



PROVOZNÍ ŘÁD HOTELU

včetně Podmínek online rezervace a plateb a Standardů ochrany nezletilých

Verze ze dne 8. září 2026 · Datum aktualizace: 28. října 2026

Nezávazný překlad. Rozhodující je polské znění; v případě rozporu má přednost polské znění.

Obecná ustanovení

Tento Provozní řád se vztahuje na všechny hosty pobývajících v areálu Hotelu Szrenicowy Dwór, Wzgórze Paderewskiego 12, 58-580 Szklarska Poręba, provozovaného společností **SZRENICOWY Sp. z o.o.** se sídlem na adrese ul. 1 Maja 19, 58-580 Szklarska Poręba, KRS 0001223194, NIP 6112849100 (dále jen „Hotel“).

§1 Hotelový den

1. Hotelový den začíná v 15:00 v den příjezdu a trvá do 11:00 následujícího dne.
2. Přeje-li si Host prodloužit pobyt nad dobu uvedenou v den příjezdu, měl by to nahlásit na recepci nejpozději do 10:00 dne, ve kterém pobyt končí. Hotel žádosti o prodloužení pobytu vyhově v rámci dostupnosti.
3. Neopuštění pokoje do 11:00 se považuje za prodloužení pobytu. Pokud prodloužení hotelového dne není možné, může Hotel věci Hosta komisionálně zabalit a uložit je v úschovně zavazadel.
4. Recepce Hotelu není otevřena nepřetržitě; je otevřena od 7:00 do 18:00. Host, který přijede po 18:00, využije samoobslužné ubytování (self check-in): Hotel mu poskytne vstupní kódy umožňující vstup do Hotelu a do pokoje a formální check-in na recepci proběhne následující ráno.

§2 Pravidla pobytu

1. Host hotelu nesmí pokoj přenechat třetím osobám, a to ani během pobytu.
2. Osoby, které nejsou v hotelu ubytovány, se mohou v pokojích zdržovat od 7:00 do 22:00.
3. Noční klid platí od 22:00 do 6:00.
4. Děti nesmějí v areálu hotelu pobývat bez dohledu dospělých.
5. V restauraci, v lobby a v dalších gastronomických provozech by se Hosté neměli zdržovat v plavkách, županech apod.
6. Z důvodu požární bezpečnosti je zakázáno zapalovat svíčky a používat vařiče a jiné elektrické spotřebiče, které nejsou součástí vybavení pokoje.
7. V celém areálu Hotelu platí úplný zákaz kouření mimo místa k tomu určená, a to pod pohrůzkou peněžité sankce ve výši 3 000 PLN.
8. Hotel ubytovává Hosty cestující s domácími zvířaty. Zvíře zůstává po celou dobu pobytu pod dohledem a odpovědností majitele, včetně odpovědnosti za veškeré škody a znečištění jím způsobené. Z hygienických důvodů nesmějí zvířata pobývat v restauraci a v dalších gastronomických provozech Hotelu v době podávání jídel. Žádáme, abyste zvíře nenechávali v pokoji bez dohledu způsobem, který ruší klid ostatních Hostů.

§3 Odpovědnost

1. Host hotelu nese plnou odpovědnost za poškození nebo zničení předmětů a technických zařízení Hotelu, ke kterému došlo jeho vinou nebo vinou osob, které ho navštívily.
2. Odpovědnost Hotelu za ztrátu nebo poškození peněz, cenných papírů, cenností a jiných hodnotných předmětů je omezena, pokud nebyly uloženy do úschovy na recepci.
3. Osobní věci, které odjíždějící Host zanechal v pokoji, budou na jeho žádost zaslány na uvedenou adresu na jeho náklady. Pokud nebude dán pokyn k zaslání, budou věci uchovávány po dobu 2 měsíců, poté budou zlikvidovány.

§4 Porušení Provozního řádu

1. V případě porušení ustanovení Provozního řádu může Hotel odmítnout další poskytování služeb osobám, které tato ustanovení porušují. Tyto osoby jsou povinny neprodleně vyhovět požadavkům personálu Hotelu, včetně úhrady způsobených škod a neprodleného opuštění Hotelu.
2. Hotel může odmítnout ubytovat Hosta, který při předchozím pobytu hrubě porušil Provozní řád, způsobil škodu na majetku Hotelu nebo jiných Hostů, způsobil újmu na zdraví osoby nebo jiným způsobem narušil klid Hotelu.

§5 Reklamace

Veškeré reklamace týkající se hotelových služeb prosíme uplatňovat na recepci Hotelu nebo na e-mailové adrese recepca@szrenicowydwor.pl.

Podmínky online rezervace a plateb

Tato část Provozního řádu stanoví pravidla pro provádění rezervací hotelových služeb a pro provádění plateb, včetně elektronických plateb. Používá se společně s ustanoveními části „Provozní řád hotelu“ (§1–§5). Před provedením Rezervace by se Host měl seznámit s celým zněním Provozního řádu.

§1 Údaje o Hotelu a pojmy

1. Údaje o Hotelu: SZRENICOWY Sp. z o.o., ul. 1 Maja 19, 58-580 Szklarska Poręba, KRS 0001223194, NIP 6112849100, REGON 543977817. Hotel Szrenicowy Dwór se nachází na adrese Wzgórze Paderewskiego 12, 58-580 Szklarska Poręba.
2. Kontaktní údaje Hotelu: telefon +48 733 967 767, e-mail: repcja@szrenicowydwor.pl.
3. Webové stránky Hotelu jsou dostupné na adrese www.szrenicowydwor.pl (dále jen „Web“).
4. Pojmy použité v této části znamenají: Host – osobu, která provádí Rezervaci nebo využívá služeb Hotelu; Spotřebitel – fyzickou osobu, která s Hotelem uzavírá právní jednání bezprostředně nesouvisející s její podnikatelskou nebo profesní činností (čl. 22¹ polského občanského zákoníku, Kodeks cywilny); Rezervace – předchozí objednávku hotelových služeb na určitý termín, učiněnou způsobem popsáním v §2; Platba – úhradu pohledávek Hotelu Hostem, včetně zálohy nebo předplatby; Provozovatel plateb – společnost Centrum Elektronicznych Usług Płatniczych „eService“ Sp. z o.o. se sídlem ve Varšavě, ul. Jana Olbrachta 94, 01-102 Warszawa, která zajišťuje elektronické platby na Webu.

§2 Rezervace a uzavření smlouvy

1. Rezervaci lze provést prostřednictvím rezervačního formuláře na Webu, telefonicky nebo e-mailem.
2. K provedení Rezervace je nezbytné uvést jméno a příjmení, e-mailovou adresu, telefonní číslo, termín pobytu, počet osob (včetně počtu a věku dětí) a zvolený typ pokoje nebo nabídku.
3. Při provedení Rezervace na Webu Host prohlašuje, že se seznámil s Provozním řádem a souhlasí s ním, což potvrzuje zaškrtnutím příslušného pole v rezervačním formuláři. Hotel eviduje skutečnost, že Provozní řád byl akceptován.
4. Popis pokojů a služeb, jejich ceny a platební a storno podmínky jednotlivých cenových plánů (nabídek) jsou dostupné na Webu před provedením Rezervace.
5. Smlouva o poskytování hotelových služeb je uzavřena okamžikem, kdy Host obdrží od Hotelu potvrzení Rezervace na uvedenou e-mailovou adresu a uhradí zálohu nebo předplatbu v termínu vyplývajícím z platebních podmínek.

6. Potvrzení Rezervace obsahuje termín pobytu, typ pokoje nebo nabídku, cenu, platební podmínky a podmínky storna Rezervace. Host by měl zkontrolovat správnost údajů v potvrzení a případné chyby neprodleně nahlásit.
7. Hotelové služby jsou poskytovány v Hotelu v termínu uvedeném v Rezervaci za podmínek stanovených v §1 Provozního řádu hotelu (hotelový den). Při ubytování dětí se uplatní Standardy ochrany nezletilých uvedené v další části dokumentu.

§3 Ceny

1. Ceny uvedené na Webu a v potvrzení Rezervace jsou vyjádřeny v polských zlotých (PLN) a jsou cenami brutto, tedy včetně daně z přidané hodnoty (DPH).
2. Ceny jsou dynamické, to znamená, že závisejí zejména na termínu a délce pobytu, počtu osob a dostupnosti pokojů. Závazná je cena zobrazená na Webu v okamžiku provedení Rezervace, viditelná před provedením platby a uvedená v potvrzení Rezervace.
3. Ceny nezahrnují místní poplatek, který Hotel jako výběrčí poplatku vybírá od Hostů při ubytování na základě usnesení Městské rady ve Szklarské Porębě. Poplatek činí v současnosti 3,40 PLN za osobu za každý započatý den pobytu (usnesení č. XXII/243/25, platné od 1. ledna 2026). Osvobození od poplatku stanoví toto usnesení.
4. Cena zahrnuje služby uvedené v popisu nabídky. Na Webu jsou ubytování a stravování uváděny samostatně a Host před platbou vidí, jaká jídla si kupuje. Parkování pro Hosty a úschova zavazadel jsou zahrnuty v ceně pobytu.
5. Samostatně se platí: pronájem grilovacího přístřešku, pronájem konferenčního sálu, společenské akce a gastronomická nabídka à la carte (mimo zakoupená jídla), a to podle ceníku platného v Hotelu nebo podle individuální nabídky.
6. Prodloužení pobytu po 11:00, o kterém pojednává §1 odst. 2 a 3 Provozního řádu hotelu, je možné, pokud pokoj není určen pro další Hosty. Poplatek za prodloužení činí 50 PLN za každou započatou hodinu. Podrobnosti prodloužení si Hotel a Host dohodnou individuálně na recepci na místě.

§4 Platby

1. Prostřednictvím Webu Hotel přijímá platby platebními kartami Visa a Mastercard, BLIK, Apple Pay, Google Pay a elektronickými převody (online platby prostřednictvím bank). Na místě v recepci Hotelu může Host platit v hotovosti nebo platební kartou.
2. Elektronické platby na Webu zajišťuje Provozovatel plateb. Host je přesměrován na platební stránku Provozovatele plateb, kde provede platbu zvoleným způsobem. Platby jsou zúčtovávány v polských zlotých.
3. Výši zálohy nebo předplatby, termín její úhrady a termín úhrady zbývajících částky stanoví platební podmínky přiřazené k cenovému plánu (nabídce) zvolenému

Hostem. Platební podmínky jsou zobrazeny na Webu před provedením Rezervace a uvedeny v potvrzení Rezervace.

4. Neuhrazení platby v termínu uvedeném v platebních podmínkách může vést ke zrušení Rezervace ze strany Hotelu. O zrušení Hotel informuje Hosta na e-mailovou adresu uvedenou v Rezervaci.
5. Hotel může Hostovi zaslat na e-mailovou adresu platební odkaz (Pay by Link) vedoucí na platební stránku Provozovatele plateb. Týká se to zejména Rezervací provedených telefonicky nebo e-mailem a plateb dodatečných pohledávek.
6. Po zaúčtování platby Hotel předá Hostovi potvrzení o jejím přijetí na e-mailovou adresu uvedenou v Rezervaci.

§5 Údaje o platebních kartách

1. Údaje o platební kartě (číslo karty, datum platnosti, kód CVV2/CVC2) zadává Host výhradně na platební stránce Provozovatele plateb. Hotel tyto údaje, zejména kód CVV2/CVC2, neviduje, neukládá ani neuchovává.
2. Hotel nepřijímá údaje o platebních kartách telefonicky ani e-mailem. Pokud chce Host zaplatit kartou během telefonického hovoru nebo e-mailové korespondence, Hotel zašle platební odkaz (Pay by Link).
3. Hotel nezatěžuje kartu Hosta bez jeho souhlasu částkami, které nejsou uvedeny v potvrzení Rezervace. Dodatečné pohledávky vzniklé během pobytu nebo po něm (např. za doplňkové služby nebo škody uvedené v §3 odst. 1 Provozního řádu hotelu) Host uhradí na místě v Hotelu (v souladu s §4 odst. 1 této části) nebo prostřednictvím platebního odkazu zasláního Hotelem.

§6 Storno a změna Rezervace

1. Pravidla pro storno a změnu Rezervace, včetně případných poplatků s tím spojených, stanoví storno podmínky přiřazené k cenovému plánu (nabídce) zvolenému Hostem. Storno podmínky jsou zobrazeny na Webu před provedením Rezervace a sděleny v potvrzení Rezervace. Host je akceptuje provedením Rezervace.
2. Storno poplatek se vypočítává jako procento z ceny pobytu a roste s blížícím se termínem příjezdu. Počet dní před příjezdem a výši procenta v jednotlivých obdobích uvádějí storno podmínky dané nabídky.
3. Pokud nabídka storno nepřipouští, zejména je-li na Webu označena jako nevratná, uhrazené částky se nevracejí.
4. Uhrazená částka přesahující storno poplatek bude vrácena do 7 dnů ode dne storna Rezervace. Vrácení proběhne stejným způsobem platby, jakým byla platba provedena, na kartu nebo účet, ze kterého platba přišla.

5. Nedostavení se Hosta v den příjezdu bez předchozího storna se považuje za storno Rezervace v den příjezdu. Uplatní se pak nejvyšší poplatek stanovený ve storno podmínkách nabídky.
6. V případě zkrácení pobytu Hostem (odjezdu před termínem uvedeným v Rezervaci) se uhrazené částky za nevyužité hotelové dny nevracejí.
7. Storno nebo změnu Rezervace provede Host zasláním e-mailu na adresu repcja@szrenicowydwor.pl nebo pomocí funkce správy Rezervace dostupné na Webu nebo v odkazu z potvrzení Rezervace. Hotel storno nebo změnu potvrdí na e-mailovou adresu Hosta.
8. Pokud Hotel nemůže Rezervaci splnit z důvodů na své straně nebo z důvodu vyšší moci, neprodleně o tom Hosta informuje a navrhne jiný termín nebo náhradní nabídku. Pokud Host žádnou z nich nevyužije, Hotel vrátí celou uhrazenou částku.

§7 Odstoupení od smlouvy

1. Podle čl. 38 polského zákona ze dne 30. května 2014 o právech spotřebitelů (ustawa o prawach konsumenta) nemá Spotřebitel právo odstoupit od smlouvy uzavřené na dálku, pokud jde o smlouvy o poskytování ubytovacích služeb jiných než pro účely bydlení, jestliže je ve smlouvě určen den nebo období poskytnutí služby.
2. Rezervace hotelových služeb na určený termín je takovou smlouvou. Spotřebitel ji může stornovat za podmínek stanovených v §6 této části.
3. Vouchery a pobyty bez určeného termínu jsou platné 12 měsíců ode dne zakoupení. Uplatnění voucheru se provádí provedením Rezervace na určený termín, v závislosti na dostupnosti pokojů.
4. Spotřebitel, který zakoupil voucher nebo pobyt bez určeného termínu na dálku (zejména prostřednictvím Webu), může od smlouvy odstoupit bez udání důvodu ve lhůtě 14 dnů ode dne jejího uzavření. Za tím účelem podá prohlášení na e-mailovou adresu repcja@szrenicowydwor.pl nebo písemně na adresu sídla Hotelu. Hotel vrátí uhrazenou částku do 14 dnů od obdržení prohlášení, stejným způsobem platby, jakým byl nákup uhrazen.
5. Po provedení Rezervace na určený termín na základě voucheru se použijí odst. 1 a 2 tohoto paragrafu a §6 této části.

§8 Reklamace

1. Reklamace týkající se Rezervací, hotelových služeb a Plateb může Host podat způsobem uvedeným v §5 Provozního řádu hotelu, tj. na recepci Hotelu nebo e-mailem na adresu repcja@szrenicowydwor.pl, jakož i telefonicky na čísle +48 733 967 767 nebo písemně na adresu ul. 1 Maja 19, 58-580 Szklarska Poręba.
2. Reklamace by měla obsahovat jméno a příjmení Hosta, kontaktní údaje, termín pobytu nebo číslo Rezervace, popis výhrad a požadovaný způsob vyřízení.

3. Hotel vyřídí reklamaci do 14 kalendářních dnů od jejího obdržení a informuje Hosta o jejím uznání nebo zamítnutí na e-mailovou adresu nebo jiným způsobem určeným Hostem. Pokud Hotel v této lhůtě neodpoví, má se reklamace za uznanou.
4. V případě uznání reklamace se vrácení prostředků provede stejným způsobem platby do 14 dnů.
5. Ustanovení tohoto paragrafu neomezují práva Spotřebitele vyplývající z právních předpisů, včetně práva uplatnit nároky před obecným soudem.

§9 Ochrana osobních údajů

1. Správcem osobních údajů Hostů je SZRENICOWY Sp. z o.o. (údaje v §1 této části). Kontakt ve věcech týkajících se osobních údajů: rodo@szrenicowydwor.pl.
2. Osobní údaje jsou zpracovávány za účelem: provedení Rezervace a plnění smlouvy o poskytování hotelových služeb (čl. 6 odst. 1 písm. b) GDPR); splnění právních povinností Hotelu, zejména daňových a účetních a vyplývajících z předpisů o ochraně nezletilých (čl. 6 odst. 1 písm. c) GDPR); určení, uplatnění nebo obhajoby právních nároků a vyřizování reklamací (čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR); zasílání newsletteru na základě souhlasu Hosta (čl. 6 odst. 1 písm. a) GDPR).
3. Příjemci údajů mohou být: Provozovatel plateb (v rozsahu zajištění plateb), poskytovatelé rezervačního systému a IT služeb (GuestSage), subjekty poskytující účetní a právní služby a orgány oprávněné na základě právních předpisů.
4. Údaje jsou uchovávány po dobu nezbytnou k plnění smlouvy a poté po dobu promlčení nároků a po dobu požadovanou daňovými a účetními předpisy. Údaje zpracovávané na základě souhlasu jsou uchovávány do jeho odvolání.
5. Host má právo na přístup k údajům, jejich opravu, výmaz, omezení zpracování, přenositelnost a vznesení námítky, jakož i právo podat stížnost u předsedy Úřadu pro ochranu osobních údajů v Polsku (Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych, UODO).
6. Poskytnutí údajů je dobrovolné, ale nezbytné k provedení Rezervace a uzavření smlouvy.
7. Podrobné informace obsahují Zásady ochrany osobních údajů dostupné na Webu na adrese <https://www.szrenicowydwor.pl/polityka-prywatnosci>.

§10 Závěrečná ustanovení

1. Ve věcech neupravených se použijí předpisy polského práva, zejména polského občanského zákoníku (Kodeks cywilny) a zákona o právech spotřebitelů (ustawa o prawach konsumenta).
2. Provozní řád nevylučuje ani neomezuje práva náležející Spotřebiteli na základě kogentních právních předpisů. V případě rozporu ustanovení Provozního řádu s těmito předpisy mají přednost tyto předpisy.

3. Provozní řád je dostupný v elektronické podobě na Webu na adrese <https://www.szrenicowydwor.pl/regulamin> a na recepci Hotelu. Host si jej může stáhnout, uložit a vytisknout.
4. Změna Provozního řádu nemá vliv na Rezervace potvrzené před nabytím její účinnosti.

Standardy ochrany nezletilých v Hotelu Szrenicowy Dwór

S ohledem na:

1. Respektování práva dítěte na ochranu jeho důstojnosti a svobody od všech forem ubližování;
2. Předcházení událostem, které mohou vést k újmě dítěte během pobytu v Hotelu Szrenicowy Dwór („Zařízení“), zejména co nejrychlejší reakcí na nesrovnalosti ve vztazích dítěte s dospělými osobami, se kterými dítě v Zařízení pobývá;
3. Zajištění bezpečných vztahů mezi dítětem a personálem Zařízení, a zejména předcházení nepřipustnému chování vůči dítěti;
4. Splnění právních povinností uložených společností SZRENICOWY Sp. z o.o., NIP 6112849100, KRS 0001223194, ul. 1 Maja 19, 58-580 Szklarska Poręba („Společnost“) jako subjektu poskytujícímu hotelové služby,

se přijímá tento dokument Standardů ochrany nezletilých („Standardy“), který je souborem pravidel a postupů platných v Zařízení, jež naplňují výše uvedené cíle.

§1 Obecné zásady

1. Společnost jako subjekt poskytující hotelové služby si je vědoma společenské odpovědnosti za provozování této činnosti způsobem, který podporuje žádoucí společenské postoje v oblasti ochrany práv dětí.
2. Žádoucí společenské postoje zahrnují zejména dávání příkladu správného reagování na veškerou újmu působenou dětem v prostorách Zařízení. Odpovídající reakce zahrnuje jak okamžitou, faktickou reakci na zjištěné nesrovnalosti, tak oznamování podezření ze spáchání trestného činu na újmu nezletilého příslušným orgánům.
3. Každá osoba vykonávající v Zařízení práci nebo jiné služby by měla zůstat citlivá na chování vyvolávající podezření, že dítěti pobývajícimu v Zařízení může být ubližováno. Personál Zařízení je proškolen jak v oblasti rozpoznávání nesprávného chování, získávání nezbytných informací od dospělých příjezdějících do Zařízení s dítětem i od samotného dítěte, tak ve způsobu reagování na tyto nesrovnalosti.
4. Personál Zařízení si je vědom nutnosti identifikovat dítě pobývající v Zařízení a zjistit jeho vztah k dospělé osobě, se kterou dítě pobývá. V této souvislosti jsou stanovena pravidla a postupy identifikace, včetně právních základů a účelů zpracování osobních údajů.
5. Standardy jsou zveřejněny na webových stránkách Zařízení a na viditelném místě v Zařízení. Díky tomu budou mít nezletilé osoby povědomí o tom, že se mohou obrátit na personál Zařízení a získat potřebnou pomoc, pokud se jim děje křivda. Dospělé osoby se dozvědí o důvodech, pro které může personál Zařízení očekávat poskytnutí informací o dětech a jejich vztazích s dospělými.
6. Dítětem nebo nezletilou osobou se rozumí každá osoba mladší 18 let.

§2 Zjištění vztahu dospělý – dítě při ubytování

1. V souladu s novelou polského rodinného a poručenského zákoníku (Kodeks rodzinny i opiekuńczy), která vstoupila v platnost dne 15. února 2024 (tzv. zákon „Lex Kamilek“), má personál recepce povinnost zjistit vztah mezi dospělým hostem a doprovázejícím dítětem, tj. zjistit, zda je dospělá osoba rodičem/zákonným zástupcem nezletilého, se kterým přijela, a zda dítě není ohroženo.
2. Pokud dítě, jehož se Rezervace týká, ubytovává osoba, která není jeho rodičem ani zákonným zástupcem, je povinností pracovníka recepce vyžadovat od této osoby předložení **Prohlášení rodičů/zákonného zástupce o souhlasu s pobytem dítěte pod dohledem dané osoby**. To se týká také osob příbuzných s dítětem (např. prarodičů, strýců), které nejsou v dané chvíli jeho zákonnými zástupci.
3. Prosíme o ohleduplnost vůči personálu, který tuto povinnost plní především z péče o dobro vašich dětí a jejich bezpečí.

*Mnohokrát děkujeme za dodržování Provozního řádu.
Tým Hotelu Szrenicowy Dwór.*