

## **VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY**

### **Hotel U Milína**

#### **Provozovatel:**

PARK Milín a.s.

Milín 354

262 31 Milín

IČO: 25133217

DIČ: 25133217

Spisová značka: B 14253 vedená u Městského soudu v Praze

(dále jen „Hotel“)

### **1. Úvodní ustanovení**

1.1. Tyto Všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) upravují práva a povinnosti mezi společností PARK Milín a.s. jako provozovatelem Hotelu U Milína a osobou, která si u Hotelu objednáva ubytování nebo další hotelové služby (dále jen „Host“).

1.2. Tyto VOP se vztahují na rezervace a poskytování ubytovacích a souvisejících služeb Hotelu U Milína, pokud není v konkrétní nabídce, potvrzení rezervace, smlouvě nebo zvláštních podmínkách uvedeno jinak.

1.3. Práva a povinnosti Hosta při pobytu v Hotelu se vedle těchto Všeobecných obchodních podmínek řídí také samostatným Ubytovacím řádem Hotelu U Milína, který je Host povinen dodržovat.

1.4. Aktuální znění těchto VOP je zveřejněno na internetových stránkách Hotelu.

### **2. Rezervace a vznik smlouvy o ubytování**

2.1. Rezervaci ubytování lze provést prostřednictvím webových stránek Hotelu, telefonicky, e-mailem nebo prostřednictvím smluvních rezervačních portálů.

2.2. Smlouva o ubytování vzniká potvrzením rezervace ze strany Hotelu nebo uzavřením smlouvy prostřednictvím rezervačního systému.

2.3. Potvrzení rezervace může být Hostovi zasláno elektronicky na e-mailovou adresu uvedenou při rezervaci.

2.4. Hotel si vyhrazuje právo požadovat před příjezdem zálohu nebo garanci rezervace platební kartou, pokud je tato podmínka uvedena při rezervaci.

2.5. Podmínky změny nebo zrušení rezervace se řídí podmínkami platnými pro konkrétní rezervaci v okamžiku jejího provedení.

2.6. U rezervací uskutečněných prostřednictvím smluvních rezervačních portálů se mohou uplatnit také podmínky příslušného rezervačního portálu. V případě rozporu se použijí podmínky uvedené při konkrétní rezervaci, se kterými byl Host před jejím dokončením seznámen.

### **3. Ceny a platební podmínky**

3.1. Cena ubytování a dalších objednaných služeb je uvedena v nabídce, potvrzení rezervace, ceníku Hotelu nebo v příslušném rezervačním systému.

3.2. Ubytování je hrazeno vždy předem, a to způsobem a ve lhůtě uvedenými při rezervaci nebo v jejím potvrzení.

3.3. Úhradou ceny pobytu Host potvrzuje svou rezervaci a souhlasí s podmínkami konkrétního zvoleného tarifu a storno podmínkami platnými v okamžiku rezervace.

3.4. Pokud není u konkrétní rezervace uvedeno jinak, považuje se uhrazená částka za zálohu na objednané ubytovací a související služby. Její případná vratnost se řídí storno podmínkami konkrétní rezervace.

3.5. Cena dalších služeb objednaných během pobytu je splatná před jejich poskytnutím nebo podle podmínek stanovených Hotelem.

3.6. V případě, že Host neuhradí cenu rezervace ve stanovené lhůtě, je Hotel oprávněn rezervaci zrušit, pokud nebylo s Hotelem dohodnuto jinak.

## **4. Storno podmínky**

### **4.1. Obecná ustanovení**

4.1.1. Storno podmínky upravují podmínky pro zrušení potvrzených rezervací ubytování a souvisejících služeb.

4.1.2. Pokud není u konkrétní rezervace, zvoleného tarifu nebo prostřednictvím příslušného rezervačního portálu uvedeno jinak, platí storno podmínky uvedené v tomto článku.

### **4.2. Individuální rezervace**

4.2.1. U individuálních rezervací platí následující storno podmínky:

- Bezplatné storno je možné do 29 dní před plánovaným příjezdem.
- Při zrušení rezervace 28 až 8 dní před plánovaným příjezdem činí storno poplatek 10 % z ceny zrušených ubytovacích služeb.
- Při zrušení rezervace 7 až 4 dny před plánovaným příjezdem činí storno poplatek 30 % z ceny zrušených ubytovacích služeb.
- Při zrušení rezervace 3 a méně dní před plánovaným příjezdem činí storno poplatek 100 % z ceny zrušených ubytovacích služeb.

4.2.2. Storno poplatek se vztahuje na cenu zrušených ubytovacích služeb. Další objednané služby mohou podléhat samostatným storno podmínkám.

### **4.3. Skupinové rezervace a rezervace více pokojů**

4.3.1. Pro skupinové rezervace a rezervace více pokojů platí následující podmínky:

- Bezplatné storno je možné maximálně do výše 10 % z celkového počtu objednaných pokojů, a to do 29 dní před plánovaným příjezdem.
- Při zrušení rezervace 28 až 8 dní před plánovaným příjezdem činí storno poplatek 10 % z ceny zrušených ubytovacích služeb.
- Při zrušení rezervace 7 až 4 dny před plánovaným příjezdem činí storno poplatek 30 % z ceny zrušených ubytovacích služeb.

- Při zrušení rezervace 3 a méně dní před plánovaným příjezdem činí storno poplatek 100 % z ceny zrušených ubytovacích služeb.

4.3.2. Pokojonoci se pro účely těchto storno podmínek rozumí jeden objednaný pokoj na jednu noc.

4.3.3. Počet pokojonocí, které lze bezplatně stornovat, se vypočítává z celkového počtu objednaných pokojonocí a zaokrouhuje se vždy směrem dolů na celé pokojonoci.

4.3.4. Bezplatné storno podle tohoto článku se vztahuje pouze na ubytovací služby. Náklady na další objednané služby, zejména stravování, catering, konferenční služby, pronájem prostor, technické vybavení nebo jiné doplňkové služby, nejsou bezplatným stornem automaticky dotčeny a mohou podléhat samostatným storno podmínkám.

#### **4.4. Zrušení rezervace**

4.4.1. Storno rezervace je nutné oznámit Hotelu písemně, zejména e-mailem, případně prostřednictvím rezervačního systému, pokud tuto možnost umožňuje.

4.4.2. Za okamžik zrušení rezervace se považuje den a čas doručení písemného oznámení Hotelu nebo okamžik potvrzení zrušení prostřednictvím příslušného rezervačního systému.

4.4.3. Pro určení výše storno poplatku je rozhodující okamžik doručení oznámení o zrušení rezervace ve vztahu k plánovanému termínu příjezdu.

#### **4.5. No-show**

4.5.1. Pokud Host rezervaci nezruší a bez předchozí dohody s Hotelem se k pobytu nedostaví, považuje se rezervace za no-show.

4.5.2. V případě no-show je Hotel oprávněn účtovat storno poplatek ve výši 100 % ceny objednaných ubytovacích služeb, pokud není u konkrétní rezervace uvedeno jinak.

4.5.3. Pokud byla rezervace uhrazena předem, je Hotel oprávněn ponechat si z uhrazené částky částku odpovídající storno poplatku.

#### **4.6. Změna rezervace a předčasný odjezd**

4.6.1. Změna termínu pobytu, počtu osob, počtu pokojů nebo délky pobytu je možná pouze po předchozí dohodě s Hotelem a podle aktuální dostupnosti.

4.6.2. Změna rezervace může mít vliv na cenu pobytu a na uplatnění storno podmínek.

4.6.3. Předčasný odjezd Host oznámí Hotelu bez zbytečného odkladu.

4.6.4. Při předčasném ukončení pobytu se nevyčerpaná část ceny pobytu nevrací, pokud není v podmínkách konkrétní rezervace uvedeno jinak nebo pokud se Hotel s Hostem nedohodne jinak.

#### **4.7. Individuální posouzení**

4.7.1. Hotel může v odůvodněných případech, zejména z důvodů hodných zvláštního zřetele, rozhodnout o zmírnění nebo prominutí storno poplatku.

4.7.2. Individuální posouzení storno poplatku je výhradně na rozhodnutí Hotelu a nezakládá nárok Hosta na stejné posouzení v jiném případě.

## **5. Příjezd, odjezd a poskytování ubytování**

5.1. Standardní časy příjezdu a odjezdu jsou uvedeny v informacích Hotelu, případně v potvrzení rezervace.

5.2. Individuální požadavky na dřívější příjezd nebo pozdější odjezd je možné řešit po předchozí dohodě s Hotelem a podle jeho aktuálních možností.

5.3. Hotel poskytuje Hostovi ubytování v pokoji odpovídajícím sjednané kategorii.

5.4. V případě objektivní nemožnosti poskytnout sjednaný pokoj je Hotel oprávněn nabídnout Hostovi náhradní ubytování stejné nebo vyšší kategorie, případně jiné přiměřené řešení.

5.5. Hotel se snaží vyhovět individuálním požadavkům Hostů, například požadavku na konkrétní uspořádání lůžek, umístění pokoje nebo další služby. Tyto požadavky však nejsou garantovány, pokud nebyly výslovně potvrzeny jako součást rezervace.

## **6. Odpovědnost za škodu**

6.1. Hotel odpovídá za škodu na věcech vnesených Hostem do ubytovacího zařízení v rozsahu stanoveném platnými právními předpisy.

6.2. Host odpovídá za škodu způsobenou Hotelu nebo jeho zařízení porušením právních předpisů, těchto VOP, Ubytovacího řádu nebo jiných povinností stanovených při pobytu.

6.3. Host odpovídá také za škodu způsobenou osobami, kterým umožnil vstup do Hotelu nebo hotelového pokoje, pokud za tuto škodu odpovídá podle právních předpisů.

6.4. V případě poškození nebo zničení vybavení Hotelu je Host povinen škodu bez zbytečného odkladu oznámit Hotelu.

6.5. Hotel je oprávněn požadovat náhradu skutečně vzniklé škody v souladu s platnými právními předpisy.

## **7. Reklamac a vady poskytovaných služeb**

7.1. Host je povinen případné vady ubytování nebo poskytovaných služeb oznámit Hotelu bez zbytečného odkladu poté, co je zjistí.

7.2. Hotel se bude reklamací zabývat bez zbytečného odkladu a podle povahy vady se pokusí zajistit její odstranění nebo nabídnout odpovídající řešení.

7.3. Práva Hostů z vadného plnění se řídí příslušnými ustanoveními platných právních předpisů.

7.4. Reklamací lze uplatnit osobně na recepci Hotelu nebo písemně prostřednictvím kontaktních údajů Hotelu.

7.5. Podrobnosti o způsobu uplatnění a vyřízení reklamací mohou být upraveny samostatným Reklamačním řádem Hotelu.

## **8. Domácí zvířata**

8.1. Pobyt domácích zvířat je možný pouze za podmínek stanovených Hotelem a podle aktuální dostupnosti vhodných pokojů.

8.2. Host je povinen při rezervaci uvést, že cestuje s domácím zvířetem.

8.3. Za domácí zvíře může Hotel účtovat poplatek podle aktuálního ceníku.

8.4. Host odpovídá za chování svého domácího zvířete a za případnou škodu způsobenou zvířetem.

8.5. Podrobnější pravidla pro pobyt domácích zvířat mohou být stanovena Ubytovacím řádem.

## **9. Kouření**

9.1. Kouření je v pokojích a ve všech vnitřních prostorách Hotelu zakázáno.

9.2. Zákaz se vztahuje také na používání elektronických cigaret a obdobných zařízení, pokud Hotel neurčí jinak.

9.3. Host je povinen dodržovat označení a pokyny Hotelu týkající se míst určených ke kouření.

9.4. Porušení zákazu kouření může být považováno za porušení smluvních povinností Hostem a může vést k požadavku na úhradu nákladů spojených s odstraněním následků porušení tohoto zákazu, pokud takové náklady vzniknou.

## **10. Ochrana osobních údajů**

10.1. Hotel zpracovává osobní údaje Hostů v souladu s platnými právními předpisy, zejména s příslušnými ustanoveními obecného nařízení o ochraně osobních údajů (GDPR) a souvisejícími právními předpisy České republiky.

10.2. Informace o zpracování osobních údajů, účelech zpracování, právních titulech, době uchování a právech subjektů údajů jsou uvedeny v samostatném dokumentu Hotelu věnovaném ochraně osobních údajů.

10.3. Hotel může osobní údaje zpracovávat zejména za účelem vyřízení rezervace, uzavření a plnění smlouvy, plnění zákonných povinností a ochrany oprávněných zájmů Hotelu.

## **11. Rezervace prostřednictvím třetích stran**

11.1. Pokud Host provede rezervaci prostřednictvím rezervačního portálu nebo jiného zprostředkovatele, může být smluvním partnerem Hostovi v některých otázkách také příslušný provozovatel tohoto systému.

11.2. Hotel odpovídá za řádné poskytnutí služeb, které Hotel Hostovi poskytuje.

11.3. Podmínky týkající se platby, změny nebo zrušení rezervace se u rezervací prostřednictvím třetích stran mohou řídit také podmínkami příslušného zprostředkovatele, které byly Hostovi předloženy při rezervaci.

## **12. Vyšší moc**

12.1. Hotel neodpovídá za nemožnost poskytnout sjednané služby nebo za prodlení způsobené okolnostmi, které nemohl rozumně předvídat ani jim zabránit nebo jejich následky odvrátit, pokud to připouštějí platné právní předpisy.

12.2. V případě mimořádných okolností se Hotel a Host zavazují vzájemně komunikovat a hledat přiměřené řešení vzniklé situace.

## **13. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů**

13.1. V případě, že mezi Hotelem a spotřebitelem vznikne spotřebitelský spor ze smlouvy o poskytování služeb, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může spotřebitel podat návrh na

mimosoudní řešení takového sporu příslušnému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů.

13.2. Subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je:

**Česká obchodní inspekce**

Ústřední inspektorát – oddělení ADR

Gorazdova 1969/24

120 00 Praha 2

E-mail: [adr@coi.gov.cz](mailto:adr@coi.gov.cz)

Web: <https://coi.gov.cz/informace-o-adr/>

13.3. Bližší informace o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů jsou dostupné na internetových stránkách České obchodní inspekce.

13.4. Tímto není dotčeno právo kterékoli strany obrátit se v případě sporu na příslušný soud.

**14. Závěrečná ustanovení**

14.1. Tyto VOP se řídí právním řádem České republiky.

14.2. Pokud se některé ustanovení těchto VOP stane neplatným nebo neúčinným, nemá tato skutečnost vliv na platnost a účinnost ostatních ustanovení, pokud to právní předpisy umožňují.

14.3. Vztahy mezi Hotelem a Hostem, které nejsou upraveny těmito VOP, se řídí příslušnými ustanoveními platných právních předpisů České republiky.

14.4. Hotel je oprávněn tyto VOP přiměřeně měnit a aktualizovat. Pro konkrétní rezervaci jsou rozhodující VOP účinné v době jejího provedení, pokud právní předpisy nestanoví jinak.

14.5. Tyto VOP tvoří součást podmínek poskytování služeb Hotelu U Milína a jsou zveřejněny na internetových stránkách Hotelu.

**Tyto Všeobecné obchodní podmínky nabývají účinnosti dne 1.9.2026.**

V Milíně dne 1.9.2026

**PARK Milín a.s.**

provozovatel Hotelu U Milína