

UBYTOVACÍ ŘÁD

Hotel Carol

Provozovatel: Bohemia Properties a.s. se sídlem Teplická 492/19, Střížkov, 190 00 Praha 9
společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 10488
IČO: 625 25 204
DIČ: CZ62525204
Účinnost od: 01. 08. 2026

Článek 1

Úvodní ustanovení

- 1.1. Tento Ubytovací řád (dále jen „Ubytovací řád“) upravuje podmínky poskytování ubytovacích služeb v Hotelu Carol, Kurta Konráda 12, Praha 9 (dále jen „Hotel“), provozovaném společností Bohemia Properties a.s. (dále jen „Provozovatel“).
- 1.2. Tento Ubytovací řád je závazný pro všechny hosty, návštěvníky a další osoby vstupující do prostor Hotelu a tvoří nedílnou součást smlouvy o ubytování uzavřené mezi hostem a Provozovatelem.
- 1.3. Ubytovací služby jsou poskytovány zejména v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění, a dalšími souvisejícími právními předpisy České republiky.
- 1.4. Uzavřením smlouvy o ubytování, potvrzením rezervace, registrací při příjezdu nebo využíváním služeb Hotelu, podle toho, která z uvedených skutečností nastane nejdříve, host potvrzuje, že se s tímto Ubytovacím řádem seznámil a souhlasí s jeho zněním.
- 1.5. Provozovatel je oprávněn tento Ubytovací řád přiměřeně měnit nebo doplňovat, vyžadují-li to provozní, bezpečnostní nebo legislativní důvody.

Článek 2

Uzavření smlouvy o ubytování

- 2.1. Ubytování hostů probíhá na základě smlouvy o ubytování uzavřené mezi hostem a Provozovatelem.
- 2.2. Smlouva o ubytování může být uzavřena zejména prostřednictvím:
 - a) individuální rezervace,
 - b) rezervačních systémů,
 - c) cestovních kanceláří a agentur,
 - d) skupinových nebo korporátních smluv,
 - e) konferenčních a kongresových smluv.
- 2.3. Potvrzená rezervace se považuje za závazný právní vztah mezi hostem a Provozovatelem.
- 2.4. Provozovatel je oprávněn požadovat předem úhradu ceny pobytu, zálohu, autorizaci platební karty nebo jinou formu garance.
- 2.5. Není-li sjednáno jinak, jsou všechny služby splatné nejpozději při ukončení pobytu.

Článek 3

Registrace hostů

- 3.1. Host je při příjezdu povinen předložit platný doklad totožnosti.
- 3.2. Cizí státní příslušníci jsou povinni splnit všechny povinnosti stanovené právními předpisy České republiky upravujícími pobyt cizinců na území České republiky.
- 3.3. Host je povinen poskytnout pravdivé a úplné údaje nezbytné pro registraci pobytu.
- 3.4. Provozovatel je oprávněn odmítnout ubytování osobě:
 - a) která odmítne prokázat svou totožnost,

- b) která odmítne splnit registrační povinnosti,
 - c) která je pod vlivem alkoholu nebo jiných návykových látek,
 - d) jejíž chování ohrožuje bezpečnost, veřejný pořádek nebo dobré jméno Hotelu.
- 3.5. Ubytování osob mladších 18 let bez doprovodu zákonného zástupce se řídí platnými právními předpisy a interními pravidly Hotelu.

Článek 4

Ochrana osobních údajů

- 4.1. Provozovatel zpracovává osobní údaje hostů v souladu s platnými právními předpisy o ochraně osobních údajů.
- 4.2. Rozsah, účel a podmínky zpracování osobních údajů jsou uvedeny v dokumentu „Zásady ochrany osobních údajů“, který je zveřejněn na webových stránkách Hotelu a k dispozici na recepci.
- 4.3. Osobní údaje jsou zpracovávány zejména za účelem poskytování ubytovacích služeb, plnění zákonných povinností, ochrany oprávněných zájmů Provozovatele a zajištění bezpečnosti osob a majetku.
- 4.4. Za účelem ochrany osob a majetku mohou být společné prostory Hotelu monitorovány kamerovým systémem.

Článek 5

Příjezd, odjezd a užívání pokoje

- 5.1. Nemá-li sjednáno jinak, je pokoj hostovi k dispozici od 15:00 hodin v den příjezdu.
- 5.2. Host je povinen pokoj uvolnit nejpozději do 11:00 hodin v den odjezdu, není-li sjednáno jinak. Pokud host neuvolní pokoj ve sjednaném čase a nesjedná si pozdější odjezd, je Provozovatel oprávněn účtovat cenu odpovídající dalšímu užívání pokoje podle aktuálního ceníku.
- 5.3. O možnosti dřívějšího příjezdu nebo pozdějšího odjezdu rozhoduje Hotel podle aktuální provozní situace.
- 5.4. Provozovatel si vyhrazuje právo přidělit hostovi jiný pokoj odpovídající sjednané kategorii ubytování, vyžadují-li to provozní, bezpečnostní nebo technické důvody. Provozovatel je oprávněn hosta po dobu pobytu přemístit do jiného pokoje stejné nebo vyšší kategorie, vyžadují-li to provozní, bezpečnostní, technické nebo obchodní důvody.
- 5.5. Pokoj smí užívat pouze osoby řádně registrované k pobytu.
- 5.6. Host není oprávněn přenechat pokoj nebo jeho část jiné osobě bez předchozího souhlasu Hotelu.
- 5.7. Host je povinen užívat pokoj a jeho vybavení řádným způsobem a předcházet vzniku škod.
- 5.8. Host je povinen při každém opuštění pokoje zkontrolovat a bezpečně uzavřít všechna okna, ventilační otvory a balkonové dveře, uzamknout vstupní dveře do pokoje a uvést je do stavu bránícího vniknutí cizích osob. V případě porušení této povinnosti odpovídá host v plném rozsahu za veškerou škodu, ztrátu či újmu vzniklou na majetku Hotelu, Provozovatele či třetích osob (např. v důsledku vloupání, krádeže, vandalizmu nebo působení povětrnostních vlivů). Odpovědnost Hotelu či Provozovatele za případnou škodu na vnesených věcech hosta je v takovém případě z důvodu výlučného spoluzavinění hosta zcela vyloučena.
- 5.9. Host je povinen chránit přístupovou kartu před ztrátou, poškozením nebo zneužitím. Její ztrátu nebo odcizení je povinen bezodkladně oznámit Hotelu. V případě ztráty nebo poškození přístupové karty je Hotel oprávněn požadovat úhradu paušální náhrady nákladů spojených s jejím nahrazením dle aktuálního ceníku.
- 5.10. Věci zanechané hostem po skončení pobytu budou Hotelem považovány za nalezené věci ve smyslu příslušných ustanovení občanského zákoníku. Hotel zajistí jejich úschovu po přiměřenou dobu, zpravidla po dobu 3 měsíců od jejich nalezení, s výjimkou věcí podléhajících rychlé zkáze nebo věcí hygienicky závadných. Po marném uplynutí této doby je Hotel oprávněn s věcmi naložit v souladu s právními předpisy. Náklady spojené s úschovou a vrácením věci nese host.
- 5.11. Host je povinen bez zbytečného odkladu oznámit Hotelu zjištěné závady nebo poškození vybavení pokoje.

- 5.12. Hotel doporučuje hostům při opuštění pokoje zhasnout světla, vypnout nepoužívaná elektrická zařízení a uzavřít vodovodní baterie, a to i s ohledem na udržitelnost provozu Hotelu.

Článek 6

Platební podmínky a cashless provoz

- 6.1. Hotel je oprávněn požadovat garanci platební kartou, autorizaci platební karty, zálohu nebo jinou formu zajištění úhrady poskytovaných služeb.
- 6.2. Veškeré služby poskytnuté během pobytu jsou hosté povinni uhradit v souladu s platným ceníkem Hotelu.
- 6.3. Hotel je oprávněn při příjezdu provést předautorizaci platební karty hosta nebo požadovat přiměřenou kauci k zajištění úhrady poskytnutých služeb nebo případné škody. Nevyužitá část bude uvolněna bezprostředně po ukončení pobytu.

Článek 7

Návštěvy hostů

- 7.1. Hotel si vyhrazuje právo požadovat registraci všech osob vstupujících do ubytovací části Hotelu.
- 7.2. Návštěvy hostů jsou povinny respektovat bezpečnostní, provozní a požární pravidla Hotelu.
- 7.3. Host odpovídá za jednání osob, které do Hotelu uvede nebo kterým umožní vstup do svého pokoje.
- 7.4. Hotel je oprávněn odmítnout vstup nebo vykázat osoby, které:
- a) porušují právní předpisy,
 - b) porušují tento Ubytovací řád,
 - c) ohrožují bezpečnost osob nebo majetku,
 - d) svým chováním narušují provoz Hotelu.
- 7.5. Hotel je oprávněn požadovat, aby se návštěvy hostů ohlásily na recepci, zejména z bezpečnostních nebo provozních důvodů. Návštěvy hostů jsou možné v době od 8:00 do 22:00 hodin, a to s ohledem na noční klid dle čl. 19 tohoto Ubytovacího řádu.

Článek 8

Bezpečnost a požární ochrana

- 8.1. Host je povinen dodržovat požární, bezpečnostní a hygienické předpisy platné v Hotelu.
- 8.2. Host je povinen seznámit se s evakuačními pokyny a řídit se pokyny zaměstnanců Hotelu v případě mimořádné události.
- 8.3. V prostorách Hotelu je zakázáno zejména:
- a) manipulovat s otevřeným ohněm,
 - b) používat pyrotechniku,
 - c) vnášet nebo skladovat výbušniny, střelivo, zbraně nebo jiné nebezpečné předměty,
 - d) přechovávat nebo užívat omamné a psychotropní látky v rozporu s právními předpisy,
 - e) zasahovat do požárně-bezpečnostních zařízení.
- 8.4. V případě zdravotních komplikací hosta recepce zajistí přivolání lékaře, policie nebo záchranné služby. Tímto ustanovením není dotčeno, že Hotel neodpovídá za zdravotní stav hosta.

Článek 9

Používání elektrických zařízení a Wi-Fi

- 9.1. Hosté mohou používat běžná osobní elektrická zařízení určená k osobní potřebě. Bez předchozího výslovného souhlasu Hotelu není dovoleno používat v pokojích vlastní vařiče, topidla, grily, plynové spotřebiče ani jiná zařízení se zvýšeným požárním rizikem.

- 9.2. Hotel je oprávněn zakázat používání zařízení, která mohou představovat bezpečnostní, technické nebo požární riziko.
- 9.3. Hostovi je přísně zakázáno ponechávat v síti zapojená a nabíjet jakákoli elektronická zařízení (včetně mobilních telefonů, notebooků, powerbank, e-koloběžek apod.) v době, kdy není osobně přítomen v pokoji. Veškeré elektrické spotřebiče a zařízení vnesené hostem a připojované k elektrické síti ubytovatele musí být v bezvadném technickém stavu (bez viditelného poškození), musí povinně splňovat platné technické normy, být opatřeny značkou shody CE a označeny předepsanými identifikačními a technickými údaji výrobce (zejména jmenovité napětí, příkon a proud). V případě porušení této povinnosti odpovídá host za veškerou vzniklou škodu či újmu na zdraví v plném rozsahu.
- 9.4. Hotel poskytuje hostům přístup k bezdrátové internetové síti (Wi-Fi).
- 9.5. Host je povinen využívat internetové připojení v souladu s právními předpisy České republiky a nesmí prostřednictvím hotelové sítě vykonávat činnost, která by mohla poškodit Hotel, jeho systémy nebo třetí osoby.
- 9.6. Hotel nenese odpovědnost za přerušení, omezení nebo nedostupnost internetového připojení způsobené technickými nebo externími okolnostmi.
- 9.7. Vzhledem k bezpečnostnímu riziku spojenému s lithiovými bateriemi je zakázáno vnášet elektrokoloběžky a obdobná zařízení s lithiovými akumulátory do pokojů Hotelu.

Článek 10

Fotografování, natáčení a komerční činnost

- 10.1. Fotografování a pořizování audiovizuálních záznamů pro osobní potřebu je v prostorách Hotelu dovoleno, pokud nejsou dotčena práva ostatních osob.
- 10.2. Jakékoliv fotografování, filmování, živé vysílání, reklamní činnost, komerční produkce nebo mediální činnost vyžadují předchozí písemný souhlas Hotelu.
- 10.3. Bez předchozího souhlasu Hotelu není dovoleno využívat prostory Hotelu k obchodní, propagační, politické nebo obdobné činnosti.
- 10.4. Používání dronů v interiéru nebo bezprostředním okolí Hotelu je možné pouze s předchozím písemným souhlasem Hotelu a v souladu s příslušnými právními předpisy.

Článek 11

Nezletilé osoby

- 11.1. Za nezletilé osoby odpovídají jejich rodiče, zákonní zástupci nebo jiné osoby vykonávající nad nimi dohled.
- 11.2. Nezletilé osoby nesmějí být ponechány bez dozoru v prostorách, kde by mohlo dojít k ohrožení jejich zdraví, života nebo majetku.
- 11.3. Hotel nenese odpovědnost za újmu vzniklou v důsledku nedostatečného dohledu nad nezletilou osobou.

Článek 12

Domácí zvířata

- 12.1. Ubytování domácích zvířat je možné pouze po předchozím souhlasu Hotelu za poplatek dle aktuálního ceníku.
- 12.2. Host odpovídá za veškeré škody nebo zvýšené náklady způsobené zvířetem.
- 12.3. Zvířata nesmějí být ponechána bez dozoru v pokoji ani ve společných prostorách Hotelu.
- 12.4. Zvířata nesmějí svým chováním omezovat ostatní hosty ani zaměstnance Hotelu.
- 12.5. Vstup a pobyt domácích zvířat v Hotelu je povolen pouze za předpokladu, že host prokáže jejich nezávadný zdravotní stav (např. platným očkovacím průkazem). Pohyb psů ve všech společných prostorách Hotelu je povolen výhradně na vodítku a s nasazeným ochranným náhubkem; ostatní drobná zvířata musí být umístěna v uzavřené přepravní schráně a jejich volný pohyb mimo pokoj je přísně zakázán.

Článek 13

Restaurace a bary

- 13.1. Hotel provozuje restaurace, bary a další gastronomická zařízení určená hostům Hotelu i veřejnosti.
- 13.2. Aktuální informace o akceptovaných platebních metodách jsou zveřejněny v příslušných provozovnách.
- 13.3. Konzumace vlastních potravin a nápojů může být v některých gastronomických provozech omezena nebo zakázána.

Článek 14

Parkování

- 14.1. Hotel provozuje parkovací plochy určené hostům Hotelu a návštěvníkům.
- 14.2. Parkování se řídí samostatným provozním řádem parkoviště.
- 14.3. Hosté jsou povinni dodržovat dopravní značení, pokyny zaměstnanců Hotelu a pravidla bezpečného provozu.
- 14.4. Hotel neodpovídá za věci ponechané ve vozidlech, pokud jeho odpovědnost nevyplývá z právních předpisů.
- 14.5. Poskytnutí parkovacího místa nepředstavuje převzetí vozidla do úschovy, pokud není výslovně sjednáno jinak.

Článek 15

Odpovědnost za vnesené věci

- 15.1. Hotel odpovídá za vnesené věci hosta v rozsahu stanoveném právními předpisy České republiky.
- 15.2. Host je povinen učinit přiměřená opatření k ochraně svých vnesených věcí před poškozením, ztrátou nebo odcizením, zejména nenechávat je bez dozoru a využívat k jejich uložení pokojový sejf nebo úschovu na recepci, jsou-li k dispozici.
- 15.3. V případě vnesených věcí vyšší hodnoty (zejména hotovost, šperky, elektroniku či jiné cennosti) se hostům doporučuje jejich uložení do sejfů na pokoji nebo do úschovy na recepci. Odpovědnost hotelu za vnesené věci se řídí příslušnými ustanoveními § 2946 a násl. občanského zákoníku.
- 15.4. Ztrátu, poškození nebo odcizení věci je host povinen oznámit bez zbytečného odkladu po zjištění této skutečnosti.
- 15.5. Host má možnost uložit cennosti do úschovy na recepci Hotelu. O převzetí věcí do úschovy vystaví Hotel hostovi potvrzení. Hotel je oprávněn odmítnout převzetí věcí mimořádné hodnoty do úschovy.

Článek 16

Odpovědnost za škodu

- 16.1. Host odpovídá za škodu způsobenou na majetku Hotelu, majetku jiných hostů nebo třetích osob.
- 16.2. Hotel je oprávněn požadovat plnou náhradu vzniklé škody, včetně nákladů na uvedení poškozených prostor či zařízení do původního stavu, a dále souvisejících účelně vynaložených nákladů (např. úklid, opravy, odstávka pokojů či zařízení). Hotel je současně oprávněn přijmout přiměřená provozní opatření k ochraně svých práv, včetně omezení či ukončení poskytování služeb v odůvodněných případech.
- 16.3. Host odpovídá rovněž za škodu způsobenou osobami, které s ním pobývají nebo které do Hotelu uvedl, a to v plném rozsahu, jako by škodu způsobil sám.
- 16.4. V případě znečištění pokojů nad rámec běžného užívání (např. v důsledku kouření, přítomnosti zvířat, biologického znečištění apod.) je Hotel oprávněn účtovat hostovi náklady na mimořádné hloubkové čištění dle aktuálního ceníku.

Článek 17

Kouření a ochrana zdraví

- 17.1. Hotel Carol je nekuřácký hotel.
- 17.2. Kouření, používání elektronických cigaret a obdobných zařízení je dovoleno pouze v prostorách k tomu určených.
- 17.3. Host je povinen dodržovat právní předpisy na ochranu zdraví před škodlivými účinky tabákových výrobků.
- 17.4. V případě porušení zákazu kouření je Provozovatel oprávněn vyúčtovat hostovi smluvní pokutu ve výši 200 EUR za každé jednotlivé porušení. Touto smluvní pokutou není dotčen nárok Provozovatele na náhradu škody v plné výši (zejména nákladů na speciální čištění, dezodorizaci pokojů či ušlý zisk z důvodu nemožnosti pokoj pronajmout dalším hostům). Provozovatel je oprávněn tuto částku inkasovat z platební karty poskytnuté hostem při rezervaci či check-inu.

Článek 18

Noční klid

- 18.1. Noční klid je stanoven od 22:00 hodin do 06:00 hodin.
- 18.2. Hosté jsou povinni respektovat právo ostatních hostů na nerušený odpočinek.
- 18.3. Pořádání večírků nebo jiných aktivit narušujících noční klid není bez souhlasu Hotelu dovoleno.

Článek 19

Skupinové, kongresové a MICE pobyty

- 19.1. V případě skupinových rezervací, konferencí, kongresů, firemních akcí nebo jiných organizovaných akcí mají podmínky sjednané ve smlouvě mezi organizátorem a Hotelem přednost před ustanoveními tohoto Ubytovacího řádu.
- 19.2. Organizátor odpovídá za dodržování sjednaných podmínek účastníky akce.

Článek 20

Předčasné ukončení pobytu

- 20.1. Hotel je oprávněn ukončit pobyt hosta před sjednaným termínem odjezdu zejména tehdy, pokud host:
 - a) závažně porušuje tento Ubytovací řád,
 - b) ohrožuje bezpečnost osob nebo majetku,
 - c) narušuje veřejný pořádek,
 - d) jedná v rozporu s dobrými mravy.
- 20.2. V takovém případě je host povinen bezodkladně opustit Hotel.
- 20.3. Ukončením pobytu podle tohoto článku není dotčeno právo Provozovatele na úhradu ceny za již poskytnuté služby a na náhradu vzniklé škody. Úhrada ceny za nevyčerpanou část pobytu náleží Provozovateli pouze v rozsahu odpovídajícím sjednaným storno podmínkám nebo prokazatelně vzniklé škodě.

Článek 21

Vstup do pokojů

- 21.1. Hotel je oprávněn vstoupit do pokojů bez souhlasu hosta v nezbytném rozsahu a z níže uvedených důvodů:
 - a) z důvodů zajištění bezpečnosti osob, ochrany zdraví nebo majetku,
 - b) při havárii, poruše zařízení nebo podezření na vznik škody,
 - c) za účelem provedení nezbytné údržby, oprav nebo technických zásahů,

- d) za účelem úklidu nebo kontroly stavu pokoje, pokud je to provozně odůvodněné,
- e) při důvodném podezření na porušení ubytovacího řádu nebo právních předpisů.

Vstup do pokoje bude proveden pouze v nezbytném rozsahu a s ohledem na právo hosta na soukromí. Pokud to okolnosti umožňují, bude proveden po předchozím oznámení hostovi a zpravidla za jeho přítomnosti.

Článek 22

Vyšší moc a reklamace

- 22.1. Hotel neodpovídá za omezení nebo nemožnost poskytování služeb způsobenou mimořádnými, nepředvídatelnými a nepřekonatelnými okolnostmi, které vznikly nezávisle na vůli Hotelu, zejména přírodními katastrofami, epidemiemi, výpadky energií, zásahy orgánů veřejné moci nebo jinými obdobnými událostmi.
- 22.2. Host je povinen uplatnit případné vady poskytovaných služeb bez zbytečného odkladu poté, co je zjistí, nejpozději během pobytu, a to v recepci Hotelu. Pokud host vady neuplatní bez zbytečného odkladu, může být jeho nárok z tohoto důvodu omezen nebo nepřiznán, pokud by okamžité uplatnění umožnilo jejich odstranění. Hotel se zavazuje uplatněnou reklamaci posoudit a vyřídit bez zbytečného odkladu.
- 22.3. Podrobnosti o postupu při uplatnění reklamace, lhůtách pro její vyřízení a právech hosta z vadného plnění upravuje Reklamační řád Hotelu, který je dostupný na recepci Hotelu a na internetových stránkách <https://www.hotelcarol.cz/>

Článek 23

Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

- 23.1. Host má právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu.
- 23.2. Příslušným subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, adr@coi.cz, www.adr.coi.cz, případně může host využít platformu zřízenou Evropskou komisí <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Článek 24

Závěrečná ustanovení

- 24.1. Tento Ubytovací řád je platný a účinný od 01. 08. 2026.
- 24.2. Tento Ubytovací řád nahrazuje veškeré předchozí verze Ubytovacího řádu Hotelu Carol.
- 24.3. Aktuální znění Ubytovacího řádu je k dispozici na recepci Hotelu a na internetových stránkách Hotelu <https://www.hotelcarol.cz/>

Za Hotel Carol

David Prchal
Hotel Director