

CZ

Čl. I

Obecná ustanovení a předmět všeobecných podmínek

1. Zlatý anděl s r.o., Náměstí Svornosti 11, 381 01 Český Krumlov, IČO: 63887363, DIČ: CZ63887363, zapsaná v OR KS v Českých Budějovicích, spis. značka C 5583 (dále jen Hotel) vydává tyto Všeobecné obchodní podmínky, které upravují smluvní vztahy a vymezují práva a povinnosti Hotelu a Klientů při poskytování služeb – ubytování, stravování a jiných doplňkových služeb (dále jen služby) Klientům.
2. Všeobecné obchodní podmínky jsou nedílnou součástí všech ujednání, pokud nejsou obchodní vztahy upraveny individuálně Smlouvou o ubytování, stravování či potvrzením rezervace, ve kterých je uvedeno jinak. Potvrzením rezervace ubytování nebo stravování Hotelem Zlatý anděl, nebo potvrzením objednávky Klienta uznává Klient následující Všeobecné obchodní podmínky za závazné pro všechna plnění související s předmětem rezervace nebo objednávky.
3. Všeobecné obchodní podmínky zejména vymezují vztahy s osobami nebo partnery, se kterými není uzavřena jiná obchodní smlouva nebo není sjednáno jinak přímo v potvrzení rezervace. Rezervací služeb ubytování klienti souhlasí s Ubytovacím řádem hotelu Zlatý anděl. Ubytovaný host přijímá Ubytovací řád jako smluvní podmínku ubytování a je povinen dodržovat jeho ustanovení. Každý host je povinen se s tímto Ubytovacím řádem seznámit, na jeho neznalost nebude brán zřetel. Pokud je Klientem subjekt s vlastními klienty (CK, agentura apod.), je povinen zajistit, že

jeho klienti budou s Ubytovacím řádem seznámeni. Ubytovací řád je uveřejněn na internetových stránkách hotelu Zlatý anděl, a také je vyvěšen v hotelu. Ubytovací řád je ke stažení ZDE.

4. Smluvní vztahy, které nejsou upravené v těchto Všeobecných obchodních podmínkách, se řídí občanským zákoníkem (č. 89/2012 Sb., v platném znění).

Čl. II

Objednání služeb a rezervace

1. Pobyt/stravování a jiné související služby v Hotelu si Klient objedná prostřednictvím poptávkového/rezervačního formuláře na webových stránkách, on-line rezervací nebo elektronickou poštou na adrese:
Ubytování: info@hotelzlatyandel.cz nebo sales@hotelzlatyandel.cz.
Stravování: fbd@hotelzlatyandel.cz.
Veškeré kontaktní údaje jsou uvedeny na webových stránkách Hotelu: www.hotelzlatyandel.cz.
Po řádně vystavené a podané a potvrzené objednávce je klient Smlouvou vázán.
2. Podaná objednávka Ubytování musí obsahovat tyto podstatné náležitosti:
 - a. jméno a příjmení klienta / přesný název firmy,
 - b. datum narození a adresa trvalého bydliště / adresa sídla firmy IČO, DIČ,
 - c. telefon, kontaktní email,
 - d. počet osob ubytování / stravování,
 - e. termín a délka pobytu, rozsah a druh ubytovacích a stravovacích služeb,
 - f. termín a čas stravovacích služeb,

- g. rozsah dalších služeb (služby průvodce, portage, zvířata, doprava apod.),
 - h. cenové ujednání za sjednané služby a platební podmínky,
 - i. speciální požadavky – zdravotní a dietetická omezení apod.
- 3. Za smluvní vztah spoluúčastníků (vlastních klientů Klienta, spolubydlících apod.) pobytu/stravování uvedených v objednávce, odpovídá objednávající Klient.
- 4. Objednávka Klienta je návrhem Smlouvy na poskytování služeb (ubytování/stravování/Poukaz) a samotná Smlouva je uzavřena potvrzením objednávky Hotelem, kterou vzniká mezi Klientem a Hotelem smluvní vztah o prodeji služeb.
- 5. Zasláním objednávky Hotelu Klient stvrzuje, že se seznámil s těmito Všeobecnými obchodními podmínkami a že s nimi souhlasí. Všeobecné obchodní podmínky tvoří nedílnou součást uzavřené smlouvy a jsou zveřejněny na webových stránkách Hotelu: www.hotelzlatyandel.cz

Čl. III

Práva a povinnosti smluvních stran

1. Práva Klienta:
 - a. právo na poskytnutí služeb v rozsahu a kvalitě dle potvrzené objednávky Hotelem. K čerpání služeb opravňuje Klienta potvrzení pobytu/stravování vystavené Hotelem.
 - b. právo na informace o všech skutečnostech, které jsou Hotelu známy, a které se dotýkají objednaných služeb.

- c. právo na ochranu osobních údajů. Podáním objednávky vyslovuje Klient souhlas s tím, aby v souladu s ustanovením zákona č. 110/2019 Sb. v platném znění Hotel zpracovával osobní údaje Klienta, včetně rodného čísla nebo data narození a to výhradně z důvodů nezbytných pro plnění ze smlouvy a po dobu, která je nezbytná k účelu jejich zpracování a v souladu se zákonnými povinnostmi. Způsob zpracování osobních údajů je uveden ve vnitřní směrnici GDPR Hotelu.
- d. právo reklamace, stížnosti nebo odstoupení od smlouvy nebo objednávky.

2. Povinnosti Klienta:

- a. seznámit se s Ubytovacím řádem a zajistit si platné doklady pro čerpání služby (doklady totožnosti, víza apod.),
- b. povinnost uhradit čerpané služby řádně a dle sjednaných podmínek,
- c. akceptovat čas a na místo čerpání sjednaných služeb. Klient se v den nástupu prokáže na recepci průkazem totožnosti, potvrzením objednávky Hotelem a dokladem o zaplacení služeb (pokud není ve Smlouvě nebo objednávce ujednáno jinak). V případě objednání stravovacích služeb se prokáže objednávkou, potvrzením o platbě nebo Poukazem/Voucherem. Klient bere na vědomí, že rezervovaná ubytovací kapacita je držena hotelem do 19,00 hod v den příjezdu. Jinak je daná ubytovací kapacita nabídnuta zpět k prodeji. V případě pozdního příjezdu je Klient povinen oznámit tuto skutečnost nejpozději do 15,00 v den příjezdu. Rezervovaná kapacita stravování je držena max. 30 minut po termínu/čase sjednaném v objednávce, není-li ujednáno jinak. V případě, že Klient nedodrží čas rezervace stravování, je povinen se předem telefonicky ujistit, zda je Hotel schopen službu poskytnout v jiném/pozdějším/dřívějším termínu. Klient bere na

vědomí, že jiné termíny mohou být již rezervovány jiným Klientem,

- d. dodržovat sjednaný program a předpisy Hotelu (Ubytovací řád, předpisy PO apod.),
- e. uhradit objednané služby v plné výši a včas před jejich poskytnutím (pokud není ve smlouvě nebo objednavce ujednáno jinak),
- f. počínat si tak, aby nedocházelo ke škodám na zdraví nebo majetku na úkor ostatních klientů, Hotelu, poskytovatelů služeb a uhradit případnou škodu, kterou Klient způsobil Hotelu nebo ostatním poskytovatelům služeb v rámci čerpání služeb.

3. Práva Hotelu:

- a. odmítnout ubytování osobám mladším 18 let bez doprovodu zákonného zástupce,
- b. odmítnout ubytování osobám, které neuhradí ubytování předem a osobám, které neodpovídají podmínkám uvedeným v Ubytovacím řádu - ZDE,
- c. poskytnout nezbytné údaje o ubytování a osobní údaje Klienta třetí straně pokud se jedná oprávněný zákonný zájem (Policie ČR, Finanční správa apod.),
- d. Hotel není povinen garantovat rezervaci, pokud klient neakceptuje sjednaný termín a čas a nesplní svou povinnost dle čl. 2 a tuto skutečnost Hotelu neoznámí. Hotel je oprávněn vyúčtovat Klientovi náklady související s jeho pozdním příjezdem/příchodem a to zejména personální náklady (čekací doba personálu),
- e. pokud se v případě rezervace stravování Klient (skupina) dostaví se zpožděním více než 30 minut, aniž by předem o této skutečnosti Hotel informoval a ujistil se, že je možný jiný termín/čas, není Hotel povinen dále rezervovanou kapacitu držet, a to zejména v případě, že kapacita byla již dříve rezervována jiným Klientem. V případě že Klient včas neoznámí pozdní příchod,

nemůže Hotel odpovídat za případnou sníženou kvalitu servírovaných pokrmů (teplota apod.),

- f. Odmítnout poskytnutí objednané služby Klientovi dle č. IV, odst.

4. Povinnosti Hotelu:

- a. zajistit Klientovi nebo jeho klientům uvedeným v objednávce poskytnutí služeb specifikovaných v této objednávce v souladu s těmito Všeobecnými obchodními podmínkami a obecně závaznými právními předpisy,
- b. poskytnout Klientovi služby v termínu, rozsahu, množství a kvalitě dle potvrzené objednávky,
- c. řádně a včas informovat Klienta o všech podstatných skutečnostech týkajících se sjednaných služeb, které jsou pro plnění ze smlouvy důležité, a které jsou Hotelu známy,
- d. při zpracovávání osobních údajů Klienta dbát, aby klient neutrpěl újmu na svých právech, zejména na právu na zachování mlčenlivosti o citlivých osobních údajích a na ochranu před neoprávněným zasahováním do jeho soukromého a osobního života,
- e. zachovat mlčenlivost o Klientovi nebo jeho klientech.

Čl. IV

Platební podmínky

- 1. Všechny ceny ubytování, služeb a stravování Hotelu jsou uvedeny v cenících, nabídkových listech nebo v individuálních cenových ujednáních. Hotel si vyhrazuje právo ve vybraných termínech (státní svátky a městské slavnosti apod.) ceníky ubytování v průběhu roku upravovat. Ostatní ceníky jsou pravidelně, zpravidla jednou ročně, aktualizovány.

Pro Klienta i Hotel jsou závazné ceny uvedené ve Smlouvě nebo v potvrzené objednávce. Hotel je oprávněn ceny upravit v případě úpravy v případě změny právních předpisů, zejména daňových a poplatkových, nebo v případě mimořádných okolností, jako je vyšší moc, které ovlivní náklady na provoz hotelu.

2. Úhradu objednaného pobytu provádí Klient formou 100% zálohy za jím objednané a Hotelem potvrzené služby nebo po skončení pobytu (dle smluvního ujednání ve Smlouvě nebo objednávce). Záloha musí být uhrazena nejpozději 30 dnů před nástupem na pobyt, není-li ve Smlouvě stanoveno jinak. Je-li pobyt objednán ve lhůtě 30 dnů a méně před nástupem na pobyt, je Klient o způsobu placení pobytu informován Hotelem e-mailem při potvrzení pobytu.
3. Způsob úhrady:
 - a. bankovním převodem:

Oberbank AG, a.s. Platby v CZK číslo účtu:
7000002024/8040 SWIFT: OBKL CZ 2X , IBAN: CZ02 8040
0000 0070 0000 2024

Platby v EUR, Číslo účtu: 7181004458/8040, SWIFT: OBKL
CZ 2X, IBAN: CZ21 8040 0000 0071 8100 4458,

- b. v hotovosti,
- c. platebními kartami (MasterCard, VISA, Maestro, VISA, Dinners Club Int.) Klient vysloveně souhlasí s tím, že pokud poskytne hotelu v potvrzení rezervace údaje z platební karty (a je-li toto v rezervaci ujednáno s Hotelem) pro úhradu rezervace ubytování nebo stravování může Hotel kartu použít k předautorizaci, či přímému stržení částky za ubytování/stravování jejíž výše je sjednána v potvrzení rezervace. Údaje o kreditní kartě jsou dostupné pouze Hotelu, pokud klient rezervaci ubytování nebo stravování objedná a lze je použít pouze pro sjednaný konkrétní obchodní případ. V případě on-line rezervace

ubytování je platba prováděna platební kartou prostřednictvím zabezpečené platební brány.

d. QR kódem

e. Nebude-li záloha za pobyt/stravování zaplacená v termínu uvedeném a sjednaném ve Smlouvě (potvrzení pobytu/stravování), Hotel má právo od Smlouvy odstoupit. O odstoupení od Smlouvy Hotel informuje Klienta písemnou formou (e-mailem). V případě, že Hotel eviduje za Klientem pohledávky související s předchozím čerpáním služeb, má právo poskytnutí služby, byť řádně objednané odmítnout z důvodu oprávněné pochybnosti o solventnosti Klienta.

f. V případě, že z časových důvodů nebude možné zaplatit pobyt/stravování předem, je možné po dohodě pobyt uhradit na místě (platební kartou nebo platbou v hotovosti). Úhrada pobytu musí být provedena na recepci Hotelu, a to před poskytnutím první služby, v případě stravování přímo v restauraci (týká se zejm. skupin), pokud stravování není součástí ubytování (polopenze).

g. V den skončení pobytu Hotel vystaví Klientovi účet za čerpané služby, ve kterém Hotel zúčtuje uhrazenou zálohu, pokud byla uhrazena. Rozdíl je Klient povinen doplatit v hotovosti nebo platební kartou na recepci hotelu nejpozději v den skončení pobytu, nebo v poslední den čerpání služeb, není-li individuálně sjednáno jinak. Veškeré platby budou uskutečněny v měně, která odpovídá měně uvedené v potvrzení rezervace (CZK /EUR). Ceny v měně EUR budou kalkulovány při platbě v hotovosti kurzem stanoveným Hotelem platným ke dni poskytnutí služby. Za zaplacení služby se považuje připsání částky na účet Hotelu nebo platba v hotovosti.

Čl. V

Odstoupení od Smlouvy

1. Klient má právo kdykoliv Smlouvu na ubytování/stravování zrušit, tj. odstoupit od Smlouvy o prodeji služeb (objednaného pobytu/stravování). Odstoupení od Smlouvy musí být provedeno písemnou formou a odstoupení od Smlouvy musí být prokazatelně doručeno Hotelu.

Klient je povinen Hotelu sdělit požadavek na způsob vrácení zálohy (číslo účtu apod.) Klient může odstoupit od Smlouvy před termínem sjednaného čerpání ubytování/stravování bez stornopoplatku nebo se stornopoplatkem takto:

- a. Ubytování

Skupina

- 45 - 25 dnů před dnem nástupu 10%,
- 24 - 15 dnů před dnem nástupu 30%,
- 14 - 7 dnů před dnem nástupu 60%,
- méně než 7 dnů před dnem nástupu 100%.

Výše uvedené se týká i změny počtu osob.

Stornopoplatky jsou účtovány z celkové ceny rezervovaného pobytu a případně i z ceny objednaných služeb, které podléhají stornopoplatkům externích dodavatelů (prohlídky zámku, rafty, průvodce apod.)

- b. Stravování

- 48 hodin před sjednaným termínem bez stornopoplatku,
- 24 h 50%.

Změny počtu stravovaných osob nebo menu jsou Hotelem akceptovány pouze v případě, pokud jsou Klientem oznámeny 24 h před sjednaným termínem. V případě, že není změna počtu osob oznámena předem,

Hotel vyúčtuje počet osob sjednaný v objednávce Klienta.

2. Hotel může od vymáhání stornopoplatku ustoupit, jestliže Klient nečerpal služby z vážných důvodů, které byly řádně prokázány (živelná pohroma, apod.).
3. V případě odstoupení od Smlouvy Klientem provede Hotel nejpozději do 14 dnů od data, kdy měla proběhnout realizace objednané služby vyúčtování uhrazené zálohy, byla-li uhrazena, s odečteným storno poplatkem a klientovi vrátí přeplatek, pokud tento vznikne. V případě, že odstoupení od Smlouvy proběhne v termínu, kdy storno poplatky Hotel není oprávněn účtovat, vrátí Hotel zálohu neprodleně, nejpozději do 14 dnů.
4. V případě, že nebyla Klientem uhrazena záloha, ze které by bylo možné stornopoplatky vyúčtovat, nebo stornopoplatky jsou vyšší než složená záloha, budou stornopoplatky Klientovi vyúčtovány řádnou fakturou se splatností 14 dnů.
5. Hotel může odstoupit od Smlouvy z důvodů závažného porušení povinností Klienta (např. neuhrazení včas a v plné výši ceny objednaného pobytu a služeb), stanovených v těchto Všeobecných obchodních podmínkách, a to bez nároku na další plnění.

Čl. VI

Reklamáce služeb

Reklamáce služeb Hotelu se řídí Reklamačním řádem – ZDE.

Čl. VII

Dárkové poukazy

1. Zakoupené dárkové poukazy jsou nevratné. Poukaz je platný po zaplacení. Dárkový poukaz je možné vrátit bez udání důvodu do 14 dnů od zakoupení. Platnost Poukazu je po dobu trvání uvedené na poukazu. V případě, že klient nemohl poukaz čerpat ze závažných důvodů, může Hotel dobu platnosti ve výjimečných případech na žádost Klienta prodloužit. Prodloužení platnosti poukazu nelze automaticky nárokovat.

Čl. VIII

Závěrečná ustanovení

1. V případě, že vznikne rozpor mezi ustanoveními písemně uzavřené Smlouvy a Všeobecnými obchodními podmínkami, mají přednost ustanovení Smlouvy. V případě, že dojde mezi Klientem a Hotelem ke vzniku sporu, který souvisí s uzavřenou Smlouvou o poskytování služeb, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, Klient může podat návrh na mimosoudní řešení sporu a uplatnit svá práva u subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů: Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR (alternative disput resolution), Štěpánská 15, 120 00 Praha 2. Email: adr@coi.cz.
2. Hotel má právo jednostranným úkonem měnit a doplňovat tyto Všeobecné obchodní podmínky. Jestliže dojde k takové změně, bude nová verze Všeobecných obchodních podmínek

zveřejněna na webových stránkách

Hotelu www.hotelzlatyandel.cz. Nesouhlasí-li Klient se zněním nových Všeobecných obchodních podmínek pro poskytování služeb, má právo neprodleně od Smlouvy odstoupit (nejpozději do 5 dnů od nabytí jejich účinnosti), jinak se má za to, že se změnou Všeobecných obchodních podmínek pro poskytování služeb souhlasí. Objednáním služeb klient vyjadřuje svůj souhlas s Všeobecnými obchodními podmínkami, Reklamačním řádem a Ubytovacím řádem.

3. Pokud některé z ustanovení těchto Všeobecných obchodních podmínek se stane z nějakého důvodu neplatným, nemá tato skutečnost vliv na platnost ostatních ustanovení. To neplatí, stanoví-li kogentní ustanovení občanského zákoníku něco jiného.

Tyto Všeobecné obchodní podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 1. 5. 2026.

Hotel Zlatý anděl

Provozovatel:

Zlatý anděl s.r.o.

Náměstí Svornosti 11

381 01 Český Krumlov

IČ: 63887363

DIČ: CZ63887363

Společnost je zapsaná v OR KS v Č. Budějovicích, oddíl C, vložka 5583

EN

General Provisions and Subject of the General Terms and Conditions

1. Zlatý anděl s.r.o., registered office: Náměstí Svornosti 11, 381 01 Český Krumlov, Company ID No.: 63887363, VAT ID: CZ63887363, registered in the Commercial Register maintained by the Regional Court in České Budějovice, File No. C 5583 (hereinafter referred to as the "Hotel"), issues these General Terms and Conditions, which regulate contractual relationships and define the rights and obligations of the Hotel and its Clients in connection with the provision of accommodation, catering and other supplementary services (hereinafter referred to as the "Services").
2. These General Terms and Conditions form an integral part of all contractual arrangements, unless the business relationship is governed individually by an Accommodation or Catering Agreement or a Booking Confirmation stating otherwise. By confirming a booking for accommodation or catering with Hotel Zlatý anděl, or by confirming an order, the Client acknowledges these General Terms and Conditions as binding for all performances related to the subject of the booking or order.
3. These General Terms and Conditions in particular regulate relationships with individuals or partners with whom no separate contract has been concluded or for whom no different arrangements are stated directly in the booking

confirmation.

By making a reservation, Clients agree to abide by the Accommodation Rules of Hotel Zlatý anděl. The accommodated Guest accepts the Accommodation Rules as a contractual condition of the stay and is obliged to comply with their provisions. Each Guest must familiarise themselves with these Rules; ignorance of them shall not be taken into account. If the Client is an entity acting on behalf of its own customers (such as a travel agency or tour operator), the Client is obliged to ensure that its customers are made aware of the Accommodation Rules. The Accommodation Rules are published on the Hotel's website and displayed within the Hotel premises. The Accommodation Rules are available for download [HERE](#).

4. Contractual relationships not governed by these General Terms and Conditions shall be governed by the Civil Code (Act No. 89/2012 Sb., as amended).

Article II

Ordering of Services and Reservations

1. The Client may order accommodation, catering and other related services at the Hotel by means of an enquiry or booking form available on the Hotel's website, by online reservation, or by e-mail at the following addresses:
Accommodation: info@hotelzlatyandel.cz or sales@hotelzlatyandel.cz
Catering: fbd@hotelzlatyandel.cz
All contact details can be found on the Hotel's

website: www.hotelzlatyandel.cz

Upon duly issued, submitted and confirmed order, the Client becomes bound by the Contract.

2. The submitted accommodation order must contain the following essential particulars:
 - first name and surname of the Client / exact company name,
 - date of birth and permanent address / registered office, Company ID No. (IČO), VAT ID No. (DIČ),
 - telephone number and contact e-mail address,
 - number of persons for accommodation / catering,
 - term and duration of stay, scope and type of accommodation and catering services,
 - time and date of catering services,
 - scope of additional services (guide, portorage, pets, transport, etc.),
 - price agreement for the ordered services and payment terms,
 - any special requirements – e.g. health or dietary restrictions.
3. The Client placing the order is responsible for the contractual relationship of all participants (its own clients, accompanying persons, co-residents, etc.) listed in the order.
4. The Client's order constitutes an offer to conclude a Contract for the provision of services (accommodation/catering/voucher). The Contract is deemed concluded upon the Hotel's confirmation of the order, thereby establishing a contractual relationship between the Client and the Hotel for the sale of services.
5. By submitting the order to the Hotel, the Client confirms that he or she has read and agrees with these General Terms and Conditions. The General Terms and Conditions form an integral part of the concluded Contract and are published on the Hotel's website: www.hotelzlatyandel.cz

Article III

Rights and Obligations of the Contracting Parties

1. Rights of the Client

- The right to receive services in the scope and quality specified in the booking confirmed by the Hotel. The confirmation of stay or catering issued by the Hotel entitles the Client to use the ordered services.
- The right to obtain information about all facts known to the Hotel that may affect the ordered services.
- The right to the protection of personal data. By submitting an order, the Client grants consent for the Hotel, in accordance with Act No. 110/2019 Sb., on the Processing of Personal Data, as amended, to process the Client's personal data, including the Personal ID number or date of birth, exclusively for purposes necessary to fulfil the Contract, for the period required for such processing, and in compliance with statutory obligations. The method of processing personal data is described in the Hotel's Internal GDPR Directive.
- The right to lodge a complaint or grievance, or to withdraw from the contract or order.

2. Obligations of the Client

- To familiarise themselves with the Accommodation Rules and to ensure possession of valid documents required for the stay (proof of identity, visa, etc.).
- To pay for the services utilised properly and in accordance with the agreed terms and conditions.
- To respect the agreed time and place for the provision of the services. On the day of arrival, the Client shall present at the reception desk a proof of identity, the booking confirmation issued by the Hotel, and a proof of payment for the services (unless otherwise agreed in the Contract or order). In the case of ordering catering services, proof of purchase is provided by an order, payment confirmation or a

voucher. The Client acknowledges that the reserved accommodation capacity is held by the Hotel until 19:00 on the day of arrival. After this time, the reserved accommodation may be released for resale. In the event of a late arrival, the Client must notify the Hotel no later than 15:00 on the day of arrival. The reserved catering capacity is held for a maximum of 30 minutes after the agreed time stated in the order, unless otherwise arranged. If the Client fails to observe the reserved time, the Client must confirm by telephone in advance whether the Hotel can provide the service at a different (later or earlier) time. The Client acknowledges that alternative times may already be booked by other guests.

- To comply with the agreed programme and the Hotel's regulations, including the Accommodation Rules, Fire Safety Regulations and other applicable internal rules.
- To pay for the ordered services in full and on time, prior to their provision (unless otherwise stipulated in the Contract or order).
- To conduct themselves so as to avoid causing harm to the health or property of other Clients, the Hotel, or service providers, and compensate any damage caused to the Hotel or other providers in connection with the use of services.

3. Rights of the Hotel

- Refuse accommodation to persons under the age of 18 who are not accompanied by a legal guardian.
- Refuse accommodation to persons who have not paid for accommodation in advance, or who do not comply with the conditions set out in the Accommodation Rules (available [HERE]).
- Provide necessary information about accommodation and the Client's personal data to a third party where there is a legitimate legal interest (e.g. the Police of the Czech Republic, the Financial Administration, etc.).
- Not be obliged to guarantee the reservation if the Client fails

to comply with the agreed time or date and does not fulfil the obligations under Article II or fails to inform the Hotel accordingly. Charge the Client for costs incurred in connection with a late arrival, in particular for personnel waiting time.

- In the case of a catering reservation, where the Client (or group) arrives more than 30 minutes late without prior notice and without confirming whether another time is possible, the Hotel shall not be obliged to hold the reserved capacity, especially where the capacity has already been reserved by another Client. If the Client fails to notify a late arrival in due time, the Hotel cannot be held liable for any reduction in the quality of served dishes (e.g. temperature).

- Refuse to provide an ordered service to the Client pursuant to Article IV, paragraph 4.

4. Obligations of the Hotel

- Ensure that the Client or the Client's guests listed in the order are provided with the services specified therein, in accordance with these General Terms and Conditions and generally binding legal regulations.

- Provide services to the Client within the agreed term, scope, quantity and quality as confirmed in the order.

- Inform the Client duly and in good time of all material facts relating to the agreed services that are relevant to the performance of the Contract and known to the Hotel.

- When processing the Client's personal data, ensure that the Client does not suffer any violation of rights, in particular the right to confidentiality of sensitive personal data and protection against unauthorised interference with privacy and personal life.

- Maintain confidentiality regarding the Client or the Client's guests.

Article IV

Payment Terms

1. All prices for accommodation, services and catering provided by the Hotel are listed in price lists, offer sheets, or individual price agreements. The Hotel reserves the right to adjust accommodation prices during certain periods (e.g. public holidays, city festivals, etc.) during the year. Other price lists are regularly updated, usually once per year. The prices stated in the Contract or confirmed order are binding on both the Client and the Hotel. The Hotel shall be entitled to adjust prices in the event of changes in legal regulations in case of changes in legislation, particularly in taxation or fee legislation—or in the event of extraordinary circumstances (force majeure) affecting the Hotel's operating costs.
2. Payment for the ordered stay shall be made by the Client in the form of a 100 % advance payment for the services ordered and confirmed by the Hotel, or after completion of the stay (according to the contractual arrangement in the Contract or order). The advance payment must be made no later than 30 days prior to the commencement of the stay, unless otherwise provided for in the Contract. If the stay is booked within 30 days or less before arrival, the Client will be informed by the Hotel via e-mail upon confirmation of the booking about the method of payment for the stay.
3. Method of payment:
 - by bank transfer:
Oberbank AG, a.s.
Payments in CZK
Account number: 7000002024/8040
SWIFT CZ 2X CASING
IBAN: CZ02 8040 0000 0070 0000 2024
Payments in EUR
Account number: 7181004458/8040

SWIFT CZ 2X CASING

IBAN: CZ21 8040 0000 0071 8100 4458

- in cash
- By payment card (MasterCard, VISA, Maestro, VISA Electron, Diners Club International)

The Client expressly agrees that, if they provide the Hotel with payment card details in the booking confirmation (and if this has been agreed with the Hotel as part of the reservation) for the purpose of paying for accommodation or catering services, the Hotel is entitled to use the card for pre- authorisation or for the direct charge of the amount for accommodation and/or catering, as specified in the booking confirmation. Credit card details are accessible exclusively to the Hotel when the Client books accommodation or catering services and may be used solely for the specific commercial transaction agreed upon.

In the case of online accommodation reservations, payment is made by payment card via a secure payment gateway.

4. QR-Code
5. If the advance payment for accommodation and/or catering is not paid within the period specified and agreed in the Contract (booking confirmation), the Hotel shall be entitled to withdraw from the Contract. The Hotel shall inform the Client of such withdrawal in writing (by e-mail). Should the Hotel have any outstanding receivables from the Client relating to previously provided services, the Hotel shall be entitled to refuse to provide further services, even if duly ordered, on the grounds of a legitimate doubt as to the Client's solvency.
6. If, for scheduling reasons, it is not possible to pay for the accommodation and/or catering in advance, payment may, by prior agreement, be made on site (by payment card or in cash). Payment for accommodation must be made at the Hotel reception prior to the provision of the first service; in the case of catering, payment must be made directly in the restaurant (particularly for group bookings), unless the

catering is included in the accommodation package (e.g. half board).

7. On the day of departure, the Hotel shall issue the Client an invoice for the services utilised, in which the Hotel shall set off any advance payment made, if applicable. The Client is obliged to settle any balance due in cash or by payment card at the Hotel reception no later than on the day of departure or on the last day of service provision, unless otherwise individually agreed.

All payments shall be made in the currency stated in the booking confirmation (CZK / EUR). Prices quoted in EUR for cash payments shall be calculated at the exchange rate determined by the Hotel and valid on the date of service provision. A service shall be deemed paid once the relevant amount has been credited to the Hotel's bank account or paid in cash.

Article V

Withdrawal from the Contract

1. The Client shall have the right to cancel the Contract for accommodation and/or catering services at any time, i.e. to withdraw from the Contract for the sale of services (the booked stay and/or catering). Withdrawal from the Contract must be made in writing, and such withdrawal must be demonstrably delivered to the Hotel. The Client is obliged to inform the Hotel of the preferred method for the refund of the advance payment (e.g. bank account number).

The Client may withdraw from the Contract prior to the agreed commencement date of accommodation and/or catering either without a cancellation fee or subject to a cancellation fee, as follows:

Accommodation

Group

45–25 days prior to arrival date – 10%

24–15 days prior to arrival date – 30%

14–7 days prior to arrival date – 60%

Less than 7 days prior to arrival date – 100%

FIT b – delete

- Up to 7 days prior to arrival date – no cancellation fee

- Less than 7 days prior to arrival date – 100%

The above provisions also apply in the event of a change in the number of persons.

Cancellation fees are charged on the total price of the booked stay, and, where applicable, also on the price of ordered services provided by external suppliers that are subject to their own cancellation conditions (e.g. guided tours, rafting, guides, etc.).

Catering - Up to 48 hours before the agreed date – no cancellation fee

- Within 24 hours before the agreed date – 50% cancellation fee

Changes to the number of persons or menu will be accepted by the Hotel only if notified by the Client at least 24 hours in advance of the agreed date. If the change in the number of persons is not notified in advance, the Hotel shall charge for the number of persons stated in the Client's original order.

2. The Hotel may waive the enforcement of a cancellation fee if the Client was unable to utilise the services for serious and duly substantiated reasons (such as a natural disaster or similar event).
3. In the event of withdrawal from the Contract by the Client, the Hotel shall, no later than within 14 days from the date on which the ordered service was originally to be provided, issue a settlement of the advance payment, if one has been made, deducting the applicable cancellation fee, and shall refund

any resulting overpayment to the Client. If the withdrawal from the Contract occurs during a period in which the Hotel is not entitled to charge cancellation fees, the Hotel shall refund the advance payment without undue delay, and no later than within 14 days.

4. If the Client has not paid an advance from which the cancellation fee could be deducted, or if the cancellation fee exceeds the advance paid, the Hotel shall issue the Client an invoice for the outstanding cancellation fee, payable within 14 days.
5. The Hotel may withdraw from the Contract in the event of a serious breach of the Client's obligations (e.g. failure to pay the price of the booked stay and services in full and on time) as set out in these General Terms and Conditions, without any entitlement to further compensation.

Article VI

Complaints Procedure

Complaints concerning services provided by the Hotel shall be governed by the Hotel's Complaints Procedure, available [here](#).

Article VII

Gift Vouchers

1. Purchased gift vouchers are non-refundable. The voucher is valid after payment. The gift voucher can be returned without giving a reason within 14 days of purchase. The validity of the voucher is for the duration stated on the voucher. In the event that the client was unable to use the voucher for serious

reasons, the hotel may, in exceptional cases, extend the validity period at the client's request. Extension of the voucher's validity cannot be automatically claimed.

Article VIII

Final Provisions

1. In the event of any discrepancy between the provisions of a written Contract and these General Terms and Conditions, the provisions of the Contract shall prevail.

Should a dispute arise between the Client and the Hotel in connection with a Contract for the provision of services which cannot be settled amicably, the Client may submit a proposal for out-of-court settlement and exercise their rights before the body for alternative dispute resolution of consumer disputes:

Czech Trade Inspection Authority

Central Inspectorate – ADR Department (Alternative Dispute Resolution)

Štěpánská 15

120 00, Prague 2

E-mail: adr@coi.cz

2. The Hotel reserves the right to unilaterally amend or supplement these General Terms and Conditions. Should such an amendment occur, the new version of the General Terms and Conditions shall be published on the Hotel's website at www.hotelzlatyandel.cz. If the Client does not agree with the wording of the amended General Terms and Conditions, they have the right to withdraw from the Contract without delay (no later than within 5 days of their entry into force); otherwise, it shall be deemed that the Client agrees

with the amended version of the General Terms and Conditions. By ordering services, the Client expressly acknowledges and agrees with the General Terms and Conditions, the Complaints Procedure, and the Accommodation Rules of the Hotel.

3. Should any provision of these General Terms and Conditions become invalid or unenforceable for any reason, such invalidity shall not affect the validity of the remaining provisions, unless mandatory provisions of the Civil Code stipulate otherwise.

These General Terms and Conditions shall enter into force and effect on May 1st 2026.

Hotel Zlatý anděl

Operator:

Zlatý anděl s.r.o.

Náměstí Svornosti 11

381 01 Český Krumlov

IČ:63887363

DIČ:CZ63887363

The company is registered in the Commercial Register in České Budějovice, section C, file 5583.