

Všeobecné obchodní podmínky

Článek I. Úvodní ustanovení

1. Tyto všeobecné obchodní podmínky, které vypracovala společnost VIN - CORFU company s.r.o., sídlem Sadová 866/39, 360 01 Karlovy Vary, IČ: 280 28 163 (dále jen „**ubytovatel**“), upravují postup při rezervaci ubytování v hotelu a služeb spojených s ubytováním, platební podmínky, reklamaci a práva z vadného plnění při poskytování ubytování, storno podmínky, ochranu osobních údajů a další práva a povinnosti stran smlouvy o ubytování (dále jen „**VOP**“).
2. VOP jsou součástí každé smlouvy o ubytování. Odchylná ujednání ve smlouvě mají přednost před zněním VOP.
3. Níže uvedené pojmy mají význam uvedený v tomto odstavci:

„**E-mail hotelu**“ znamená e-mailovou adresu recepce@irishotel.cz nebo jinou e-mailovou adresu zveřejněnou ubytovatelem na webových stránkách hotelu;

„**Flexi – garance kartou**“ znamená poskytnutí čísla kreditní/debetní karty ubytovaného včetně platnosti karty jako jistoty, že ubytovaný splní svou platební povinnost;

„**Hotel**“ znamená hotel Spa Hotel Iris**** na adrese Sadová 866/39, 360 01 Karlovy Vary, ve kterém ubytovatel nabízí ubytování v 28 dvoulůžkových pokojích a ve 3 apartmánech a s tím související hotelové, lázeňské či wellness služby. Podrobný popis jednotlivých typů ubytování, kategorií pokojů a rozsahu poskytovaných služeb je k dispozici na webové stránce hotelu;

Hotelový pobyt znamená ubytování v některém z pokojů hotelu včetně zvoleného typu stravování s využitím vstupu do wellness (hotelový bazén s mořskou solí, vířivka, finská a parní sauna);

Léčebný pobyt znamená ubytování v některém z pokojů hotelu včetně zvoleného typu stravování s využitím vstupu do wellness (hotelový bazén s mořskou solí, vířivka, finská a parní sauna), léčebných procedur dle předpisu lékaře, pitné kúry dle předpisu lékaře, základní laboratorní vyšetření krve při dosažení ubytovatelem stanovené délky pobytu a konzultace s lékařem na začátku pobytu;

„**Non – refundable rezervace**“ (nevratná rezervace) znamená, že ubytování je závazně objednáno a zapláceno v plné výši bez možnosti vrácení peněz při zrušení či změně rezervace;

„**Předplatba**“ znamená závdavek ve smyslu ust. § 1808 odst. 1 občanského zákoníku, kterým se potvrzuje uzavření smlouvy a ubytovaný jím poskytuje jistotu, že svůj závazek splní;

„**Rezervace**“ znamená návrh na uzavření smlouvy o ubytování a poskytnutí dalších služeb spojených s ubytováním v hotelu, který připravuje a činí ubytovaný ubytovateli, nebo již uzavřenou smlouvu;

„**Smlouva**“ znamená smlouva o ubytování, na jejímž základě se ubytovatel zavazuje poskytnout ubytovanému přechodné ubytování na ujednanou dobu a ve sjednaném rozsahu a kvalitě služby spojené s ubytováním, a za to se ubytovaný zavazuje zaplatit ubytovateli smluvenou cenu stanovou na základě platného ceníku ubytovatele;

„**Storno podmínky**“ znamená úpravu práv a povinností ve spojení s odstoupením od smlouvy ubytovaným, jak je v podrobnostech uvedeno v článku IV.;

„**Storno poplatek**“ znamená úplatu za zrušení smlouvy na základě odstoupení od smlouvy ubytovaným v době před zahájením pobytu nebo poskytnutím služby spojené s ubytováním, jak je v podrobnostech uvedeno v článku IV.;

„**Telefon hotelu**“ znamená telefonní číslo [+420351172111](tel:+420351172111) nebo jiné telefonní číslo zveřejněné ubytovatelem na webových stránkách hotelu;

„**Ubytovaný**“ znamená zájemce o uzavření smlouvy s ubytovatelem nebo účastník smlouvy, kterému ubytovatel na jejím základě poskytuje ubytování v hotelu nebo další služby spojené s ubytováním;

„**Webová stránka hotelu**“ znamená webovou stránku ubytovatele www.irishotel.cz;

„**Wellness pobyt**“ znamená ubytování v některém z pokojů hotelu včetně zvoleného typu stravování s využitím vstupu do wellness (hotelový bazén s mořskou solí, vířivka, finská a parní sauna) a některých volně prodejných léčebných procedur bez předpisu lékaře.

Článek II.

Postup při rezervaci a uzavření smlouvy

1. Rezervaci může ubytovaný učinit prostřednictvím webové stránky hotelu, e-mailu hotelu, telefonu hotelu, multiplatformní aplikace (WhatsApp/Viber) nebo jiného prostředku komunikace na dálku, který ubytovatel připouští. Náklady na prostředky komunikace na dálku nese ubytovaný.
2. Provedením rezervace ubytovaný potvrzuje, že si VOP přečetl, že jim porozuměl a že s nimi souhlasí a zároveň navrhuje, aby část obsahu smlouvy o ubytování byla určena odkazem na VOP.
3. **Rezervace prostřednictvím webových stránek hotelu:**
 - 3.1. Po výběru termínu a počtu osob si ubytovaný zvolí z dostupných kategorií pokojů a nabídky pobytů.
 - 3.2. Pro provedení rezervace je nutné zadání osobních údajů a v některých případech i flexi – garance kartou nebo uskutečnění částečné nebo plné úhrady ceny ubytování či další služby spojené s ubytováním (v případě Non-Refundable rezervace).

- 3.3. Ubytovaný následně obdrží automatické potvrzení rezervace do e-mailu s uvedením doby ubytování, kategorie pokoje, typu pobytu, specifikace dalších služeb spojených s ubytováním a celkovou cenou k úhradě.
4. **Rezervace prostřednictvím e-mailu hotelu, telefonu hotelu nebo multiplatformní aplikace:**
 - 4.1. Na základě poptávky/objednávky ubytovaného prostřednictvím e-mailu hotelu, telefonu hotelu nebo multiplatformní aplikace (WhatsApp/Viber) zašle ubytovatel ubytovanému v elektronické podobě:
 - a. nabídku ubytování s uvedením termínu pobytu, typu služeb, částky k úhradě a informací o platbě. Nabídka také obsahuje platnost nabídky, po kterou ubytovatel garantuje nabízené služby a cenu. Pokud ubytovaný s nabídkou souhlasí, sdělí ubytovateli své vyjádření telefonicky, prostřednictvím multiplatformní aplikace nebo písemně (postačuje formou e-mailu), na jehož základě zašle ubytovatel ubytovanému potvrzení rezervace ve formě PDF souboru.
 - b. potvrzení rezervace ve formě PDF souboru na e-mail nebo WhatsApp/Viber ubytovaného, a to v případě, že s ubytovaným během telefonátu ubytovatel probere typ pobytu včetně služeb spojených s ubytováním a také cenu za pobyt.
 - 4.2. Odeslání potvrzení rezervace pobytu probíhá vždy elektronickou formou (poštou v případě vyžádání), a to ve formě PDF souboru, který obsahuje datum vystavení, číslo rezervace z hotelového systému, termín pobytu, typ pobytu včetně služeb spojených s ubytováním, kategorii pokoje, cenu za pobyt, informaci o městském poplatku z pobytu a parkování u hotelu a také způsob platby. Potvrzení rezervace je odesíláno na hlavičkovém papíře s uvedenými kontakty a s razítkem a podpisem.
 - 4.3. Pokud ubytovaný objednává pobyt, ke kterému je vyžadována předplatba, spolu s potvrzením rezervace zasílá ubytovatel také zálohovou fakturu v PDF souboru s razítkem a podpisem.
 - 4.4. Po přijetí zálohové platby od ubytovaného zasílá ubytovatel doklad o přijaté platbě jako potvrzení pro ubytovaného.
5. Při provádění rezervace prostřednictvím jiného prostředku komunikace na dálku se postupuje obdobně jako při rezervaci podle odstavce 4.
6. Ubytovatel je oprávněn odmítnout potvrdit rezervaci ubytovaného, a to i bez uvedení důvodu.
7. Zruší-li ubytovaný rezervaci v době, na kterou se ještě nevztahují storno podmínky, vrátí ubytovatel přijaté peněžní prostředky ubytovanému bez zbytečného odkladu. Jestliže chce ubytovaný rezervaci, u které již provedl úhradu ceny za pobyt, zcela nebo zčásti zrušit ze závažných důvodů (posuzováno vždy individuálně) v době, na kterou se vztahují storno podmínky, a ubytovatel důvody pro zrušení rezervace uzná, vrátí ubytovatel obdržené peněžní prostředky ubytovanému nebo je možné uhrazenou zálohu na cenu za pobyt spolu s pobytem přesunout na jiný termín. Jestliže chce ubytovaný změnit předplacenou rezervaci, pokusí se mu ubytovatel vždy vyhovět se změnou termínu pobytu nebo jiných náležitostí rezervace, nebrání-li mu v tom provozní nebo jiné důvody.
8. Jestliže ubytovateli brání překážky nezávislé na jeho vůli v poskytnutí ubytování nebo služeb spojených s ubytováním, je oprávněn změnit nebo zrušit rezervaci. Při zrušení rezervace nebo nesouhlasí-li ubytovaný se změnou rezervace ubytovatelem z důvodu

uvedeného v tomto odstavci, je ubytovatel povinen vrátit ubytovanému přijaté peněžní prostředky bez zbytečného odkladu. Navrhne-li ubytovatel ubytovanému změnu rezervace z důvodu uvedeného v tomto odstavci, je povinen zajistit ubytování a služby spojené s ubytováním ve stejné nebo vyšší kvalitě za celkovou cenu sjednanou ve smlouvě, bez jejího navýšení.

Článek III. Cena a platební podmínky

1. Cenu za ubytování a za služby spojené s ubytováním stanoví ubytovatel na základě svého aktuálně platného ceníku s přihlédnutím ke svým slevovým akcím a zveřejňuje ji na webových stránkách hotelu. Ceny jsou uváděny včetně daně z přidané hodnoty.
2. Ubytovaný je povinen zaplatit cenu za ubytování a za služby spojené s ubytováním v souladu s platebními podmínkami jím provedené rezervace.
3. Ubytovatel není oprávněn po dobu trvání rezervace jednostranně změnit celkovou cenu, vyjma následujících případů:
 - a) dojde-li ke změně rezervace podle II. odstavce 8 těchto VOP,
 - b) ubytovaný neprokáže či nepředloží na požádání ubytovateli splnění podmínek pro poskytnutí jím nárokové slevy na ubytování či služby spojené s ubytováním,
 - c) dojde-li ke změně právní úpravy týkající se sazby daně z přidané hodnoty.
4. Ubytovaný má nárok na čerpání slev, jež ubytovatel poskytuje pro své členy věrnostních programů. Pro čerpání těchto slev je ubytovaný povinen se zaregistrovat do věrnostního programu zveřejněného na webové stránce hotelu.
5. Ubytovatel má právo požadovat po ubytovaném uhrazení ceny za ubytování nebo za služby spojené s ubytováním před poskytnutím ubytování ubytovanému, případně uhrazení předplatby. U léčebných pobytů se vždy vyžaduje zaplacení předplatby.
6. Ubytovaný je oprávněn uhradit cenu za ubytování a za služby spojené s ubytováním následujícími způsoby:
 - a) bezhotovostně platební kartou prostřednictvím zabezpečené platební brány za podmínek uvedených v podmínkách příslušného poskytovatele platebních služeb. Uhrazením se v tomto případě rozumí okamžik připsání částky na bankovní účet ubytovatele,
 - b) bezhotovostně platební kartou či hotovostní platbou u pověřeného pracovníka ubytovatele (recepční).
7. Jestliže se ubytovaný nachází v prodlení se zaplacením celkové ceny za ubytování a služby s ubytováním spojené či její části, je ubytovatel oprávněn zrušit rezervaci. Ubytovaný je povinen nahradit ubytovateli náklady spojené se zrušením rezervace (např. poštovné) a dále storno poplatek dle článku IV. těchto VOP.

Článek IV.

Storno podmínky, storno poplatků a další případy odstoupení od smlouvy

1. Ubytovatel je oprávněn při zrušení rezervace ubytovaným (odstoupení od smlouvy) uplatnit nárok na storno poplatky pro jednotlivé druhy pobytů za těchto storno podmínek:
 - 1.1. Léčebný pobyt:

a) do 14 dní před započítáním pobytu	bezplatné zrušení
b) 13 – 8 dní před započítáním pobytu	50% celkové ceny pobytu
c) 7 – 4 dny před započítáním pobytu	70% celkové ceny pobytu
d) 3 dny a méně před započítáním pobytu	100% celkové ceny pobytu
 - 1.2. Wellness pobyt:

a) do 4 dnů před započítáním pobytu	bezplatné zrušení
b) 3 dny před započítáním pobytu	50% celkové ceny pobytu
c) 2 dny před započítáním pobytu	70% celkové ceny pobytu
d) 1 den a méně před započítáním pobytu	100% celkové ceny pobytu
 - 1.3. Hotelový pobyt:
 - 1.3.1 Flexi – garance kartou

a) do 2 dnů před započítáním pobytu	bezplatné zrušení
b) 1 den a méně před započítáním pobytu	50% celkové ceny pobytu
 - 1.3.2. Non-Refundable: Po potvrzení rezervace je vyžadována 100% platba. V případě zrušení rezervace, její změny nebo nedostavení se do hotelu v den příjezdu **nelze** provedenou platbu vrátit.
2. Ubytovatel není povinen přesunout rezervaci na jiný termín.
3. Ubytovatel je oprávněn peněžité prostředky, které obdržel od ubytovaného v souvislosti s jím provedenou rezervací, použít k zaplacení na úhradu storno poplatku. Jestliže tyto peněžité prostředky nepostačují k úhradě storno poplatku, je ubytovaný povinen nejpozději do 14 dnů ode dne, kdy jej k tomu ubytovatel vyzval, doplatit dlužnou částku na úhradu storno poplatku.

Článek V.

Reklamáce a náhrada škody

1. Poskytnuté ubytování nebo služba spojená s ubytováním má vadu, jestliže jejich jakost nebo provedení neodpovídá rozsahu, jakosti a podmínkám uvedeným ve smlouvě.
2. Ubytovaný je povinen učinit oznámení o vadném plnění (reklamáce) u pověřeného pracovníka ubytovatele (recepční) bez zbytečného odkladu, kdy vadu zjistí, a je povinen vyličit všechny rozhodné skutečnosti pro posouzení vadného plnění ubytovatelem. Na pozdější reklamáce nebude brán zřetel.
3. Ubytovatel je povinen reklamaci od ubytovaného přijmout a vyřídit ji bez zbytečného odkladu, pokud mu v tom nebrání provozní nebo jiné důvody.

4. Parkovací plochy před budovou hotelu nepředstavují prostor určený k uložení věci, neboť nejsou uzavřeným prostranstvím, a nejsou ani hlídaným parkovištěm. Ubytovatel ani neposkytuje žádnou službu v souvislosti s dohledem nad zaparkovanými vozidly ubytovaných.
5. Případná odpovědnost ubytovatele za škodu na vnesené věci se řídí zákonnou právní úpravou.

Článek VI. Další práva a povinnosti

1. Ubytovaný má právo na řádné poskytnutí ubytování a služeb spojených s ubytováním podle smlouvy.
2. Ubytovaný má právo užívat prostor vyhrazený mu k ubytování, jakož i společné prostory ubytovacího zařízení (ubytovací prostor) a využívat služby s ubytováním spojené.
3. Ubytovaný je povinen zejména
 - a) poskytnout ubytovateli nezbytnou potřebnou součinnosti k řádnému zabezpečení a poskytnutí ubytovacích služeb, zejména uvést pravdivé a úplné údaje a informovat ubytovatele bez zbytečného odkladu o změně jím sdělených údajů;
 - b) seznámit se s ubytovacím řádem ubytovatele a evakuačním plánem pro případ požáru, které jsou umístěné na každém podlaží hotelu i v každém pokoji;
 - c) dodržovat své povinnosti stanovené smlouvou, těmito VOP, ubytovacím řádem a příslušnými právními předpisy;
 - d) při příjezdu vyplnit a podepsat registrační kartu;
 - e) nahlásit ubytovateli účast cizích státních příslušníků na pobytu;
 - f) nahlásit ubytovateli změnu počtu osob užívajících pokoj a v případě souhlasu ubytovatele s touto změnou, zapsat je do knihy ubytovaných na recepci ubytovatele a uhradit za takto neuvedené osoby v rezervaci cenu ubytování dle ceníku ubytovatele;
 - g) respektovat maximální povolenou kapacitu počtu osob na pokoji;
 - h) řídit se pokyny zaměstnanců ubytovatele či jiných ubytovatelem pověřených osob;
 - i) chovat se tak, aby nenarušoval či neomezoval jiné ubytované, kteří využívají ubytování v hotelu nebo služby s ubytováním spojené, a takové chování vyžadovat i u osob, které ho doprovázejí;
 - j) uhradit škodu na majetku ubytovatele, kterou mu způsobil sám nebo spolu s ním či samostatně osoby ho doprovázející či jiné osoby, kterým umožnil přístup k majetku ubytovatele.
4. Ubytovatel je oprávněn měnit znění VOP; tím nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklá v době účinnosti původního znění VOP. Ubytovatel je povinen zveřejnit změnu VOP na webové stránce hotelu.
5. Ubytovatel je oprávněn před uplynutím ujednané doby smlouvu vypovědět bez výpovědní doby v případě, že ubytovaný nebo osoba jej doprovázející poruší své smluvní nebo zákonné povinnosti nebo poruší dobré mravy. Zrušením smlouvy není dotčeno právo ubytovatele na zaplacení celkové ceny za ubytování a služby spojené s ubytováním, storno poplatku, ani jeho právo na náhradu škody.

6. Ubytovatel je povinen
 - a) poskytnout ubytovanému veškeré informace o jeho pobytu;
 - b) zabezpečit ubytovanému pobyt na základě potvrzené rezervace a v souladu s příslušnými právními předpisy;
 - c) dodržovat své povinnosti stanovené smlouvu, těmito VOP a příslušnými právními předpisy.

Článek VII. Ochrana osobních údajů

1. Ochrana osobních údajů ubytovaného je poskytována v souladu se zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, a nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES.
2. Ubytovaný souhlasí se zpracováním svých osobních údajů, zejména v rozsahu jméno a příjmení, adresa bydliště či sídla, datum narození 7či identifikační číslo, daňové identifikační číslo, adresa elektronické pošty, telefonní číslo (dále jen „**osobní údaje**“).
3. Ubytovatel zpracovává osobní údaje ubytovaného pro účely plnění smluvních a zákonných povinností, které se na ubytovatele vztahují, a pro účely oprávněných zájmů ubytovatele. Nesdělí-li ubytovaný opak, souhlasí také se zpracováním osobních údajů ubytovatelem pro účely zasílání informací a obchodních sdělení.
4. Ubytovaný je povinen své osobní údaje uvádět správně a pravdivě. Ubytovaný je dále povinen bez zbytečného odkladu ubytovatele informovat o změně svých osobních údajů.
5. Ubytovatel je oprávněn zpracováním osobních údajů ubytovaného pověřit třetí osobu, jakožto zpracovatele.
6. Provedením rezervace ubytovaný projevuje, že své osobní údaje poskytl dobrovolně.
7. Ubytovatel je povinen evidovat osobní údaje ubytovaného, který má cizí státní příslušnost, také v domovní knize ve smyslu ust. § 101 zákona č. 326/1999 Sb., o pobytu cizinců na území ČR, ve znění pozdějších předpisů.
8. Ubytovatel uchovává osobní údaje ubytovaného jen po dobu nezbytně nutnou ke splnění účelu zpracování, s ohledem na plnění zákonných povinností však nejdéle po dobu 7 let od posledního dne kalendářního roku, v němž skončilo ubytování ubytovaného.
9. Dozor na úseku ochrany osobních údajů vykonává Úřad pro ochranu osobních údajů (www.uoou.cz).

Článek VIII.

Zasílání obchodních sdělení a ukládání cookies

1. Ubytováný souhlasí se zasíláním informací souvisejících s ubytováním a službami spojenými s ubytováním na svou elektronickou adresu. Dále také souhlasí se zasíláním obchodních sdělení ubytovatele na svou elektronickou adresu. Ubytováný může svůj souhlas se zasíláním obchodních sdělení kdykoliv odvolat a zasílání zrušit, jestliže takové sdělení zašle na e-mail hotelu.
2. Ubytovatel využívá na webových stránkách hotelu soubory cookies. Technické cookies, které jsou nezbytné pro zajištění funkčnosti webu, mohou být ukládány i bez souhlasu ubytovaného. Pro ukládání analytických a marketingových cookies se vyžaduje předchozí souhlas ubytovaného. Ubytováný je oprávněn kdykoliv odvolat svůj souhlas s ukládáním cookies nebo změnit jejich nastavení na svém prohlížeči.

Článek IX.

Závěrečná ustanovení

1. Státním orgánem příslušným pro mimosoudní řešení sporů mezi ubytovatelem a ubytovaným vyplývajících z poskytování ubytování a s tím souvisejících služeb (spotřebitelské spory) je dle ust. § 20e písm. a) zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, Česká obchodní inspekce nebo jiný státní orgán pověřený Ministerstvem průmyslu a obchodu. Ubytovatel a ubytovaný se zavazují své spory řešit přednostně smírnou cestou.
2. Tyto VOP se řídí právním řádem České republiky.
3. Tyto VOP nabývají účinnosti dne 23.února 2026

V Karlových Varech, dne 23.02.2026

VIN – CORFU company s.r.o.
MUDr. Jurij Onisko
jednatel