storno poplatek dle storno podmínek (viz níže).
2. Při závazné rezervaci může ubytovatel po ubytovaném požadovat předem složení zálohy ve výši až 100 % celkové ceny.
3. Storno poplatky představují náhradu škody způsobenou ubytovateli při zrušení závazné rezervace objednatelem a činí:
 - a) Pro rezervace v hodnotě do 20.000,- Kč či ekvivalentu v cizí měně v období do 1 dne 0% a v období 1 den a méně 100% ceny rezervace
 - b) Pro rezervace v hodnotě nad 20.000,- Kč či ekvivalentu v cizí měně v období od 14 dnů do začátku pobytu 0%, v období od 14 do 7 dnů do začátku pobytu 50% a v období 7 dní a méně do začátku pobytu 100% ceny rezervace.
 - c) Individuální podmínky je možné domluvit v případě uzavření smlouvy k danému pobytu mezi objednatelem a Hotelem Centrum.
 - d) Ubytovatel vrátí ubytovanému zálohu sníženou o stornovací poplatek nejpozději do 7 dní po písemném oznámení ubytovaného o zrušení závazné rezervace.

IV. **Platební podmínky**

1. Cenu pobytu může klient uhradit:
 - a) Před příjezdem přes platební bránu GoPay dostupnou z odkazu zasláního emailem nebo jako platbu rezervace na stránkách www.hotelcentrumhranice.cz
 - b) Před příjezdem převodem na účet Hotelu Centrum č. 107-6378690207/0100. Potvrzení o platbě předloží host při checkinu na recepci nebo zašle předem na email recepce@hotelcetrumhranice.cz.
 - c) Při příjezdu na recepci v hotovosti nebo platební kartou
 - d) Po pobytu převodem na účet Hotelu Centrum č. 107-6378690207/0100 v případě smluvního ubytování
2. V cenách je zahrnut místní poplatek, který se vybírá ve výši stanovené obecně závaznou vyhláškou příslušného městského úřadu.

V. **Nástup na pobyt**

Při nástupu se klient v recepci hotelu prokáže občanským průkazem, pasem nebo jiným průkazem totožnosti a potvrzením pobytu. Po splnění uvedených formalit recepce klientovi předá kartu od pokoje a poskytne mu další informace k pobytu.

VI. **Práva a povinnosti klienta**

1. Uzavřením smlouvy o ubytování získává klient právo na běžné užívání najatých prostor, zařízení Hotelu Centrum, které mohou hosté běžně a bez zvláštních podmínek používat, a na běžnou obsluhu. Klient musí svá práva uplatňovat v souladu s domovním řádem.
2. Klient má právo reklamovat případné nedostatky poskytovaných služeb. Reklamaci je povinen uplatnit včas, bez zbytečného odkladu tak, aby mohla být sjednána náprava, pokud možno na místě samém. Uplatnění na místě samém umožní odstranění vady

okamžitě, zatímco s odstupem času se ztěžuje průkaznost i objektivnost posouzení a řádného vyřízení reklamace.

3. Klient je povinen, nejpozději v okamžiku odjezdu, zaplatit dohodnutou cenu včetně případných dalších služeb, které objednal klient sám anebo hosté, kteří ho doprovázejí, včetně zákonné daně z přidané hodnoty.
4. Klient ručí ubytovateli za jakoukoliv škodu, kterou způsobí on sám nebo host nebo jiné osoby, které s vědomím nebo podle vůle klienta využívají služeb ubytovatele.

VII. **Práva a povinnosti ubytovatele**

1. Ubytovatel může klientovi resp. hostům poskytnout adekvátní náhradní ubytování (stejně kvality), pokud to bude pro smluvního partnera přijatelné, zvláště pokud bude rozdíl v ubytování zanedbatelný a věcně odůvodněný. Věcně odůvodněným se rozumí stav, kdy se prostor (prostory) stal/y nepoužitelné, kdy si právě ubytování hosté prodlouží pobyt, kdy byl proveden nadměrný počet rezervací nebo jiná důležitá provozní opatření podmiňující tento krok. Případné vícenáklady na náhradní ubytování jsou k tíži ubytovatele.
2. Ubytovateli přísluší právo své služby kdykoliv vyúčtovat resp. je vyúčtovávat průběžně.
3. Ubytovatel je povinen poskytnout dohodnuté služby v rozsahu odpovídajícím jeho standardu.

VIII. **Odstoupení od smlouvy od smlouvy ze strany klienta**

Odstoupení od smlouvy ze strany klienta je možné a podléhá nároku Hotelu Centrum na úhradu stornopoplatku dle **článku II.** těchto podmínek.

IX. **Dárkové poukazy**

Zakoupené dárkové poukazy jsou nevratné. Platí pouze po dobu trvání uvedenou na poukazu (maximálně 1 rok).

X. **Změny služeb**

1. Nabízené služby v zařízeních Hotelu Centrum se mohou v průběhu roku měnit. Klient je povinen řídit se aktuální nabídkou služeb.
2. Za nevyčerpané objednané služby a za změny objednaných služeb v průběhu pobytu (ubytování, stravování, wellness služby) ubytovatel neposkytuje žádnou finanční náhradu.

XI. **Ochrana osobních údajů - obecná ustanovení**

1. Předmětem těchto podmínek je zajištění zpracovávání osobních údajů zákazníků získaných v rámci obchodní činnosti Hotelu Centrum a dále zakotvení povinnosti zachovávat mlčenlivost o těchto získaných informacích, a to v rozsahu a za podmínek stanovených těmito podmínkami.
2. Hotel Centrum se v souladu s těmito podmínkami zavazuje zpracovávat osobní údaje zákazníků. Tyto podmínky jsou zhotoveny v rozsahu práv a povinností, které při

zpracovávání osobních údajů podle předchozího odstavce vyplývají z příslušných právních předpisů, zejména nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 ze dne 27. dubna 2016, obecného nařízení o ochraně osobních údajů („Nařízení“).

XII. Ochrana osobních údajů - práva, povinnosti, mlčenlivost

1. Hotel Centrum se zavazuje přijmout taková technická, personální a jiná potřebná opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití osobních údajů.
2. V souvislosti s poskytováním ubytovacích služeb je Hotel povinen zpracovávat osobní údaje hostů. S těmito údaji pracují zejména:
 - a. Recepční hotelu
 - b. Manažer hotelu
 - c. Účetní
 - d. Marketingový specialista

Výše uvedení uživatelé byli poučeni o citlivosti osobních údajů. S osobními údaji hostů nakládají výhradně v rámci služeb poskytovaných poskytovatelem. Hotel Centrum ani zaměstnanci nepředávají osobní údaje hostů dalším subjektům.

3. Zpracovatelé osobních údajů hostů jsou:

Hotelový systém Better Hotel

Účetní firma

Marketingové společnosti spravující PPC

Google Inc.

Podmínky zpracování a nakládání s osobními údaji hostů jsou upraveny ve zpracovatelské smlouvě mezi Hotelem Centrum a daným zpracovatelem.

XIII. Ochrana osobních údajů - DPO, Pověřenec

Pověřencem Hotelu Centrum je Ing. Vojtěch Kulička. Poskytovatel zajistil pověřenci školení potřebné s vykonáváním funkce pověřence v souladu s Nařízením.

XIV. Ochrana osobních údajů - důvody zpracování osobních údajů

1. **Zákonná povinnost:** Hotel Centrum má zákonnou povinnost uchovávat o svých hostech některé osobní údaje, a to zejména jméno, příjmení, datum narození, adresa trvalého bydliště, doba ubytování, číslo a typ dokladu totožnosti, případné vízum a účel pobytu. Tato povinnost se řídí Zákonem o pobytu cizinců na území ČR (326/1999) a Zákonem o místních poplatcích (565/1990). Dle těchto právních předpisů je hotel povinen uchovávat osobní údaje o zákaznících po dobu 6 let.

Klient má kdykoli právo požádat hotel o přehled svých osobních údajů. Tyto informace jsou uchovávány v (i) kartě hosta v hotelovém systému, (ii) v domovní knize a (iii) evidenční knize v elektronické podobě zabezpečené komplexním heslem. V případě žádosti o výmaz osobních údajů Hotel smaže kartu hosta a údaje v evidenční a domovní knize. Výše uvedeným zákonům však Hotel Centrum musí dostát. Vyjmenované osobní údaje mohou být smazány až po uplynutí zákonné lhůty.

2. **Zpracovávání osobních údajů za účelem splnění smlouvy podle čl. 6 odst. 1 písm. b) GDPR:** Smlouva o ubytování, rezervace přes online rezervační systém a rezervace potvrzená emailem nebo telefonicky. Uchovávané osobní údaje: jméno, příjmení, email a/ nebo telefon.

Klient má kdykoli právo požádat Hotel Centrum o přehled svých osobních údajů či opravu. Údaje jsou uchovávány po dobu 6 let a mohou být na žádost subjektu údajů kdykoli po ukončení smlouvy, resp. rezervace, kompletně vymazány. Tyto údaje jsou uchovávány v elektronické podobě v cloudové službě poskytovatele hotelového informačního systému Better Hotel a v PC pracovníka marketingu, ke kterým má přístup pouze oprávněná osoba.

Tyto osobní údaje můžeme také zpracovávat z důvodu oprávněného zájmu podle čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR a mohou být použity k přímému marketingu např.:

Jednorázový email dotazující se na spokojenost hosta po jeho odjezdu nebo jednorázová žádost o recenzi.

3. **Zpracování osobních údajů za účelem provedení opatření přijatých před uzavřením smlouvy na žádost subjektu údajů:**

nabídka ubytování

osobní údaje: jméno, příjmení, email

Za žádost se považuje zaslání požadavku o nabídku ubytování na náš email nebo vyplnění poptávkového formuláře na stránkách www.hotelcentrumhrance.cz nebo telefonický dotaz. Zákazník má kdykoli právo požádat hotel o přehled svých osobních údajů, opravu či výmaz. Tyto údaje jsou uchovávány v elektronické podobě v PC pracovníka recepce a marketingu, ke kterým má přístup pouze oprávněná osoba. Jsou uloženy po dobu 6 let a mohou být na žádost subjektu údajů kdykoli kompletně vymazány.

4. **Zpracovávání osobních údajů na základě souhlasu subjektu údajů:**

podle čl. 6 odst. 1 písm. a) GDPR ve spojení s § 7 odst. 2 zákona č. 480/2004 Sb.

Newsletter

osobní údaje: jméno, příjmení a email.

Odběr newsletteru je dobrovolný a kdykoli odvolatelný. Poskytnutí osobních údajů není nutné k poskytnutí hotelových služeb. Osobní údaje jsou uloženy v elektronické podobě v cloudové službě poskytovatele hotelového informačního systému Better Hotel a v PC pracovníka marketingu, ke kterým má přístup pouze oprávněná osoba. Za tímto účelem mohou být osobní údaje zpracovávány do odvolání souhlasu. Zákazník má kdykoli právo požádat poskytovatele o přehled svých osobních údajů, opravu či výmaz.

Věrnostní systém

osobní údaje: jméno a příjmení, email, datum narození, adresa

Členství ve věrnostním programu je dobrovolné a kdykoli odvolatelné zasláním emailu na emailovou adresu poskytovatele. Za tímto účelem mohou být osobní údaje zpracovávány do odvolání souhlasu. Poskytnutí osobních údajů není nutné k poskytnutí hotelových služeb. Osobní údaje jsou uloženy v elektronické podobě v cloudové službě poskytovatele hotelového informačního systému Better Hotel a v PC pracovníka

marketingu, ke kterým má přístup pouze oprávněná osoba. Zákazník má kdykoli právo požádat hotel o přehled svých osobních údajů, opravu či výmaz.

Webové stránky hotelcentrumhranice.cz:

Na stránkách Hotelu Centrum používáme tyto druhy cookies:

Funkční cookies - jsou nezbytné optimálnímu fungování webových stránek.

Analytické cookies - pomáhají nám měřit např. návštěvnost stránek a další statistiky.

Používáme tyto služby:

Google Analytics a Google AdWords, služba webové analytiky a reklamy poskytované společností Google Inc. ("Google"). Informace poskytnuté souborem cookie o užívání této webové stránky jsou obvykle přeneseny na server společnosti Google v USA a tam jsou uloženy. Více na <https://www.google.com/intl/cs/policies/technologies/cookies/> .

Sklik - naše webové stránky využívají technologie retargetingu od služby Sklik provozované společností Seznam.cz, a.s. Ta nám umožňuje ukázat návštěvníkům, kteří již projevíli zájem o naše produkty, naše reklamy v reklamní síti společnosti Seznam.cz, a.s. Při Sklik retargetingu nedochází ke zpracování osobních údajů.

Facebook pixel

XV. Zpracovávání osobních údajů - Technické a organizační zabezpečení ochrany osobních údajů

1. Hotel Centrum se zavazuje, že technicky a organizačně zabezpečí ochranu zpracovávaných osobních údajů tak, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití a aby byly personálně a organizačně nepřetržitě po dobu zpracovávání údajů zabezpečeny veškeré povinnosti správce osobních údajů, vyplývající z právních předpisů, zejména nařízení.
2. Hotel Centrum se zavazuje, že zpracovávání údajů bude zabezpečeno zejména následujícím způsobem:
 - a) k osobním údajům budou mít přístup pouze oprávněné osoby Hotelu Centrum, které budou obeznámeny jak bezpečně zpracovávat osobní data hostů.
 - b) osobní údaje budou zpracovávány v prostorách Hotelu Centrum, do nichž budou mít přístup pouze oprávněné osoby nebo jeho dodavatelé (subdodavatelé), vázaní stejnými povinnostmi;
 - c) Hotel Centrum zabrání neoprávněnému čtení, vytváření, kopírování, přenosu, úpravě či vymazání záznamů obsahujících osobní údaje;
 - d) učiní opatření, která umožní určit a ověřit, komu byly osobní údaje předány, kým byly zpracovány, pozměněny nebo smazány.
3. Hotel Centrum se zavazuje prostřednictvím vlastních vnitřních předpisů případně zvláštních smluvních ujednání zajistit, že jeho zaměstnanci a jiné osoby, které budou zpracovávat osobní údaje, tak budou činit pouze za podmínek a v rozsahu Hotelem stanoveném a odpovídajícím pokynům Hotelu Centrum. Zejména bude sám (a závazně uloží i těmto uvedeným osobám) zachovávat mlčenlivost o osobních údajích a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů, a to i po skončení zaměstnání nebo příslušných prací u Hotelu Centrum.

XVI. Zpracování osobních údajů - kamerový systém

Hotel Centrum využívá k prevenci ochrany svých klientů, svého a jejich majetku kamerový systém. Hotel prohlašuje, že se záznamy žádným způsobem nepracuje, neposkytuje je třetím osobám, či subjektům. Místa, která jsou monitorována, jsou viditelně označena tabulkou.

XVII. Zpracování osobních údajů - Vaše práva

Za podmínek stanovených v GDPR máte:

1. právo na přístup ke svým osobním údajům dle čl. 15 GDPR,
2. právo opravu osobních údajů dle čl. 16 GDPR, popřípadě omezení zpracování dle čl. 18 GDPR,
3. právo na výmaz osobních údajů dle čl. 17 GDPR,
4. právo vznést námitku proti zpracování dle čl. 21 GDPR,
5. právo na přenositelnost údajů dle čl. 20 GDPR,
6. právo odvolat souhlas se zpracováním písemně nebo elektronicky na adresu nebo email správce uvedený v čl. III těchto podmínek.

Dále máte právo podat stížnost u Úřadu pro ochranu osobních údajů v případě, že se domníváte, že bylo porušeno Vaší právo na ochranu osobních údajů.

Pokud provozovatel žádost zákazníka týkající se ochrany osobních údajů zamítne, informuje jej do jednoho měsíce od přijetí příslušné žádosti a uvede důvody vedoucí k zamítnutí žádosti. Zákazník je v takovém případě oprávněn podat stížnost k ÚOOÚ a/nebo návrh k příslušnému soudu.

Veškeré informace a úkony ve smyslu článku XIV. poskytuje a činí provozovatel bezplatně, vyjma případů, kdy jsou podané žádosti zjevně bezdůvodné nebo nepřiměřené, zejména proto, že se opakují, pak je provozovatel oprávněn, buď žádat úhradu nákladů spojených s vyřízením žádosti, nebo odmítné žádosti vyhovět.

V případě, že by došlo k porušení zabezpečení osobních údajů a tento případ porušení bude mít za následek vysoké riziko pro práva a svobody zákazníků, provozovatel oznámí toto porušení zákazníkům bez zbytečného odkladu.

XVIII. Závěrečná ustanovení

1. Změny a doplňky těchto podmínek mohou být individuálně mezi ubytovatelem a klientem upraveny výlučně písemnou formou.
2. Předané osobní údaje klienta uvedené v objednávce pobytu použije ubytovatel pouze pro uzavírání smluvní vztah mezi ubytovatelem a klientem.