

# VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY PRO HOTELIÉRSTVÍ 2006

(VOPH 2006)

Znění z 15.11.2006

## Obsah

§ 1 Rozsah platnosti .....	2
§ 2 Definice pojmů .....	2
§ 3 Uzavření smlouvy – záloha.....	2
§ 4 Začátek a konec ubytování.....	3
§ 5 Odstoupení od smlouvy o ubytování – stornovací poplatek .....	3
§ 6 Poskytnutí náhradního ubytování.....	4
§ 7 Práva smluvního partnera .....	4
§ 8 Povinnosti smluvního partnera.....	4
§ 9 Práva ubytovatele.....	4
§ 10 Povinnosti ubytovatele.....	5
§ 11 Ručení ubytovatele za škody na přinesených věcech.....	5
§ 12 Omezení ručení .....	5
§ 13 Pobyť zvířete .....	6
§ 14 Prodloužení ubytování .....	6
§ 15 Ukončení smlouvy o ubytování – předčasné rozvázání .....	6
§ 16 Onemocnění nebo smrt hosta.....	7
§ 17 Místo plnění, místo soudu a volba práva .....	7
§ 18 Ostatní.....	8

## § 1 Rozsah platnosti

- 1.1 Tyto Všeobecné obchodní podmínky pro hoteliérství (dále „VOPH 2006“) nahrazují dosavadní Rakouské smluvní podmínky pro hotely (ÖHVB) ve znění z 23. září 1981.
- 1.2 VOPH 2006 nevylučují zvláštní dohody. VOPH 2006 jsou vůči jednotlivě uzavřeným dohodám subsidiární.

## § 2 Definice pojmů

### 2.1 Definice pojmů

„Ubytovatel“:	Je fyzická nebo právnická osoba, která ubytovává hosty za úplatu.
„Host“:	Je fyzická osoba, která požaduje ubytování. Host je zpravidla současně smluvním partnerem. Za hosty jsou považovány také osoby, které přijedou se smluvním partnerem (např. rodinní příslušníci, přátelé apod.).
„Smluvní partner“:	Je fyzická nebo právnická osoba z tuzemska nebo zahraničí, která uzavírá smlouvu o ubytování jako host nebo za hosta.
„Spotřebitel“ a „podnikatel“:	Tyto pojmy je třeba chápat ve smyslu zákona na ochranu spotřebitele 1979 v právě platném znění.
„Smlouva o ubytování“:	Je smlouva uzavřená mezi ubytovatelem a smluvním partnerem, jejíž obsah je níže podrobněji upraven.

## § 3 Uzavření smlouvy – záloha

- 3.1 Smlouva o ubytování vzniká přijetím objednávky smluvního partnera ubytovatelem. Elektronická prohlášení se považují za doručená, pokud strana, pro níž jsou určena, si tato prohlášení může za normálních podmínek stáhnout, a obdrží je v oznámené provozní době ubytovatele.
- 3.2 Ubytovatel je oprávněn uzavřít smlouvu o ubytování za podmínky, že smluvní partner poskytne zálohu. V tomto případě je ubytovatel před přijetím písemné nebo ústní objednávky smluvního partnera povinen upozornit smluvního partnera na požadovanou zálohu. Bude-li smluvní partner se zálohou (písemně nebo ústně) souhlasit, vzniká smlouva o ubytování v okamžiku, kdy ubytovatel obdrží prohlášení smluvního partnera, že s platbou zálohy souhlasí.
- 3.3 Smluvní partner je povinen zálohu uhradit nejpozději 7 dní (den přijetí platby) před ubytováním. Náklady na peněžní transakci (např. náklady na převod) nese smluvní partner. Pro kreditní a debetní karty platí příslušné podmínky společností vydávajících karty.
- 3.4 Záloha je dílčí platbou sjednané odměny.

#### § 4 Začátek a konec ubytování

- 4.1 Smluvní partner má právo, pokud mu ubytovatel nenabídne jiný čas pro ubytování, se nastěhovat do pronajatých prostor od 16.00 hod. v dohodnutý den („den příjezdu“).
- 4.2 Dojde-li k prvnímu nastěhování před 6.00 hodinou ránní, tak se předchozí noc považuje za první přenocování.
- 4.3 V den odjezdu musí smluvní partner uvolnit pronajaté prostory do 12.00 hodin. Ubytovatel je oprávněn vyúčtovat další den, pokud budou-li pronajaté prostory včas uvolněny.

#### § 5 Odstoupení od smlouvy o ubytování – stornovací poplatek

##### Odstoupení ze strany ubytovatele

- 5.1 Stanovuje-li smlouva o ubytování zálohu a není-li záloha smluvním partnerem včas uhrazena, může ubytovatel od smlouvy o ubytování odstoupit bez poskytnutí dodatečné lhůty.
- 5.2 Nedostaví-li se host do 18.00 hod. v dohodnutý den příjezdu, tak nevzniká žádná povinnost ubytování, ledaže by byl dohodnut pozdější termín příjezdu.
- 5.3 Zaplatil-li smluvní partner zálohu (viz 3.3), tak naopak zůstávají prostory rezervovány nejpozději do 12.00 hod. následujícího dne po dohodnutém dni příjezdu. Při platbě předem za více než 4 dny končí ubytovací povinnost od 18.00 hod. čtvrtého dne, přičemž se den příjezdu počítá za první den, ledaže by host oznámil pozdější datum příjezdu.
- 5.4 Nejpozději 3 měsíce před dohodnutým dnem příjezdu smluvního partnera může ubytovatel rozvázat smlouvu o ubytování jednostranným prohlášením z věcně oprávněných důvodů, ledaže by bylo sjednáno něco jiného.

##### Odstoupení ze strany smluvního partnera – stornovací poplatek

- 5.5 Nejpozději 3 měsíce před sjednaným datem příjezdu může smluvní partner rozvázat smlouvu o ubytování jednostranným prohlášením bez úhrady stornovacího poplatku
- 5.6 Kromě lhůty stanovené v § 5.5. je odstoupení smluvního partnera jednostranným prohlášením možné jen při úhradě následujících stornovacích poplatků:
  - do 1 měsíce před dnem příjezdu 40 % z celkové dohodnuté ceny;
  - do 1 týdne před dnem příjezdu 70 % z celkové dohodnuté ceny;
  - v posledním týdnu před dnem příjezdu 90 % z celkové dohodnuté ceny.

<b>do 3 měsíců</b>	<b>3 měsíce až 1 měsíc</b>	<b>1 měsíc až 1 týden</b>	<b>V posledním týdnu</b>
žádné stornovací poplatky	40%	70%	90 %

##### Překážky příjezdu

- 5.7 Nemůže-li smluvní partner přijet do ubytovacího zařízení ve stanovený den příjezdu, protože mu to bylo naprosto znemožněno nepředvídatelnými mimořádnými okolnostmi (např. extrémní vánice, povodeň apod.), není smluvní partner povinen uhradit dohodnutou cenu za dny příjezdu.

- 5.8 Povinnost zaplatit cenu za rezervovaný pobyt znovu nastává od okamžiku zániku překážek příjezdu, pokud je příjezd opět možný během tří dnů.

### **§ 6 Poskytnutí náhradního ubytování**

- 6.1 Ubytovatel může smluvnímu partnerovi resp. hostům poskytnout adekvátní náhradní ubytování (stejně kvality), pokud to bude pro smluvního partnera přijatelné, zvláště pokud bude rozdíl v ubytování zanedbatelný a věcně odůvodněný.
- 6.2 Věcně odůvodněným se rozumí stav, kdy se prostor (prostory) stal/y (je/jsou) nepoužitelné, kdy si právě ubytovaní hosté prodlouží pobyt, kdy byl proveden nadměrný počet rezervací nebo jiná důležitá provozní opatření podmiňující tento krok.
- 6.3 Případné vícenáklady na náhradní ubytování jdou na vrub ubytovatele.

### **§ 7 Práva smluvního partnera**

- 7.1 Uzavřením smlouvy o ubytování získává smluvní partner právo na běžné užívání najatých prostor, zařízení ubytovacího podniku, které mohou hosté běžně a bez zvláštních podmínek používat, a na běžnou obsluhu. Smluvní partner musí svá práva uplatňovat v souladu s případnými hotelovými směrnici nebo předpisy pro hosty (domovní řád).

### **§ 8 Povinnosti smluvního partnera**

- 8.1 Smluvní partner je povinen, nejpozději v okamžiku odjezdu, zaplatit dohodnutou cenu včetně případných dalších částek, které vznikly z důvodů zvláštních služeb, které požadoval on sám nebo hosté, kteří ho doprovázejí, včetně zákonné daně z přidané hodnoty.
- 8.2 Ubytovatel není povinen akceptovat cizí měnu. Bude-li ubytovatel akceptovat cizí měnu, bude tato podle možnosti přijata na úhradu v přepočtu podle denního kurzu. V případě, že ubytovatel bude akceptovat cizí měnu nebo bezhotovostní platbu, tak smluvní partner ponese všechny s tím související náklady, jako je dotazování u podniků vydávající karty, telegramy, apod.
- 8.3 Smluvní partner ručí ubytovateli za jakoukoliv škodu, kterou způsobí on sám nebo host nebo jiné osoby, které s vědomím nebo podle vůle smluvního partnera využívají služeb ubytovatele.

### **§ 9 Práva ubytovatele**

- 9.1 Odmítne-li smluvní partner uhradit dohodnutou cenu nebo je-li s její úhradou v prodlení, tak ubytovateli přísluší zákonné zadržovací právo podle § 970c Všeobecného občanského zákoníku (ABGB), jakož i zákonné zástavní právo podle § 1101 ABGB k věcem, které si smluvní partner nebo host s sebou přinesl. Toto zadržovací nebo zástavní právo přísluší ubytovateli také k zajištění jeho pohledávky ze smlouvy o ubytování, zvláště pak za stravu, za ostatní výdaje, které vznikly v souvislosti se službami pro smluvního partnera a za případné nároky na náhradu škody jakéhokoliv druhu.
- 9.2 Bude-li smluvní partner požadovat servis na pokoj nebo v mimořádné denní době (po 20.00 hod. nebo před 6.00 hod.), tak je ubytovatel oprávněn za tyto služby požadovat

zvláštní odměnu. Tato zvláštní odměna musí být vyznačena v hotelovém ceníku. Ubytovatel může tyto služby z provozních důvodů také odmítnout.

9.3 Ubytovateli přísluší právo své služby kdykoliv vyúčtovat resp. je vyúčtovávat průběžně.

### **§ 10 Povinnosti ubytovatele**

10.1 Ubytovatel je povinen poskytnout dohodnuté služby v rozsahu odpovídajícímu jeho standardu.

10.2 Zvláštní služby ubytovatele, které nejsou zahrnuty v ceně za ubytování a které musí být zvlášť vyznačeny, jsou například:

- a) zvláštní služby ubytování, které mohou být vyúčtovány zvlášť, např. poskytnutí salóneků, sauny, krytého bazénu, koupaliště, solária, garáže atd.;
- b) za poskytnutí přistýlek nebo dětských postýlek bude účtována cena se slevou.

### **§ 11 Ručení ubytovatele za škody na přinesených věcech**

11.1 Ubytovatel ručí podle §§ 970 a násl. ABGB za věci, které si smluvní partner s sebou přinesl. Ručení ze strany ubytovatele nastává pouze tehdy, pokud by věci byly předány ubytovateli nebo osobám pověřeným ubytovatelem nebo přineseny na jím vykázané nebo k tomuto účelu určené místo. Pokud se ubytovateli nepodaří podat důkaz, tak ubytovatel ručí za vlastní zavinění resp. zavinění svých zaměstnanců, jakož i odcházejících i přicházejících osob. Ubytovatel ručí podle § 970 odst. 1 ABGB nejvýše do částky stanovené ve spolkovém zákoně ze 16. listopadu 1921 o ručení pohostinství a jiných podniků v právě platném znění. Neuposlechne-li smluvní partner nebo host okamžitě výzvy ubytovatele, aby si své věci uložil na speciálním úložném místě, tak je ubytovatel osvobozen od jakéhokoliv ručení. Výše případného ručení ubytovatele je omezena maximálně na částku povinného ručení daného ubytovatele. Je třeba přihlídnout k zavinění smluvního partnera nebo hosta.

11.2 Ručení ubytovatele za lehkou nedbalost je vyloučeno. Je-li smluvní partner podnikatel, tak je vyloučeno i ručení pro hrubou nedbalost. V tomto případě nese smluvní partner důkazní břemeno zavinění. Následné nebo nepřímé škody jakož i ušlé zisky se v žádném případě nenahrazují.

11.3 Za cennosti, zlato a cenné papíry ručí ubytovatel v současnosti jen do částky 550,- €. Ubytovatel ručí za škodu převyšující tuto částku pouze v případě, že tyto věci převzal s vědomím jejich vlastností nebo v případě, že škoda byla zaviněna jím nebo jeho personálem. Pro omezení ručení podle bodu 12.1 a 12.2 platí totéž.

11.4 Ubytovatel může úschovu cenností, peněz a cenných papírů odmítnout, pokud by se jednalo o podstatně cennější předměty, než jaké si hosté daného ubytovacího zařízení obvykle dávají do úschovy.

11.5 Při jakékoliv úschově je ručení vyloučeno v případě, že smluvní partner anebo host neprodleně neoznámí zjištěnou vzniklou škodu. Dále musí být tyto nároky uplatněny soudní cestou během tří let od okamžiku zjištění nebo možného zjištění škody smluvním partnerem resp. hostem; v opačném případě právo zaniká.

### **§ 12 Omezení ručení**

12.1 Je-li smluvní partner spotřebitelem, je ručení ubytovatele pro lehkou nedbalost, s výjimkou škod na zdraví osob, vyloučeno.

- 12.2 Je-li smluvní partner podnikatelem, je ručení ubytovatele pro lehkou i hrubou nedbalost vyloučeno. V tomto případě nese smluvní partner důkazní břemeno zavinění. Následné škody, nehmotné nebo nepřímé škody jakož i ušlé zisky se nenahrazují. V každém případě je náhrada škody maximálně do takové výše, aby postavení smluvního partnera bylo totožné jako v případě před vznikem škody.

### **§ 13 Pobyt zvířete**

- 13.1 Zvířata smí pobývat v ubytovacím zařízení pouze po předchozím souhlasu ubytovatele a v každém případě za zvláštní úplatu.
- 13.2 Smluvní partner, který má s sebou zvíře, je povinen toto zvíře během svého pobytu řádně opatrovat resp. na něho dohlížet nebo ho na vlastní náklady nechat opatrovat nebo dohlížet vhodnými třetími osobami.
- 13.3 Smluvní partner resp. host, který s sebou má zvíře, musí mít uzavřeno příslušné pojištění odpovědnosti za škody způsobené zvířaty resp. soukromé povinné pojištění odpovědnosti, které kryje i případné škody způsobené zvířaty. Doklad příslušného pojištění musí být předložen na výzvu ubytovatele.
- 13.4 Smluvní partner resp. jeho pojišťovatel ručí vůči ubytovateli rukou společnou a nerozdílnou za škody způsobené přivezenými zvířaty. Škoda zahrnuje především ta náhradní plnění ubytovatele, která musí poskytnout třetím osobám.
- 13.5 Zvířata se nesmí zdržovat v salóncích, společenských prostorách, restauraci a wellness prostorách.

### **§ 14 Prodloužení ubytování**

- 14.1 Smluvní partner nemá žádný nárok na prodloužení pobytu. Oznáme-li smluvní partner včas, že si přeje svůj pobyt prodloužit, tak může ubytovatel s prodloužením smlouvy o ubytování souhlasit. Není to ale jeho povinnost.
- 14.2 Nemůže-li smluvní partner opustit ubytovací zařízení v den odjezdu, protože nepředvídatelné mimořádné okolnosti (např. extrémní vánice, povodeň apod.) zablokovaly nebo znemožnily všechny možnosti odjezdu, bude smlouva o ubytování automaticky prodloužena po dobu nemožnosti odjezdu. Snížení ceny za tuto dobu je možné ovšem pouze tehdy, nemůže-li smluvní partner úplně využít nabízených služeb ubytovacího zařízení v důsledku mimořádných povětrnostních podmínek. Ubytovatel je oprávněn požadovat alespoň takovou cenu, která odpovídá obvykle účtované ceně mimo sezónu.

### **§ 15 Ukončení smlouvy o ubytování – předčasné rozvázání**

- 15.1 Smlouva o ubytování uzavřená na dobu určitou končí po jejím uplynutí.
- 15.2 Odjede-li smluvní partner předčasně, tak je ubytovatel oprávněn požadovat plnou dohodnutou cenu. Odečítá se částka uspořena v důsledku nevyužití služeb nebo částka, kterou ubytovatel získal jiným pronájmem objednaných prostor. Úspora nastává pouze tehdy, je-li ubytovací zařízení v okamžiku, kdy host objednané prostory nevyužívá, plně obsazeno a je-li možno prostory stornované smluvním partnerem pronajmout jiným hostům. Důkazní břemeno úspory nese smluvní partner.
- 15.3 Úmrtím hosta končí smlouva s ubytovatelem.

- 15.4 Smlouvu o ubytování na dobu neurčitou mohou smluvní strany rozvázat do 10.00 hod. třetího dne před plánovaným koncem smlouvy.
- 15.5 Ubytovatel je oprávněn rozvázat smlouvu o ubytování s okamžitou platností, pokud k tomu má pádný důvod, a to především pokud smluvní partner resp. host
- prostory využívá způsobem, který je značně poškozuje, nebo svým bezohledným, pohoršlivým nebo jinak hrubě nepatřičným chováním vůči ostatním hostům, majiteli, jeho zaměstnancům nebo třetím osobám bydlícím v ubytovacím zařízení narušuje spolužití nebo se vůči těmto osobám proviní svým trestuhodným jednáním na jejich majetku, vůči mravům nebo tělesné bezpečnosti;
  - má infekční nemoc nebo nemoc, která bude trvat déle než doba ubytování nebo bude jinak odkázán na pečovatelskou péči;
  - nezaplatí předložené účty se splatností během přijatelné doby (3 dny).
- 15.6 Pokud smluvní plnění bude znemožněno událostí vyšší moci (např. přírodní katastrofou, stávkou, výlukou, úředními opatřeními apod.), může ubytovatel smlouvu o ubytování kdykoliv rozvázat bez dodržení výpovědní lhůty, pokud se smlouva nebude podle zákona již považovat za rozvázanou nebo pokud ubytovatel nebude osvobozen od své ubytovací povinnosti. Případné nároky na náhradu škody apod. smluvního partnera jsou vyloučeny.

## **§ 16 Onemocnění nebo smrt hosta**

- 16.1 Onemocní-li host během svého pobytu v ubytovacím zařízení, tak ubytovatel na jeho přání zajistí lékařskou péči. Hrozí-li prodlení, zařídí ubytovatel lékařskou péči i bez zvláštního přání hosta, zvláště v případě, kdy je to nezbytné a nebo kdy host není sám schopen o to požádat.
- 16.2 Není-li host schopen činit rozhodnutí nebo nemohou-li být kontaktováni příbuzní hosta, zajistí ubytovatel lékařskou péči na náklady hosta. Rozsah těchto opatření ovšem končí v okamžiku, kdy je host schopen činit rozhodnutí nebo příbuzní byli informováni o nemoci.
- 16.3 Ubytovatel má vůči smluvnímu partnerovi a hostu nebo v případě úmrtí vůči jejich právnímu nástupci nárok na náhradu především následujících nákladů:
- neuhrazené náklady na lékařské ošetření, náklady na převoz nemocného, léky a léčebné prostředky,
  - nezbytnou dezinfekci prostoru,
  - zničené prádlo, ložní prádlo a postelové zařízení, v opačném případě za dezinfekci nebo důkladné čištění všech těchto předmětů,
  - vedení stěn, zařizovacích předmětů, kobereců do původního stavu, pokud se tyto v souvislosti s onemocněním nebo smrtí znečistily nebo poškodily,
  - nájemné za pokoj, pokud ho host obýval, včetně případných dnů, kdy byl pokoj nepoužitelný kvůli dezinfekci, úklidu apod.,
  - případné další škody, které ubytovateli vzniknou.

## **§ 17 Místo plnění, místo soudu a volba práva**

- 17.1 Místem plnění je místo ubytovacího zařízení.
- 17.2 Tato smlouva podléhá rakouskému formálnímu a materiálnímu právu s vyloučením ustanovení mezinárodního soukromého práva (zvláště Zákon o mezinárodním

soukromém právu a Úmluva o právu rozhodném pro smluvní závazkové vztahy) jakož i ustanovení úmluvy OSN o smlouvách o mezinárodní koupi zboží.

- 17.3 Výhradním místem soudu v dvoustranném podnikatelském obchodu je sídlo ubytovatele, přičemž ubytovatel je kromě toho oprávněn uplatňovat svá práva i u jakéhokoli jiného místně a věcně příslušného soudu.
- 17.4 Byla-li smlouva o ubytování uzavřena se smluvním partnerem, který je spotřebitelem a má trvalé bydliště resp. obvyklý pobyt v Rakousku, mohou být žaloby vůči spotřebiteli vzneseny v místě bydliště, v místě obvyklého pobytu nebo v místě zaměstnání spotřebitele.
- 17.5 Byla-li smlouva o ubytování uzavřena se smluvním partnerem, který je spotřebitelem a má bydliště v jednom ze členských států Evropské Unie (s výjimkou Rakouska), na Islandu, v Norsku nebo ve Švýcarsku, je pro žaloby vůči spotřebiteli výhradně příslušný místně příslušný soud podle místa bydliště.

## **§ 18 Ostatní**

- 18.1 Pokud výše uvedená ustanovení nestanoví jinak, začíná lhůta stanovená v písemnosti běžet od doručení písemnosti druhému smluvnímu partnerovi, který má lhůtu dodržovat. Při výpočtu lhůty, která se počítá ve dnech, se nebude započítávat den okamžiku nebo události, od které začíná běžet počátek lhůty. V týdnech nebo v měsících počítané lhůty se vztahují k těm dnům v roce nebo měsíci, které svým názvem nebo číslem odpovídají tomu, od kterého se lhůta počítá. Chybí-li tento den v měsíci, je rozhodujícím poslední den v tomto měsíci.
- 18.2 Prohlášení musí druhá smluvní strana obdržet v poslední den lhůty (24 hodin).
- 18.3 Ubytovatel je oprávněn započíst pohledávky smluvního partnera s vlastními pohledávkami. Smluvní partner není oprávněn započíst vlastní pohledávky s pohledávkami ubytovatele, ledaže by byl ubytovatel nesolventní nebo pokud by pohledávka smluvního partnera byla stanovena soudem nebo by byla ubytovatelem uznána.
- 18.4 V případě mezer v ustanoveních platí příslušná zákonná ustanovení.