

## Všeobecné obchodní podmínky (dále jen jako "VOP")

### Účastníci smluvního vztahu

- firma Pilifi, s.r.o. se sídlem Antala Staška 1859/34, 140 00 Praha 4, registrována pod identifikačním číslem 020 07 304 , dále jen "ubytovatel", provozující Hotel Medlov, Fryšava pod Žákovou horou 143, 592 31, dále jen jako „hotel“;
- objednatel – jako fyzická či právnická osoba (dále jen "host");
- VOP platí obecně pro všechny hotelové hosty. Stanoví-li smlouva o zajištění ubytování a dalších služeb (dále jen jako "smlouva o ubytování") něco jiného než VOP, [ubytovací řád](#) nebo ceník hotelu, použije se smlouva o ubytování. Ujednání výslovně neuvedená ve smlouvě o ubytování se řídí VOP.

### 1. Rezervace ubytování a služeb

- 1.1. Rezervace ubytování a dalších služeb v hotelu a potvrzení této rezervace ze strany ubytovatele je možné podle podmínek uvedených v Ubytovacím řádu v bodu 2.1 nebo dle podmínek třetích stran, které rezervaci zprostředkovávají na základě platného smluvního vztahu.
- 1.2. Rezervace se považuje za platnou a závaznou v případě, že
  - 1.2.1. je provedena platba kartou předem ve výši 100% z předpokládané ceny ubytování, nebo
  - 1.2.2. je při požadavku platby převodem na bankovní účet uhrazena záloha v plné výši dle vystavené zálohové faktury, kterou host obdrží dle bodu 2.1 v Ubytovacím řádu, nebo
  - 1.2.3. je pobyt rezervovaný sedm a méně kalendářních dnů před požadovaným dnem nástupu k ubytování, tzv. last minute, potvrzen ze strany ubytovatele tzv. prostou rezervací, záloha nebo garance nemusí být vyžadována, nebo
  - 1.2.4. je předložen platný poukaz, který kryje objednaný pobyt, nebo
  - 1.2.5. je provedena úhrada příslušné zálohy, a to kartou nebo převodem, pokud je tato varianta nabízena.
  - 1.2.6. proběhly kroky požadované u rezervace prostřednictvím třetích stran (externí poskytovatelé jako [www.booking.cz](http://www.booking.cz), [www.spa.cz](http://www.spa.cz), [www.hotely.cz](http://www.hotely.cz) atd, kteří jsou oprávněni zprostředkovat smlouvu o ubytování na základě platné smlouvy uzavřené mezi ubytovatelem a třetí stranou) (dále jen "třetí strana").
- 1.3. V případě, že Hotel nebo Host nesplní podmínky, které jsou uvedeny v bodech výše a jsou požadovány během rezervace, ubytovatel nemusí ubytování a služby poskytnout.
- 1.4. Údaje, které jsou uvedeny na potvrzení rezervace, jsou závazné pro obě strany.

### 2. Ceny, stornovací a platební podmínky

- 2.1. Cena je uvedena za pokoj na jednu noc při určeném počtu hostů, pokud není zvoleno jinak.
- 2.2. V ceně ubytování je zahrnuto DPH. Poplatek z pobytu ve výši 35 Kč/osoba na noc není zahrnut v ceně ubytování. Tento poplatek host uhradí ubytovateli nejpozději v recepci hotelu.

- 2.3. Zrušení potvrzené rezervace je možné učinit pouze písemnou formou, tedy emailem. Přesný způsob zrušení rezervace je daný rezervačním systémem, který byl pro rezervaci využit.
- 2.4. Změna rezervace, tj. přesun objednaných služeb na jiný termín je považován za zrušení původní rezervace a řídí se stejným režimem jako zrušení rezervace.
- 2.5. Host má právo si u všech nabízených služeb, zejména ubytování nebo balíčků, objednat příplatkovou službu Rezervace bez obav (dále jen "RBO").
  - 2.5.1. RBO umožňuje neomezený bezplatný přesun rezervace termínu.
  - 2.5.2. Změnu rezervace je nutné využít nejpozději 1 den před nástupem. Cena RBO činí 2000 Kč pro jednu objednávku, nejvíce však pro čtyři pokoje, jsou-li evidovány pod jednou společnou objednávkou.
  - 2.5.3. V případě objednání RBO společně s objednávkou, je RBO nabízeno za zvýhodněnou cenu 500 Kč. Pozdější doobjednání služby je vždy za plnou cenu.
  - 2.5.4. RBO lze pro jednu objednávku využít i opakovaně, cena se hraří pouze jedenkrát.
  - 2.5.5. Při uplatnění RBO si host může zarezervovat jiný termín nebo si může nechat vystavit poukaz na služby ve výši původní objednávky s platností 1 rok a možností dalšího bezplatného prodloužení.
- 2.6. Při změně rezervace do 61 dní před ujednaným termínem začátku pobytu je možný neomezený bezplatný přesun rezervace na jiný termín. V případě, že v jiném termínu jsou objednané služby nabízeny za vyšší cenu nebo již nejsou nabízeny (nejčastěji v případě balíčků), lze využít uhrazenou cenu k úhradě jiné služby (respektive balíčku) nebo její části. Nebo může host využít storna dle storno podmínek.
- 2.7. Při změně rezervace 1-60 dní před ujednaným termínem začátku pobytu již není možný neomezený bezplatný přesun rezervace na jiný termín, nemá-li host objednanou RBO. Lze si kdykoliv až do 1 dne před nástupem doplatit RBO a následně realizovat přesun. V případě, že v jiném termínu jsou objednané služby nabízeny za vyšší cenu nebo již nejsou nabízeny (nejčastěji v případě balíčků), lze využít uhrazenou cenu k úhradě jiné služby (respektive balíčku) nebo její části. Nebo může host využít storna dle storno podmínek.
- 2.8. Rezervované ubytování a služby se řídí storno podmínkami:
  - 2.8.1. 20 % storno poplatek z ceny, pokud host zruší rezervaci více než 101 dní před ujednaným termínem začátku pobytu;
  - 2.8.2. 40 % storno poplatek z ceny, pokud host zruší rezervaci 61-100 dní před ujednaným termínem začátku pobytu;
  - 2.8.3. 60 % storno poplatek z ceny, pokud host zruší rezervaci 31-60 dní před ujednaným termínem zahájení začátku pobytu;
  - 2.8.4. 80 % storno poplatek z ceny, pokud host zruší rezervaci 8-30 dní před ujednaným termínem zahájení začátku pobytu;
  - 2.8.5. 100 % storno poplatek z ceny, pokud host zruší rezervaci méně než 7 dní před ujednaným termínem zahájení začátku pobytu.
- 2.9. Služby objednané napřímo v době pobytu na hotelu - wellness služby, rezervace sportovních a jiných aktivit hotelu - je možné zrušit maximálně 6

hodin před časem rezervace. V opačném případě, je hotel oprávněn požadovat storno poplatek ve výši 100% z ceny služby.

- 2.10. Ubytování a služby je možné uhradit v hotovosti pouze v CZK. V případě platby kreditní/platební kartou bude účtována částka v měně CZK. V případě služby DCC si může klient zvolit měnu dle vydavatele jeho platební karty nebo CZK. V případě platby fakturou lze zvolit vystavení faktury v CZK nebo EUR.
- 2.11. Ubytovatel si vyhrazuje právo předběžné předautorizace karty hosta až do výše celkové částky za ubytování a služby.

### 3. PRÁVA A POVINNOSTI HOSTA

- 3.1. Host je povinen nejpozději v den odjezdu uhradit náklady spojené s využitím služeb ubytovatele, včetně doplňkových služeb, nebylo-li dohodnuto jinak. V případě neuhrazení částky je hotel oprávněn účtovat odpovídající částku z platební karty hosta po jeho odjezdu.
- 3.2. Host může odstoupit od smlouvy na základě stornovacích podmínek nebo v případě, že hotel neposkytl hostovi předem dohodnuté služby odpovídající standardu rezervovaného hotelu.
- 3.3. Dřívější přihlášení do hotelu (tzv. check-in) je možné pouze po předchozí dohodě s hotelem, a to od 10.00 za poplatek 800 Kč za pokoj.
- 3.4. Pozdní odhlášení z hotelu (tzv. check-out) je možné pouze po předchozí dohodě s hotelem, a to až do 17.00 za poplatek 800 Kč za pokoj. V případě, že dojde k pozdnímu odhlášení bez předchozí domluvy, je hotel oprávněn účtovat poplatek ve výši další noci dle aktuálního ceníku, není-li pro daný termín a pokoj nabízena možnost pozdního odhlášení.
- 3.5. Hotel je nekuřácký. Porušení tohoto nařízení a kouření v pokoji či prostorách hotelu, a to včetně balkónů, opravňuje hotel, aby hostu naúčtoval penále ve výši 5 000 Kč za vyčištění pokoje či prostor hotelu. Kouření je možné pouze mimo prostory hotelu na místech k tomu určených.
- 3.6. Při porušování nočního klidu může hotel penalizovat hosty finanční pokutou až do výše 10 000 Kč.
- 3.7. Ubytování zvířete v hotelu je možné za poplatek 320 Kč za den a zvíře. Majitel ubytovaného zvířete, nese plnou odpovědnost za následky jeho chování. Pokud během pobytu v hotelu dojde k poškození majetku, ať už v ubytovací, restaurační nebo jiné části hotelu, vyhrazuje si hotel právo na úhradu vzniklé škody a to včetně případného vyřazení pokoje či jiné části hotelu na dobu nutnou k jeho opravě. Toto se vztahuje i na škody zjištěné po odjezdu hosta a hotel si vyhrazuje právo na doúčtování nákladů zpětně. V případě hlučnosti zvířete či poškozování majetku hotelu si hotel vyhrazuje právo smlouvu o ubytování ihned a bez náhrady ukončit.
- 3.8. Rodiče nesou odpovědnost za chování a způsobené škody svých dětí během pobytu. Hotel si vyhrazuje právo zrušit / přerušit pobyt, pokud se děti / hosté budou chovat neadekvátně během svého pobytu.
- 3.9. Poplatek za ztrátu klíčů činí 1000 Kč. Zahrnuje ztrátu jednoho klíče jakožto všech klíčů, včetně klíčenky i bez.

### 4. PRÁVA A POVINNOSTI HOTELU

- 4.1. Ubytovatel je povinen pro hosta zajistit ubytování na základě předem dohodnutých služeb, které odpovídají standardu hotelu.

4.2. V případě, že ubytovatel nemůže hosta ubytovat na základě předem vytvořené a potvrzené rezervace z důvodu výjimečné situace - jako např. exkluzivita hotelu, situace související se zdravotním stavem personálu atd., má ubytovatel povinnost zajistit pro hosta adekvátní ubytování v jiném zařízení stejné kategorie za stejných finančních podmínek, nikoliv však ve stejné kategorii pokoje. A to v termínu původním nebo náhradním. Ubytovatel si vyhrazuje právo v tomto případě tuto výjimečnou situaci nekompensovat nijak jinak než je uvedeno viz výše. Ubytovatel si v tomto případě rovněž vyhrazuje právo od ubytovací smlouvy odstoupit pokud není jiná dohoda možná.

## 5. DALŠÍ UJEDNÁNÍ

5.1. Tyto podmínky jsou platné od 6. 4. 2026 a ubytovatel si vyhrazuje právo jejich změn a host je povinen se řídit těmito aktuálními podmínkami.

5.2. Ubytovatel shromažďuje osobní údaje hosta pouze po dobu nezbytně nutnou do ukončení poskytování sjednaných služeb, nebo dle zákona, a tyto údaje neposkytuje dalším osobám.