VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

Residence Stará Pošta

Platnost a účinnost od: 20.11. 2026

1. Základní ustanovení

1.1. Tyto všeobecné obchodní podmínky upravují práva a povinnosti mezi provozovatelem Residence Stará Pošta (dále jen „ubytovatel“) a osobou, která si objednává nebo využívá ubytovací služby (dále jen „host“).

1.2. Obchodní podmínky se vztahují zejména na rezervace a poskytování ubytování v pokojích/apartmánech residence, včetně souvisejících služeb nabízených ubytovatelem.

1.3. Právní vztahy se řídí právním řádem České republiky, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, a příslušnými předpisy na ochranu spotřebitele.

1.4. Odchylná ujednání potvrzená mezi hostem a ubytovatelem mají přednost před těmito obchodními podmínkami v rozsahu, v jakém jsou platná a účinná.

2. Identifikace provozovatele

Obchodní název: Residence Stará Pošta
Provozovatel: HD pro s.r.o.
Sídlo: Příkop 4, Brno 602 00
IČO: 08012032
Adresa ubytovacího zařízení: Sušilovo náměstí 67/59, 683 01 Rousínov
E-mail: residence@residencestaraposta.cz
Telefon: +420 777 844 061
Webové stránky: www.residencestaraposta.cz

3. Rezervace a uzavření smlouvy

3.1. Rezervaci ubytování lze provést prostřednictvím webových stránek, online rezervačního systému, e-mailem nebo jiným způsobem, který ubytovatel umožňuje.

3.2. Rezervace musí obsahovat údaje potřebné k jejímu vyřízení, zejména termín pobytu, počet hostů, požadovaný typ pokoje nebo apartmánu a kontaktní údaje objednávající osoby.

3.3. Smlouva o ubytování je uzavřena potvrzením rezervace ze strany ubytovatele, pokud z podmínek konkrétního rezervačního systému nebo individuální dohody nevyplývá jiný postup.

3.4. Host je povinen uvádět pravdivé a úplné údaje a zkontrolovat správnost potvrzení rezervace. Případné nesrovnalosti oznámí ubytovateli bez zbytečného odkladu.

3.5. Potvrzení rezervace zpravidla obsahuje termín pobytu, počet hostů, cenu, případné objednané doplňkové služby a informace o platbě a příjezdu.

3.6. Rezervace prostřednictvím externího rezervačního portálu se může řídit také podmínkami daného portálu. V případě rozdílů se použijí příslušná smluvní ujednání a závazné právní předpisy.

4. Cena ubytování a platební podmínky

4.1. Cena ubytování je uvedena na webových stránkách, v rezervačním systému nebo v individuální nabídce a potvrzení rezervace.

4.2. Host je před závazným objednáním informován o celkové ceně pobytu a o případných dalších povinných poplatcích, které lze v daném okamžiku určit.

4.3. Cena zahrnuje služby výslovně uvedené v nabídce nebo potvrzení rezervace. Doplňkové služby mohou být zpoplatněny podle aktuálního ceníku.

4.4. Platbu lze provést způsoby nabízenými při rezervaci, zejména bankovním převodem, online platební kartou nebo jiným výslovně sjednaným způsobem.

4.5. **Způsob a termín úhrady**

Úhrada ceny za ubytování se provádí zpravidla předem prostřednictvím rezervačního systému, a to způsobem platby, který je v daném systému dostupný. V závislosti na podmínkách konkrétní rezervace může být cena ubytování uhrazena také formou zálohy s následným doplatkem, případně kombinací platby předem a platby na místě.

Konkrétní způsob úhrady, výše případné zálohy a termín doplacení zbývající částky jsou hostovi sděleny při vytváření rezervace nebo v jejím potvrzení. Host je povinen uhradit cenu ubytování ve stanovené výši a termínu.

Možnosti úhrady na místě a dostupné platební metody se řídí podmínkami konkrétní rezervace a aktuálními možnostmi provozovatele.

4.6. Pokud je sjednána záloha, je její výše a splatnost uvedena v nabídce nebo potvrzení rezervace. Není-li sjednáno jinak, je host povinen uhradit cenu podle sjednaných platebních podmínek.

4.7. Při prodlení s platbou může ubytovatel postupovat v souladu se smlouvou a právními předpisy. Zrušení rezervace z důvodu nezaplacení je možné pouze za podmínek, se kterými byl host řádně seznámen.

4.8. Ubytovatel vystaví příslušný účetní nebo platební doklad v souladu s právními předpisy.

5. Příjezd, odjezd a předání ubytování

5.1. Čas příjezdu a odjezdu je uveden v potvrzení rezervace nebo v pokynech k pobytu.

5.2. **Čas příjezdu:** od 12:00 – 23:00 nebo dle písemné domluvy
Čas odjezdu: do 10:00 nebo dle písemné domluvy

5.3. Pokud residence umožňuje samoobslužné ubytování (self check-in), obdrží host před příjezdem potřebné instrukce a přístupové údaje. Host je povinen chránit přístupové kódy před zneužitím a neposkytovat je neoprávněným osobám.

5.4. Dřívější příjezd nebo pozdější odjezd je možný pouze po předchozí dohodě s ubytovatelem.

5.5. Host je povinen dodržovat pokyny k převzetí a užívání pokoje či apartmánu a při odjezdu jej opustit ve sjednaném čase.

5.6. Zjištěné závady, poškození nebo nedostatky v ubytování oznámí host ubytovateli bez zbytečného odkladu, aby bylo možné situaci řešit.

6. Zrušení rezervace a storno podmínky

6.1. Host může požádat o zrušení rezervace e-mailem nebo prostřednictvím rezervačního systému, ve kterém byla rezervace vytvořena.

6.2. Rozhodující pro storno podmínky je sazba nebo tarif zvolený při rezervaci a podmínky uvedené v potvrzení rezervace. Jednotlivé tarify mohou mít rozdílné možnosti změny, zrušení a vrácení platby.

6.3. Storno podmínky. Podmínky zrušení rezervace, výše případných storno poplatků a pravidla pro vrácení uhrazené zálohy nebo ceny pobytu se řídí storno podmínkami uvedenými v rezervačním systému při vytváření rezervace, případně podmínkami potvrzenými hostovi při rezervaci.

Konkrétní storno podmínky jsou hostovi sděleny před dokončením rezervace. Dokončením rezervace host potvrzuje, že se s těmito podmínkami seznámil.

Pokud jsou pro konkrétní rezervaci sjednány individuální storno podmínky, mají přednost před obecnými storno podmínkami, pokud není výslovně stanoveno jinak.

6.4. Pokud byla sjednána nevratná cena, lze ji uplatnit pouze tehdy, pokud byla tato vlastnost jasně uvedena před dokončením rezervace a podmínka je v daném případě v souladu s právními předpisy.

6.5. Pokud host na pobyt nenastoupí bez předchozího zrušení rezervace, postupuje se podle potvrzené rezervace a sjednaných storno podmínek, které musí být přiměřené a právně přípustné.

6.6. Pokud musí ubytovatel zrušit potvrzenou rezervaci z důvodů na své straně a nemůže poskytnout sjednané ubytování, informuje hosta bez zbytečného odkladu a dohodne s ním další postup, včetně vrácení příslušných plateb nebo nabídky náhradního řešení.

6.7. Práva hosta vyplývající z právních předpisů nejsou těmito podmínkami omezena.

7. Změna rezervace

7.1. Žádost o změnu termínu, počtu hostů nebo typu ubytování musí být předložena ubytovateli co nejdříve.

7.2. Změna je účinná až po jejím potvrzení ubytovatelem. Její schválení závisí na dostupnosti ubytování a podmínkách rezervace.

7.3. Změna rezervace může mít vliv na cenu pobytu. Případný cenový rozdíl bude hostovi sdělen před potvrzením změny.

8. Práva a povinnosti hosta

8.1. Host má právo využívat sjednané ubytování a objednané služby v rozsahu potvrzené rezervace.

8.2. Host je povinen:

- dodržovat ubytovací řád a pokyny ubytovatele;
- chovat se ohleduplně vůči ostatním hostům a sousedům;
- užívat pokoj, apartmán a společné prostory řádným způsobem;
- předcházet škodám na vybavení a majetku;
- dodržovat požární, bezpečnostní a hygienická pravidla;
- oznámit ubytovateli závady, poškození a jiné závažné události;
- respektovat sjednanou kapacitu ubytování a nepřivádět další osoby k přenocování bez potřebného souhlasu.

8.3. Host nesmí bez souhlasu ubytovatele přenechat ubytování jiné osobě, využívat jej k nezákonným účelům nebo provádět zásahy do zařízení a vybavení.

8.4. Kouření, pobyt domácích zvířat, pořádání akcí a další zvláštní režimy se řídí ubytovacím řádem a konkrétní nabídkou.

9. Práva a povinnosti ubytovatele

9.1. Ubytovatel se zavazuje poskytnout hostovi ubytování v rozsahu sjednané rezervace a v souladu s příslušnými právními předpisy.

9.2. Ubytovatel poskytne hostovi informace potřebné pro příjezd, přístup do objektu a řádné užívání ubytování.

9.3. Ubytovatel je oprávněn přijmout přiměřená opatření k ochraně osob, majetku a bezpečnosti provozu.

9.4. Pokud se vyskytne závada, která omezuje užívání ubytování, ubytovatel se podle povahy situace pokusí zajistit nápravu v přiměřené době.

9.5. Ubytovatel může odmítnout nebo ukončit poskytování služeb pouze v případech a za podmínek stanovených právními předpisy a smlouvou. Tím nejsou dotčena práva spotřebitele.

10. Odpovědnost za škodu

10.1. Host odpovídá za škodu, kterou způsobí na vybavení nebo majetku residence porušením svých právních či smluvních povinností.

10.2. V případě poškození nebo ztráty vybavení může ubytovatel požadovat náhradu skutečně vzniklé škody v rozsahu stanoveném právními předpisy.

10.3. Host je povinen oznámit vznik škody bez zbytečného odkladu a poskytnout potřebnou součinnost při jejím řešení.

10.4. Ubytovatel odpovídá za škodu v rozsahu stanoveném právními předpisy. Těmito obchodními podmínkami nelze vyloučit ani omezit odpovědnost, kterou podle zákona vyloučit nebo omezit nelze.

10.5. Případné bezpečnostní kamery a pravidla ochrany osobních údajů jsou upraveny samostatnými informacemi o zpracování osobních údajů a označením monitorovaných prostor.

11. Reklamace a vady ubytování

11.1. Pokud ubytování nebo sjednaná služba neodpovídá potvrzené rezervaci, host by měl tuto skutečnost oznámit ubytovateli bez zbytečného odkladu, aby bylo možné závadu prověřit a případně odstranit.

11.2. Reklamaci lze uplatnit osobně, telefonicky nebo e-mailem na kontaktech uvedených v těchto podmínkách. Ubytovatel poskytne potvrzení o přijetí reklamace, pokud to vyžadují právní předpisy.

11.3. Reklamace bude vyřízena v souladu s občanským zákoníkem a příslušnými předpisy na ochranu spotřebitele.

11.4. Pokud hostovi vznikne právo na slevu, náhradu nebo jiné opatření, bude postupováno podle okolností případu a platných právních předpisů.

11.5. Uplatněním reklamace nejsou dotčena další práva hosta vyplývající ze zákona.

12. Odstoupení od smlouvy a práva spotřebitele

12.1. Ubytovací služby sjednané na konkrétní datum nebo konkrétní období zpravidla spadají pod zákonnou výjimku z práva spotřebitele odstoupit od smlouvy uzavřené na dálku ve lhůtě 14 dnů, pokud jde o ubytování, které není určeno k bydlení, a jsou splněny zákonné podmínky.

12.2. Možnost zrušení rezervace se proto řídí především podmínkami konkrétní rezervace a příslušnými právními předpisy. Výjimka z práva na odstoupení však neznamená, že host nemá žádná práva při vadném plnění nebo při zrušení rezervace ubytovatelem.

12.3. Ustanovení tohoto článku neomezují kogentní práva spotřebitele.

13. Ochrana osobních údajů

13.1. Osobní údaje hostů zpracovává ubytovatel v souvislosti s rezervacemi, poskytováním ubytování, plněním právních povinností, ochranou majetku a provozem webových stránek.

13.2. Podrobnosti o účelech a právních důvodech zpracování, době uchovávání, příjemcích údajů a právech subjektů údajů jsou uvedeny v samostatných **Zásadách ochrany osobních údajů Residence Stará Pošta**.

13.3. Pokud residence využívá kamerový systém, jsou monitorované prostory označeny a informace o zpracování kamerových záznamů jsou poskytovány v souladu s platnými právními předpisy.

14. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

14.1. Pokud mezi hostem, který je spotřebitelem, a ubytovatelem vznikne spotřebitelský spor, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může host za podmínek stanovených zákonem podat návrh na mimosoudní řešení sporu u příslušného subjektu.

14.2. Subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů pro oblast, která spadá do jeho působnosti, je:

Česká obchodní inspekce (ČOI)
Webové stránky: https://coi.gov.cz/

Podrobnosti o podmínkách a způsobu podání návrhu jsou dostupné na webových stránkách ČOI.

15. Závěrečná ustanovení

15.1. Tyto obchodní podmínky tvoří součást smluvního vztahu mezi ubytovatelem a hostem, pokud s nimi byl host řádně seznámen před uzavřením smlouvy.

15.2. Změny obchodních podmínek se použijí na nové rezervace od data účinnosti nového znění. Již uzavřené smlouvy se řídí podmínkami platnými v okamžiku jejich uzavření, není-li platně dohodnuto jinak.

15.3. Pokud se některé ustanovení ukáže jako neplatné nebo neúčinné, nemá to samo o sobě vliv na ostatní ustanovení. Namísto něj se použije příslušná právní úprava.

Residence Stará Pošta
Provozovatel: HD pro s.r.o., IČ : 08012032