

# 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](mailto:info@hotelzlatyandel.cz) nebo [sales@hotelzlatyandel.cz](mailto:sales@hotelzlatyandel.cz).  
Stravování: [fbd@hotelzlatyandel.cz](mailto:fbd@hotelzlatyandel.cz).  
Veškeré kontaktní údaje jsou uvedeny na webových stránkách Hotelu: [www.hotelzlatyandel.cz](http://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](http://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 objednávce 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, Diners 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%.

- FIT

- do 7 dnů před dnem nástupu – bez poplatků,
- 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

### Reklamace služeb

Reklamace 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.

Po této době není možné Poukaz vrátit nebo změnit za peníze. Poukaz musí být vyčerpán jednorázově v plné výši. Nevyčerpaná částka nebude vrácena. 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](http://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