HARVEY
SPA HOTEL

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY
společnosti Needmore, s.r.o.
pro Harvey Spa Hotel

I.
Obecná ustanovení

(1) Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP") společnosti Needmore, s.r.o., IČO: 180 11 721, DIČ: CZ18011721, se sídlem Plaská 614/10, Malá Strana, 150 00 Praha 5, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 380100 (dále jen „Provozovatel"), upravují vzájemná práva a povinnosti vznikající v souvislosti s ubytováním v ubytovacím zařízení s názvem „Harvey Spa Hotel", nacházejícím se na adrese Dlouhá 222/2, 351 01 Františkovy Lázně (dále jen „Hotel").

(2) Smluvní vztah mezi Provozovatelem a osobou, která vytváří rezervaci nebo uzavírá smlouvu o ubytování (dále jen „Klient"), se řídí těmito VOP a příslušnou smlouvou o ubytování uzavřenou prostřednictvím webových stránek Hotelu, internetového portálu třetí osoby nebo jiným způsobem potvrzeným Provozovatelem (dále jen „Ubytovací smlouva"). Na základě Ubytovací smlouvy poskytuje Provozovatel ubytování a služby s ubytováním spojené v rozsahu, na dobu a za cenu sjednanou v Ubytovací smlouvě nebo v potvrzení rezervace.

(3) Individuální ujednání obsažená v Ubytovací smlouvě, v písemném potvrzení rezervace Provozovatelem a/nebo v jejich přílohách mají přednost před ustanoveními těchto VOP.

(4) Pro účely těchto VOP se rozlišuje Klient jako osoba, která vytvořila rezervaci nebo je smluvní stranou Ubytovací smlouvy, a osoba, která je konečným příjemcem rezervovaného pobytu a služby v Hotelu čerpá (dále jen „Host"). Je-li rezervace vytvořena pro více Hostů nebo pro třetí osoby, odpovídá Klient za to, že se tito Hosté s těmito VOP a Ubytovacím řádem Hotelu seznámí a budou je dodržovat.

(5) Vyžadují-li tyto VOP písemnou formu, považuje se za ni také komunikace e-mailem nebo prostřednictvím rezervačního systému, pokud z povahy právního jednání nebo z kogentních právních předpisů nevyplývá jinak.

II.
Rezervace ubytování

(1) Klient si objednává ubytování v Hotelu zejména jedním z následujících způsobů:

(i) prostřednictvím internetového portálu třetí osoby;

(ii) prostřednictvím on-line rezervačního systému na webových stránkách Hotelu;

(iii) e-mailem, telefonicky nebo na základě individuálně sjednané Ubytovací smlouvy.

(2) Ubytovací smlouva je uzavřena okamžikem doručení písemného potvrzení rezervace Klientovi (dále jen „Potvrzení rezervace"), ledaže z Potvrzení rezervace vyplývá jiná podmínka závaznosti rezervace, zejména zaplacení zálohy nebo poskytnutí garance platební kartou. Od tohoto okamžiku se Provozovatel zavazuje poskytnout Klientovi a/nebo Hostům ubytování a služby v rozsahu a za podmínek uvedených v Potvrzení rezervace.

(3) Potvrzení rezervace obsahuje zejména údaje o Klientovi, údaje o Hostu nebo Hostech, informace o rezervovaném pobytu a/nebo službách (zejména délku pobytu, termín pobytu, typ pobytu, název Hotelu, kategorii pokoje, způsob stravování a služby zahrnuté v ceně pobytu), celkovou cenu pobytu a/nebo služeb a informaci o úhradě. Klient je povinen bez zbytečného odkladu zkontrolovat správnost údajů uvedených v Potvrzení rezervace. Při zjištění jakékoli nesrovnalosti je Klient povinen neprodleně kontaktovat Provozovatele na e-mailové adrese sales@harveyspahotel.com.

(4) Rezervace provedená prostřednictvím internetového portálu třetí osoby se řídí také rezervačními podmínkami tohoto portálu a podmínkami uvedenými v Potvrzení rezervace. V případě rozporu mají přednost podmínky uvedené v Potvrzení rezervace a závazné podmínky příslušného portálu.

(5) Rezervace provedená prostřednictvím webových stránek Provozovatele se řídí rezervačními podmínkami uvedenými na těchto webových stránkách a podmínkami uvedenými v Potvrzení rezervace.

(6) Pro řádné zajištění rezervace je Klient – fyzická osoba povinen uvést zejména tyto kontaktní údaje:

a. jméno a příjmení;

b. adresu bydliště;

c. kontaktní e-mailovou adresu;

d. telefonní číslo.

Pro řádné zajištění rezervace je Klient – právnická osoba povinen uvést zejména tyto kontaktní údaje:

a. název objednávající právnické osoby;

b. IČO a DIČ právnické osoby, bylo-li přiděleno;

c. sídlo právnické osoby;

d. jméno a příjmení kontaktní osoby;

e. kontaktní e-mailovou adresu;

f. telefonní číslo.

(7) Požadované údaje slouží Provozovateli zejména k zajištění rezervace, komunikaci s Klientem, plnění Ubytovací smlouvy a splnění právních povinností Provozovatele. Osobní údaje jsou zpracovávány v souladu s právními předpisy a informacemi o zpracování osobních údajů zveřejněnými na webových stránkách Hotelu.

(8) V rámci rezervačního procesu může být Klient vyzván k uvedení údajů platné platební karty, kterou je oprávněn používat. Údaje platební karty se poskytují pro účely úhrady objednaných služeb, garance rezervace nebo provedení předautorizace až do výše předpokládané ceny rezervovaných služeb.

(9) Je-li pro zajištění rezervace požadována záloha, rezervační poplatek nebo garance platební kartou, Klient souhlasí s jejich úhradou nebo blokací prostředků prostřednictvím platební karty uvedené v rezervačním procesu. Vyplněním údajů platební karty Klient zároveň souhlasí s tím, aby z této platební karty byly v souladu s Ubytovací smlouvou a těmito VOP účtovány splatné částky, zejména záloha, cena pobytu, stornovací poplatky a neuhrazené doplňkové služby.

III.

Práva a povinnosti Klienta a Hostů

(1) Uzavřením Ubytovací smlouvy vzniká Klientovi a Hostům právo užívat rezervované ubytovací prostory a jejich vybavení, společné prostory Hotelu a standardní služby Hotelu v rozsahu sjednaném v Ubytovací smlouvě nebo v Potvrzení rezervace. Klient a Hosté jsou povinni užívat ubytovací prostory, společné prostory a vybavení Hotelu řádně, šetrně a tak, aby Provozovateli ani třetím osobám nevznikla škoda.

(2) Klient a Hosté jsou povinni dodržovat Ubytovací řád Hotelu, který je k dispozici na recepci Hotelu, v pokojích Hotelu nebo jiným obvyklým způsobem.

(3) Klient odpovídá za splnění povinností podle Ubytovací smlouvy, těchto VOP a Ubytovacího řádu Hotelu také osobami, pro které rezervaci vytvořil, a osobami, kterým umožnil vstup do Hotelu v souvislosti se svým pobytem.

(4) Klient ani Host nesmí bez předchozího výslovného písemného souhlasu Provozovatele přenechat rezervované ubytovací prostory k užívání třetí osobě ani zřídit třetí osobě jakékoli užívací právo k těmto prostorám. Porušení této povinnosti se považuje za hrubé porušení Ubytovací smlouvy.

(5) Klient je oprávněn reklamovat případné nedostatky poskytovaných ubytovacích nebo doplňkových služeb na recepci Hotelu nebo e-mailem na adrese sales@harveyspahotel.com. Reklamaci je Klient povinen dostatečně určitě popsat tak, aby bylo možné zjistit charakter reklamovaných nedostatků, jejich projevy a okolnosti jejich zjištění. Nedostatky, které lze zjistit během pobytu, je Klient povinen uplatnit bez zbytečného odkladu, zpravidla nejpozději do jednoho pracovního dne od jejich zjištění, aby mohla být ze strany Provozovatele co nejdříve zjednána náprava. Provozovatel vyřídí reklamaci ve lhůtě

přiměřené povaze reklamovaných nedostatků; lhůta neběží po dobu, po kterou Klient neposkytl Provozovateli potřebnou součinnost. Tímto ustanovením nejsou dotčena práva Klienta – spotřebitele vyplývající z kogentních právních předpisů.

(6) Klient a Hosté odpovídají za škodu způsobenou na majetku Hotelu nebo Provozovatele Klientem, Hosty, jejich návštěvníky nebo zvířaty, která byla do Hotelu vnesena s povolením Provozovatele nebo v rozporu s těmito VOP. Klient a Hosté jsou povinni takovou škodu v plném rozsahu nahradit. Nárok Provozovatele se vztahuje také na škodu zjištěnou po odjezdu Klienta nebo Hostů.

(7) Klient je povinen neprodleně informovat Provozovatele o všech nových nebo změněných požadavcích na ubytování a o zrušení rezervace.

(8) Zvířata nejsou v Hotelu povolena, pokud Provozovatel předem písemně neudělí výjimku. Povinnosti Provozovatele vyplývající z kogentních právních předpisů tím nejsou dotčeny.

IV.

Cena služeb

(1) Konečná cena ubytovacích a doplňkových služeb je uvedena v Potvrzení rezervace, které je po provedení rezervace zasláno Klientovi.

(2) Provozovatel není oprávněn po potvrzení rezervace jednostranně navýšit celkovou cenu, s výjimkou případů, kdy:

a. dojde ke změně rezervace požadované Klientem nebo odsouhlasené Klientem (např. změna typu pokoje, počtu osob, termínu pobytu nebo rozsahu služeb);

b. dojde ke změně právních předpisů, sazeb daně z přidané hodnoty, místních poplatků nebo jiných povinných plateb.

(3) Cena ubytování nezahrnuje místní poplatek z pobytu, který bude Klientovi vyúčtován při skončení pobytu ve výši dle platné sazby, není-li v Potvrzení rezervace uvedeno jinak.

(4) Doplňkové služby, které nejsou výslovně zahrnuty v Potvrzení rezervace nebo v ceně pobytu, jsou účtovány samostatně podle aktuální nabídky nebo ceníku Hotelu.

V.

Platební podmínky

(1) Zvolené ubytování společně s objednaným stravováním a dalšími sjednanými službami je možné uhradit zejména:

a. platební kartou on-line při rezervaci ubytování;

b. platební kartou nebo hotovostí při příjezdu Klienta do Hotelu nebo během pobytu;

c. bankovním převodem na základě zálohové faktury vystavené před příjezdem Klienta do Hotelu;

d. jiným způsobem výslovně odsouhlaseným Provozovatelem.

(2) Provozovatel přijímá platby v CZK a EUR. V případě platby platební kartou bude Klientovi účtována částka v měně CZK, není-li Provozovatelem výslovně uvedeno jinak. Poplatky banky, vydavatele platební karty nebo poskytovatele platebních služeb nese Klient.

(3) Provozovatel je oprávněn požadovat po Klientovi zálohu až do výše celkové ceny rezervovaného pobytu a služeb. Výše zálohy, způsob její úhrady a splatnost budou uvedeny v Ubytovací smlouvě nebo v Potvrzení rezervace. Neuhradí-li Klient zálohu řádně a včas, je Provozovatel oprávněn od Ubytovací smlouvy odstoupit nebo rezervaci zrušit.

(4) Veškeré platby musí být Klientem provedeny ve prospěch Provozovatele v plné výši a bez srážek, započtení nebo jiného krácení, není-li písemně sjednáno jinak.

(5) Doplňkové služby objednané nebo čerpané Klientem či Hosty během pobytu (např. parkování, minibar, wellness procedury nebo jiné služby Hotelu) budou uhrazeny nejpozději při odjezdu, a to v hotovosti, platební kartou nebo jiným způsobem schváleným Provozovatelem.

VI.

Zrušení rezervace a stornovací poplatky

(1) Klient je oprávněn zrušit rezervovaný pobyt za podmínek uvedených v Potvrzení rezervace nebo v individuální Ubytovací smlouvě. Rezervace s nevratnou cenou (Non-Refundable) nelze měnit ani zrušit, není-li v Potvrzení rezervace výslovně uvedeno jinak.

(2) Je-li Ubytovací smlouva uzavřena se spotřebitelem distančním způsobem nebo mimo obchodní prostory, bere Klient na vědomí, že ubytování poskytované v určeném termínu nebo v určitém období spadá pod zákonnou výjimku z práva spotřebitele odstoupit od smlouvy ve lhůtě 14 dnů. Možnost zrušení rezervace se proto řídí výhradně stornovacími podmínkami uvedenými v Potvrzení rezervace, Ubytovací smlouvě nebo těchto VOP.

(3) Smluvní vztah mezi Klientem a Provozovatelem je zrušen ke dni, kdy bylo zrušení rezervace v písemné formě doručeno Provozovateli, není-li v Potvrzení rezervace nebo v Ubytovací smlouvě stanoveno jinak.

(4) Při zrušení rezervace je Provozovatel povinen vrátit Klientovi uhrazenou zálohu na pobyt do čtrnácti (14) dnů od doručení zrušení rezervace. Provozovatel je však oprávněn započíst a účtovat Klientovi stornovací poplatky podle Potvrzení rezervace nebo příslušné Ubytovací smlouvy. V případě uplatnění stornovacích poplatků vrátí Provozovatel Klientovi pouze rozdíl mezi uhrazenou zálohou a uplatněnými stornovacími poplatky. Převyšují-li stornovací poplatky uhrazenou zálohu, je Klient povinen rozdíl Provozovateli doplatit.

(5) V případě rezervace provedené přes internetový portál třetí osoby nebo webové stránky Provozovatele platí stornovací podmínky uvedené v Potvrzení rezervace; tyto podmínky mají přednost před obecnou úpravou v těchto VOP.

(6) Pravidla pro účtování stornovacích poplatků se mohou lišit podle způsobu provedení rezervace, cenového režimu, počtu Hostů, termínu pobytu a dalších parametrů rezervace. Konkrétní pravidla a podmínky účtování stornovacích poplatků jsou vždy uvedeny v Potvrzení rezervace nebo v individuálně sjednané Ubytovací smlouvě.

(7) V případě, že se Klient nebo Hosté nedostaví k čerpání ubytování a rezervovaný pobyt nebyl platně zrušen v souladu s podmínkami uvedenými v Potvrzení rezervace nebo v Ubytovací smlouvě, je Provozovatel oprávněn účtovat Klientovi stornovací poplatek až do výše 100 % předpokládané ceny pobytu.

(8) Provozovatel je oprávněn odstoupit od Ubytovací smlouvy nebo rezervaci zrušit zejména:

a. neuhradí-li Klient cenu rezervovaného pobytu, zálohu nebo jinou splatnou částku řádně a včas;

b. poruší-li Klient nebo Host hrubým způsobem Ubytovací smlouvu, tyto VOP nebo Ubytovací řád Hotelu;

c. z technických, provozních nebo bezpečnostních důvodů, které znemožňují nebo podstatně ztěžují poskytnutí ubytování nebo služeb;

d. nastane-li okolnost vyšší moci nebo jiná mimořádná nepředvídatelná okolnost, která Provozovateli brání v poskytnutí sjednaného plnění.

(9) Odstoupení od Ubytovací smlouvy musí být učiněno písemně a je účinné ke dni doručení odstoupení druhé smluvní straně, není-li v oznámení uveden pozdější den účinnosti. Odstoupí-li Provozovatel od Ubytovací smlouvy z důvodů podle odst. (8) písm. c) nebo d), vrátí Klientovi platby za neposkytnuté služby, nedohodnou-li se strany na náhradním plnění.

(10) Za nevyčerpané objednané ubytovací a jiné služby Provozovatel neposkytuje Klientovi finanční ani jinou náhradu, není-li v Ubytovací smlouvě, Potvrzení rezervace nebo kogentních právních předpisech stanoveno jinak.

VII.

Rozhodné právo a příslušná jurisdikce

(1) Smluvní vztah založený Ubytovací smlouvou a těmito VOP se řídí právním řádem České republiky. Je-li Klient spotřebitelem s obvyklým bydlištěm v jiném státě, není touto volbou práva dotčena ochrana poskytovaná Klientovi kogentními ustanoveními právního řádu, která by se použila bez této volby práva.

(2) Pro řešení sporů vzniklých v souvislosti s Ubytovací smlouvou nebo těmito VOP jsou příslušné soudy České republiky, není-li kogentními právními předpisy, zejména předpisy na ochranu spotřebitele, stanoveno jinak.

VIII.

Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

(1) Dojde-li mezi Provozovatelem a Klientem – spotřebitelem ke spotřebitelskému sporu z Ubytovací smlouvy nebo těchto VOP, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, je Klient – spotřebitel oprávněn podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu níže uvedenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů:

Česká obchodní inspekce

Ústřední inspektorát – oddělení ADR

Štěpánská 567/15

120 00 Praha 2

Internetové stránky: https://adr.coi.cz

E-mailová adresa: adr@coi.cz

(2) Česká obchodní inspekce je dozorovým orgánem, který vykonává dohled nad ochranou spotřebitele a postupuje zejména podle zákona č. 64/1986 Sb., o České obchodní inspekci, ve znění pozdějších předpisů, a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

(3) Klient – spotřebitel s bydlištěm v jiném členském státě Evropské unie může využít informace a seznam subjektů mimosoudního řešení spotřebitelských sporů zveřejněný Evropskou komisí na portálu Consumer Redress in the EU: https://consumer-redress.ec.europa.eu/dispute-resolution-bodies.

IX.

Závěrečná ustanovení

(1) Tyto VOP jsou ve smyslu § 1751 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ObčZ"), nedílnou součástí každé Ubytovací smlouvy, která na ně odkazuje.

(2) Ustanovení těchto VOP se použijí vždy, pokud se Provozovatel a Klient v Ubytovací smlouvě písemně nedohodnou jinak.

(3) Tyto VOP jsou vypracovány v českém, anglickém a německém jazyce. V případě rozporu mezi jazykovými verzemi má přednost česká verze.

(4) Pokud bude jakékoli ustanovení těchto VOP shledáno neplatným, neúčinným nebo nevymahatelným, nemá taková skutečnost vliv na platnost, účinnost a vymahatelnost ostatních ustanovení těchto VOP. Neplatné, neúčinné nebo nevymahatelné ustanovení se nahradí ustanovením platným a vymahatelným, které se svým smyslem a účelem co nejvíce blíží původnímu ustanovení.

(5) Provozovatel je oprávněn tyto VOP v přiměřeném rozsahu měnit a doplňovat elektronickou formou. Nové znění VOP bude zveřejněno na webových stránkách Hotelu. Pro již uzavřené Ubytovací smlouvy se použije znění VOP účinné v okamžiku uzavření Ubytovací smlouvy, nedohodnou-li se strany písemně jinak.

(6) V případech neupravených těmito VOP se právní vztah založený Ubytovací smlouvou řídí ustanoveními ObčZ. Je-li Klient spotřebitelem, řídí se právní vztahy neupravené těmito VOP také zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

(7) Tyto VOP jsou dostupné na internetových stránkách Hotelu: https://www.harveyspahotel.com/cs/.

(8) Tyto VOP nabývají účinnosti dne 20. 4. 2026.

V Praze dne 20. 4. 2026

Needmore, s.r.o.

Michal Chour, jednatel

Needmore, s.r.o.
Plaská 614/10, 150 00 Praha 5 - Malá Strana
IČ: 18011721 DIČ: CZ18011721
Provozovna Harvey Spa Hotel
Dlouhá 222, 35101 Františkovy Lázně
Tel.: +420 601 216 726
Email: info@harveyspahotel.com
www.harveyspahotel.com