

- 1) Tento Ubytovací řád obsahuje všeobecné podmínky poskytování ubytovacích a souvisejících služeb **v provozovnách řetězce OREA Hotels & Resorts, které jsou uvedeny v Příloze č. 1 tohoto Ubytovacího řádu** (dále i jen „**provozovny**“ nebo jednotlivě „**provozovna**“). Součástí Přílohy č. 1 jsou kontaktní údaje každé provozovny, bankovní spojení každé provozovny a identifikace provozovatele příslušné provozovny (dále i jen „**provozovatel**“).
- 2) Provozovatel poskytuje ubytovaným hostům ubytovací, stravovací a případně též další související služby v rozsahu a termínech určených smlouvou o ubytování či jinou smlouvou, za podmínek ujednaných ve smlouvě a dále za podmínek obsažených v tomto Ubytovacím řádu. V případě rozporu mezi tímto Ubytovacím řádem a smlouvou, mají přednost ujednání obsažená v individuální smlouvě.
- 3) Ubytovací a související služby je možné objednávat (rezervovat) prostřednictvím on-line rezervačního systému např. na stránkách www.orea.cz či e-mailem prostřednictvím níže uvedených kontaktních údajů: e-mail rezervace.cristal@orea.cz. Tím není dotčena možnost činit objednávky (rezervace) též prostřednictvím jiných on-line rezervačních platform, s nimiž provozovatel spolupracuje (např. www.booking.com apod.) za podmínek tam uvedených.
- 4) Provozovatel uplatňuje různé stornovací podmínky (tj. podmínky, za nichž je host oprávněn jednostranně zrušit již učiněnou a provozovatelem potvrzenou objednávku ubytovacích služeb při současné úhradě storno-poplatku), a to v závislosti na ceně a termínu objednaného ubytování a na zvoleném rezervačním kanálu. Konkrétní storno podmínky jsou vždy uvedeny v příslušném rezervačním systému. Pokud nejsou v konkrétním případě uvedeny žádné storno podmínky, nelze učiněnou objednávku jednostranně stornovat.
- 5) Ubytovat lze v souladu s platnými obecně závaznými právními předpisy pouze hosta řádně přihlášeného (zaregistrovaného) u provozovatele (dále jen „**host**“). Za tímto účelem host vyplní provozovateli do registrační karty dle svého (platného) dokladu totožnosti nebo cestovního dokladu (zpravidla občanský průkaz nebo cestovní pas) tyto údaje: jméno, příjmení, datum narození, národnost, číslo dokladu totožnosti, číslo víza (pokud je ke vstupu do ČR potřeba) a dále adresu trvalého pobytu (ulice, číslo popisné, město, PSČ, stát). Správnost těchto údajů host stvrzuje svým podpisem. Po provedení registrace host obdrží legitimaci pro pobyt, v níž je zpravidla uveden název provozovny, identifikace (číslo, podlaží apod.) prostor, v nichž bude ubytován (dále jen „**pokoj**“), a délku pobytu a dále kartu a/nebo klíč opravňující jej ke vstupu do pokoje i dalších společných prostor provozovny dle uzavřené smlouvy (dále jen „**ubytovací karta**“). Tímto okamžikem je uzavřena smlouva o ubytování, pokud nebyla v konkrétním případě uzavřena již dříve.
- 6) Není-li provozovatelem potvrzeno jinak, je každému hostovi v den příjezdu umožněno ubytování od 14 hod. Není-li provozovatelem potvrzeno jinak, je host povinen v den odjezdu opustit pokoj a odevzdat veškeré ubytovací karty, které byly hostovi v souvislosti s ubytováním vydány, nejpozději do 11 hod. V opačném případě je provozovatel oprávněn a host povinen uhradit provozovateli příplatek za pozdní odjezd dle ceníku provozovatele, případně cenu ubytování za další den (dny) pobytu (bližší informace předá provozovna).
- 7) Hosté do 18 let věku budou ubytováni pouze za doprovodu dospělé (zletilé) osoby.
- 8) Provozovatel v souvislosti s poskytováním ubytovacích a souvisejících služeb zpracovává osobní údaje hostů jako správce. Podrobná informace o zpracování osobních údajů je uvedena na webových stránkách provozovatele – viz <https://www.orea.cz/page/ochrana-soukromi>
- 9) Pokud je zjevné, že je host pod vlivem alkoholu (v míře přesahující běžnou společensky přijatelnou konzumaci) nebo jiných návykových látek, a to i kdykoliv v průběhu pobytu v provozovně provozovatele, je provozovatel oprávněn odmítnout jeho ubytování, resp. smlouvu (o ubytování) před uplynutím sjednané doby ubytování vypovědět bez výpovědní doby.
- 10) Ze závažných provozních důvodů může provozovatel nabídnout hostovi jiné ubytování, než bylo původně sjednáno či požadováno, vždy však pouze na sjednané nebo vyšší úrovni poskytovaných služeb.
- 11) V době od 22:00 hod. do 6:00 hod. hosté dodržují noční klid.
- 12) Požádá-li host během pobytu o prodloužení ubytování a nebude-li možné z kapacitních či jiných provozních důvodů prodloužit ubytování na stejném pokoji, je host povinen na vyžádání provozovatele pokoj opustit s tím, že mu v tomto případě provozovatel nabídne jiné ubytování (jiný pokoj), bude-li jím disponovat.
- 13) Host je povinen ubytovací kartu řádně opatrovat a chránit před ztrátou, poškozením, odcizením či jiným neoprávněným nakládáním. Při zjištění ztráty, poškození, odcizení či jiného neoprávněného nakládání s ubytovací kartou je host povinen ihned informovat provozovatele. Při ztrátě či poškození ubytovací karty či zjištění jiné nepřípustné manipulace s ní je provozovatel oprávněn požadovat po hostovi uhrazení škody takto způsobené a host povinen takovou škodu neprodleně, nejpozději však ke dni ukončení svého ubytování provozovateli nahradit.

- 14) Návštěvy hosta v objektu provozovatele (na pokoji) jsou možné pouze v době od 08:00 hod. do 22:00 hod. a se souhlasem provozovatele. Host nesmí umožnit ubytování jiným osobám, které k ubytování nejsou řádně přihlášeny.
- 15) Při onemocnění, zranění hosta či obdobné mimořádné události je host oprávněn kontaktovat kdykoliv provozovatele prostřednictvím recepce provozovny nebo na tel. +420 354 615 111 s žádostí o zajištění lékařské pomoci či jiné urgentní asistence (zavolání policie či jiné složky integrovaného záchranného systému). Náklady související se zajištěním lékařské péče, včetně dopravy, hradí host.
- 16) Z důvodu ochrany majetku a osob v provozovně provozovatele či jejím bezprostředním okolí může být v prostorách a/nebo areálu provozovny instalován kamerový systém. Veškeré informace ke kamerovému systému jsou hostovi přístupné v prostorách příslušné provozovny (piktogramy kamer s dalšími informacemi) a u provozovatele.
- 17) Na pokojích ani společných prostorách nesmí host bez předchozího písemného souhlasu provozovatele přemísťovat inventář a jiná zařízení, ani je používat k jiným účelům, než jsou určeny, nesmí používat otevřený oheň ani provádět jakékoliv zásahy do elektrické sítě či jiné provozně-technické infrastruktury objektu provozovny.
- 18) Z bezpečnostních důvodů nesmí host na pokojích používat vlastní elektrické spotřebiče, kromě přístrojů sloužících k jeho osobní hygieně (holicí strojky, kulmy, elektrické zubní kartáčky apod.), nabíječek pro mobilní telefony a nabíječek pro notebooky, tablety, fotoaparáty a podobná zařízení, to vše za předpokladu, že tyto spotřebiče nemají žádné technické vady a splňují veškeré atesty a homologace dle právních předpisů ČR anebo EU. Při odchodu z pokoje je host povinen uzavřít vodovodní kohoutky, zhasnout světla, vypnout elektrické spotřebiče a zavřít okna, včetně balkonových dveří, jsou-li v pokoji umístěny. V případě škody způsobené vlastními elektrickými spotřebiči host odpovídá za škodu těmito elektrickými spotřebiči způsobenou.
- 19) Z bezpečnostních důvodů a z důvodu prevence mimořádných událostí není vhodné ponechávat na pokojích a v ostatních společenských prostorách provozovny děti do 10 let věku bez dozoru dospělých osob. Za škody, které děti bez dozoru způsobí, jsou odpovědní jejich zákonní zástupci, resp. osoby, které nad nimi měly vykonávat dohled.
- 20) Host dbá zvýšené opatrnosti tam, kde to vybavení a zařízení pokoje/provozovny vyžaduje, zejména při chůzi po schodech a při pohybu v prostorách wellness, pokud je jím provozovna vybavena.
- 21) Není-li provozovatelem písemně uvedeno (povoleno) jinak, ve všech vnitřních prostorách provozovny, na pokojích i na balkonech, je zakázáno kouřit. Zakaz kouření se vztahuje také na elektronické cigarety a vaporizéry. Při zjištění porušení tohoto zákazu je host povinen uhradit provozovateli nejpozději ke dni ukončení svého pobytu v provozovně částku (smluvní pokutu) 5.000,- Kč.
- 22) Psi a jiná zvířata mohou být ubytována na pokoji po předchozím písemném souhlasu provozovatele a za předpokladu, že během pobytu neobtěžují a/nebo neruší ostatní hosty a nepoškozuji inventář pokoje a/nebo provozovny. Cena za pobyt zvířat se účtuje podle platného ceníku provozovatele. Škody způsobené zvířetem v prostorách pokoje či provozovny je host povinen provozovateli na základě jeho výzvy nejpozději ke dni ukončení svého pobytu uhradit.
- 23) Host je povinen nahlásit provozovateli ihned závady, které zjistil na pokoji či v jiných společných prostorách a dodržovat bezpečnostní, protipožární a další předpisy. Host nesmí manipulovat s požárními hlásiči, zejména je demontovat, zakrývat nebo přelepovat; v opačném případě je host povinen uhradit provozovateli nejpozději ke dni ukončení svého pobytu částku (smluvní pokutu) 25.000,- Kč.
- 24) Host je povinen uhradit provozovateli škodu, kterou způsobil, a to nejpozději ke dni ukončení svého pobytu, nebude-li s provozovatelem písemně dohodnuto jinak.
- 25) Za ubytování a další poskytnuté služby je host povinen zaplatit provozovateli ceny dle potvrzené objednávky pobytu (rezervace), resp. písemně sjednané smlouvy; není-li pobyt realizován přes objednávku, resp. písemně sjednanou smlouvu, pak host provozovateli zaplatí ceny ubytování a dalších služeb uvedené v aktuálním ceníku provozovatele (k dispozici v prostorách provozovny).
- 26) Ceny za ubytování (a event. další služby) jsou hostem hrazeny v hotovosti (příp. prostřednictvím platných voucherů vydaných provozovatelem), prostřednictvím platební brány on-line před příjezdem do provozovny, nebo přímo na místě prostřednictvím platební karty, není-li s provozovatelem předem písemně dohodnuto jinak.
- 27) Provozovatel je oprávněn požadovat po hostovi garanci platby, popř. také další na ni navazující doklady - voucher cestovní kanceláře, předplatbu či depozit, a to zpravidla nejpozději při příjezdu hosta; host je povinen takové žádosti provozovatele vyhovět. Ceny za ubytování a další služby jsou splatné před zahájením ubytování, není-li s provozovatelem předem písemně dohodnuto jinak.
- 28) Provozovatel je oprávněn požadovat po hostovi a host je v takovém případě povinen uhradit provozovateli dle jeho požadavků kauci (depozit), popř. provést předautorizaci své platební karty ve výši 1.000,- Kč/noc/pokoj (dále jen „kauce“). Kauce může být provozovatelem použita (započtena) na úhradu pohledávek provozovatele vůči hostovi vzniklých v souvislosti nebo na základě uzavřené smlouvy, zejména

pak smlouvy o ubytování (např. náhrada škod způsobených hostem na vybavení, v prostorách pokoje nebo ve společných prostorách objektu provozovny, uhrazení vedlejších služeb spojených s ubytováním apod.).

- 29) Host může smlouvu (o ubytování) jednostranně ukončit před uplynutím sjednané doby, a to tak, že opustí pokoj a prostřednictvím recepce provozovny se odhlásí z pobytu a vrátí veškeré ubytovací karty, které mu byly vydány. V takovém případě je provozovatel oprávněn požadovat po hostovi, aby mu uhradil škodu vzniklou předčasným ukončením ubytování.
- 30) Provozovatel je oprávněn před uplynutím ujednané doby ubytování smlouvu (o ubytování) vypovědět bez výpovědní doby, porušuje-li host i přes výstrahu hrubě své povinnosti ze smlouvy, tento Ubytovací řád anebo dobré mravy.
- 31) Vznikne-li provozovateli povinnost vrátit hostovi jakékoliv peněžní plnění (např. v případě včas provedeného storna již zaplacených ubytovacích služeb), bude příslušná peněžní částka provozovatelem vrácena ve prospěch hosta přednostně bankovním převodem na účet, ze kterého byly příslušné prostředky ve prospěch provozovatele uhrazeny.
- 32) Provozovatel odpovídá za věci vnesené hostem nebo pro hosta do prostor určených k ubytování nebo k uložení věcí. Host je povinen dbát na bezpečnost svých věcí. Host je povinen využívat k uložení svých cenností, hotovosti, osobních a jiných dokladů, klíčů, platebních karet apod. trezor umístěný na hotelovém pokoji. Peněžní hotovost, cenné papíry, klenoty a jiné podobné cennosti vyšší hodnoty převezme provozovatel na žádost hosta do úschovy za úhradu nákladů spojených s úschovou, které jsou uvedeny v ceníku na recepci. Provozovatel není povinen převzít od hosta do úschovy věci, které jsou nebezpečné nebo svým rozsahem nebo hodnotou pro provozovatele neúměrné anebo které nejsou umístěny v zabezpečené nebo jinak vhodně uzavřené schránce.
- 33) Host je povinen seznámit se s tímto Ubytovacím řádem a bezpečnostními pravidly včetně evakuačního plánu (umístěn v prostorách provozovny) v případě požáru a dodržovat je.
- 34) Právní vztahy, jakož i další záležitosti, výslovně neupravené tímto Ubytovacím řádem se řídí platnými obecně závaznými právními předpisy České republiky a dále dalšími vnitřními předpisy provozovatele, které jsou zveřejněny v prostorách provozovny provozovatele. Dojde-li po vydání tohoto Ubytovacího řádu ke změně platných obecně závazných právních předpisů a vznikne-li v důsledku toho jakýkoliv rozpor tohoto Ubytovacího řádu s platnými a účinnými obecně závaznými právními předpisy, platí do doby vydání aktualizace tohoto Ubytovacího řádu v té části, která je v rozporu s právními předpisy, úprava uvedená v platných a účinných obecně závazných právních předpisech.
- 35) Tento Ubytovací řád nabývá platnosti a účinnosti dnem 01.01.2026.