Ubytovací a provozní řád Hotelu Kamzík a Treehouses Karlov

(dále též jen "**Řád**")

Ubytovatelem se pro účely tohoto Řádu rozumí obchodní společnost HOTEL KAMZÍK s.r.o., IČO: 29288410, sídlem Brno, Pisárky, Kalvodova 121/23, PSČ 602 00, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 71284.

Ubytovacími zařízeními se pro účely tohoto Řádu rozumějí: (i) Hotel Kamzík, Karlov pod Pradědem 182, 793 36 Malá Morávka, a (ii) Treehouses Karlov pod Pradědem (též „Treehouses Karlov“), ubytovací zařízení umístěné na pozemku parc. č. 1396/12 v katastrálním území Malá Morávka (každé jednotlivě dále jen „Ubytovací zařízení“). Aktuální informace jsou dostupné na https://www.hotelkamzik.cz/ a https://treehouses-karlov.cz/.

Hostem nebo Ubytovaným se rozumí fyzická nebo právnická osoba, s níž Ubytovatel uzavře smlouvu o ubytování, případně fyzická osoba, která je na základě takové smlouvy v Ubytovacím zařízení ubytována.

1. Ubytovatel poskytuje Hostům ubytovací a další sjednané služby v rozsahu odpovídajícím příslušnému Ubytovacímu zařízení, konkrétní rezervaci a zvolenému tarifu. Ubytování v Treehouses Karlov samo o sobě nezakládá nárok na využívání bazénu, wellness, restaurace ani jiných služeb Hotelu Kamzík, nejsou-li výslovně zahrnuty v rezervaci nebo samostatně potvrzeny Ubytovatelem.

2. Při příjezdu nebo check-inu je Host povinen předložit platný doklad totožnosti, zejména občanský průkaz nebo cestovní pas, a poskytnout údaje nezbytné pro splnění zákonných povinností Ubytovatele. Neprokáže-li se Host platným dokladem nebo neposkytne-li nezbytné údaje, může Ubytovatel ubytování odmítnout. U skupinové rezervace může organizátor předem předat požadované údaje o ubytovaných osobách; tím není dotčena povinnost konkrétní osoby prokázat totožnost, je-li to vyžadováno právním předpisem nebo Ubytovatelem.

3. Po dokončení check-inu obdrží Host podle konkrétního Ubytovacího zařízení klíč, čipovou kartu, přístupový kód, oprávnění v mobilní aplikaci nebo jiný přístupový prostředek. Host je povinen chránit jej před ztrátou, poškozením a zpřístupněním neoprávněné osobě. Při ztrátě nebo poškození je Host povinen uhradit účelně vynaložené náklady na náhradu přístupového prostředku, změnu přístupových údajů nebo výměnu zámku, nejvýše však v rozsahu skutečně vzniklé škody.

4. Při opakovaném vstupu do Ubytovacího zařízení nebo při čerpání sjednaných služeb se Host identifikuje způsobem stanoveným pro dané zařízení, například jménem, číslem pokoje či ubytovací jednotky nebo přístupovým prostředkem.

5. Počet osob užívajících pokoj, treehouse nebo jinou ubytovací jednotku nesmí překročit počet osob uvedených v rezervaci a přihlášených k ubytování. Host je povinen oznámit jejich správný počet a nesmí bez předchozího souhlasu Ubytovatele přenechat ubytovací prostor jiné osobě.

6. Ve výjimečných provozních nebo bezpečnostních případech, například při havárii ubytovací jednotky, nebezpečném stavu přístupové cesty nebo okolních dřevin anebo při nebezpečných povětrnostních podmínkách, může Ubytovatel podle VOP nástup na ubytování odložit, ubytování neposkytnout, přerušit

nebo předčasně ukončit a nabídnout Hostovi náhradní termín, jiné přiměřené ubytování nebo vrácení ceny za neposkytnutou část pobytu. U Treehouses Karlov je Host povinen respektovat bezpečnostní a evakuační pokyny Ubytovatele a v případě bezprostředního nebezpečí ubytovací zařízení bezodkladně opustit. Podrobnosti včetně vypořádání ceny upravují VOP; tím nejsou dotčena zákonná práva Hosta.

7. Host může při příjezdu nebo předem dobrovolně upozornit kontaktní místo uvedené v potvrzení rezervace na zdravotní či jiné specifické potřeby významné pro bezpečný průběh pobytu, poskytnutí pomoci nebo evakuaci. Ubytovatel s takovou informací nakládá pouze v nezbytném rozsahu a v souladu s právními předpisy.

8. Host nesmí užívat Ubytovací zařízení způsobem, který bezprostředně ohrožuje zdraví nebo bezpečnost dalších osob. Při infekčním onemocnění je Host povinen dodržovat použitelná protiepidemická opatření, pokyny orgánů ochrany veřejného zdraví a přiměřená bezpečnostní pravidla Ubytovatele.

9. Přeje-li si Host prodloužit pobyt, oznámí to Ubytovateli co nejdříve. Prodloužení je možné pouze podle aktuální dostupnosti a po potvrzení Ubytovatelem; je-li původní ubytovací jednotka rezervována pro jiného Hosta, může Ubytovatel nabídnout jinou dostupnou jednotku.

10. Ubytovací jednotka je vybavena podle svého typu a kategorie. Host nesmí bez souhlasu Ubytovatele přemisťovat nábytek nebo zařízení, provádět stavební či jiné úpravy ani zasahovat do elektrických, vodovodních, bezpečnostních nebo jiných instalací. Host odpovídá za škodu způsobenou nedovolenou manipulací nebo neodborným zásahem v rozsahu stanoveném právními předpisy.

11. Host může používat běžné elektrické spotřebiče osobní potřeby, zejména zařízení osobní hygieny, notebooky, mobilní telefony a nabíječky. Bez předchozího souhlasu Ubytovatele nesmí používat spotřebiče se zvýšeným tepelným příkonem, zejména vlastní vařiče, ohřívače, rychlovarné konvice nebo žehličky, nejsou-li součástí vybavení nebo zapůjčeny Ubytovatelem. Jakékoli zásahy do elektrické sítě jsou zakázány.

12. Je-li v Ubytovacím zařízení poskytováno internetové připojení, může je Host využívat v souladu s právními předpisy a bezpečnostními pravidly. Host nesmí připojení používat k protiprávní činnosti, narušovat jeho provoz ani obcházet bezpečnostní opatření. Host odpovídá za zabezpečení vlastních zařízení; tím nejsou dotčena práva Hosta ani odpovědnost Ubytovatele, kterou nelze podle právních předpisů vyloučit.

13. Děti mladší 12 let nesmějí být z bezpečnostních důvodů ponechány bez přiměřeného dozoru dospělé osoby v ubytovací jednotce ani v dalších prostorách Ubytovacího zařízení. Za dítě a za škodu, kterou způsobí, odpovídá osoba vykonávající dohled v rozsahu stanoveném právními předpisy.

14. Zvíře lze ubytovat pouze tehdy, dovolují-li to podmínky příslušného Ubytovacího zařízení a konkrétní rezervace, a po předchozím souhlasu Ubytovatele. Host odpovídá za chování zvířete, dodržování hygienických a bezpečnostních pravidel a za jím způsobenou škodu. Případný poplatek je uveden v nabídce, ceníku nebo potvrzení rezervace. Pokud zvíře závažně ruší ostatní osoby, ohrožuje bezpečnost nebo poškozuje zařízení a Host nezjedná nápravu, může Ubytovatel postupovat podle bodu 22 tohoto Řádu.

15. V době od 22:00 do 6:00 hod. jsou Host a další ubytované osoby povinni dodržovat noční klid a chovat se tak, aby nerušili ostatní hosty ani okolí Ubytovacího zařízení.

16. Při odchodu z ubytovací jednotky je Host povinen zhasnout světla, vypnout spotřebiče, které nemají zůstat v provozu, uzavřít okna, dveře a vodovodní kohoutky a jednotku řádně zabezpečit. Tímto ustanovením nejsou omezena práva Hosta ani zákonná odpovědnost Ubytovatele za vnesené věci.

17. Při odjezdu Host vrátí klíče, čipovou kartu nebo jiný vratný přístupový prostředek způsobem uvedeným v potvrzení rezervace nebo v provozních instrukcích. V Hotelu Kamzík se vratný přístupový

prostředek zpravidla odevzdává na recepci; v Treehouses Karlov postupuje Host podle pokynů k samoobslužnému check-outu, jsou-li poskytnuty.

18. Návštěvy v ubytovací jednotce jsou možné pouze v souladu s kapacitou, bezpečnostními pravidly a pokyny příslušného Ubytovacího zařízení. Vyžaduje-li to provozní režim, je Host povinen návštěvu předem oznámit recepci nebo kontaktnímu místu a zajistit její evidenci. Návštěva nesmí bez souhlasu Ubytovatele přenocovat.

19. Stravování je poskytováno pouze tehdy, je-li zahrnuto v rezervaci nebo samostatně objednáno a potvrzeno. V Hotelu Kamzík se stravování poskytuje v hotelové restauraci v časech sdělených v potvrzení rezervace nebo v aktuálních provozních informacích. Ubytování v Treehouses Karlov samo o sobě nezahrnuje stravování ani vstup do hotelové restaurace, není-li výslovně sjednáno jinak.

20. Není-li v potvrzení rezervace stanoveno jinak, je ubytovací jednotka Hostovi k dispozici v den příjezdu od 15:00 hod. a Host ji uvolní v den odjezdu nejpozději do 10:00 hod. Pozdější odjezd je možný pouze po předchozím potvrzení recepcí nebo kontaktním místem, podle dostupnosti a případně za poplatek uvedený v ceníku nebo dohodnutý s Hostem. Check-in a check-out probíhají podle pokynů pro konkrétní Ubytovací zařízení.

21. Má-li Host během pobytu požadavek, připomínku nebo stížnost, obrátí se bez zbytečného odkladu na recepci Hotelu Kamzík nebo na kontaktní místo uvedené v potvrzení rezervace. Ubytovatel se pokusí věc přiměřeně a bez zbytečného odkladu vyřešit.

22. Host je povinen se s tímto Řádem seznámit a dodržovat jej. Při závažném nebo opakovaném porušení povinnosti, zejména ohrožuje-li Host bezpečnost, hrubě narušuje pořádek nebo ani po výzvě nezjedná nápravu, může Ubytovatel ukončit ubytování nebo odstoupit od smlouvy v rozsahu dovoleném smlouvou a právními předpisy. Způsobenou škodu je Host povinen bez zbytečného odkladu oznámit a nahradit v rozsahu stanoveném právními předpisy.

Zvláštní bezpečnostní a protipožární pravidla pro Treehouses Karlov

23. Pravidla tohoto oddílu se vztahují výhradně na celý areál Treehouses Karlov, včetně ubytovacích jednotek, teras, lávek, přístupových cest a pozemku parc. č. 1396/12 v katastrálním území Malá Morávka. Host je vzhledem k dřevěné konstrukci a lesnímu prostředí povinen dbát mimořádné opatrnosti a řídit se pokyny Ubytovatele, bezpečnostním značením a závaznými zákazy orgánů veřejné moci.

24. V interiéru treehousů, na terasách, lávkách, schodištích, přístupových cestách a v jejich bezprostředním okolí je zakázáno kouřit, odhazovat nedopalky nebo jiné hořící či doutnající předměty a používat elektronické cigarety, zahřívaný tabák, vodní dýmky nebo obdobná zařízení. Zákaz platí i při otevřených oknech a dveřích.

25. Je zakázáno rozdělávat nebo udržovat jakýkoli otevřený oheň a používat svíčky, čajové svíčky, vonné tyčinky, prskavky, pochodně, lampiony štěstí, pyrotechniku, zábavní výbušniny nebo jiné předměty vytvářející plamen, jiskry, žhavé částice nebo vysoké sálavé teplo. Zápalky a zapalovače nesmějí být používány k žádnému účelu v Treehouses Karlov ani v jejich bezprostředním okolí.

26. Je zakázáno používat vlastní grily, přenosná ohniště, vařiče, hořáky, kahany, plynové nebo lihové spotřebiče, topidla, přímotopy a jiné spotřebiče spalující palivo nebo vytvářející vysokou teplotu. Host smí používat pouze spotřebiče, které jsou pevnou součástí vybavení a které Ubytovatel výslovně určil k použití, a to výhradně podle předaného návodu. Tím není dovoleno používání otevřeného ohně.

27. Do Treehouses Karlov ani jejich okolí se nesmějí vnášet nebo ukládat hořlavé kapaliny, paliva, technický líh, benzin, petrolej, plynové kartuše a tlakové nádoby, dřevěné uhlí, podpalovače, výbušniny, pyrotechnika ani jiné snadno zápalné nebo požárně nebezpečné látky, s výjimkou běžných osobních potřeb v obvyklém množství a bezpečném obalu.

28. Host nesmí přetěžovat zásuvky, používat poškozené kabely, nabíječky, rozdvojky nebo vlastní prodlužovací přívody ani provádět zásahy do elektroinstalace. Nabíjené zařízení musí být položeno na pevném nehořlavém podkladu, nesmí být zakryto a nesmí se nabíjet bez dozoru nebo během spánku. Nabíjení akumulátorů elektrokol, elektrokoloběžek a jiných rozměrných trakčních baterií uvnitř treehousu je zakázáno. Při neobvyklém zahřívání, zápachu, deformaci nebo poškození baterie musí Host nabíjení ihned bezpečně ukončit a informovat Ubytovatele.

29. Je zakázáno zakrývat svítidla, topná tělesa, větrací otvory nebo elektrické spotřebiče, sušit na nich oděvy či jiné předměty a ponechávat v jejich blízkosti textilie, papír nebo jiné hořlavé materiály. Při odchodu z treehousu Host vypne všechny spotřebiče, které podle pokynů Ubytovatele nemají zůstat v provozu.

30. Host nesmí vyřazovat, zakrývat, přemisťovat nebo poškozovat detektory kouře, hasicí přístroje, požární vybavení, bezpečnostní značení ani jiné ochranné prvky a nesmí blokovat dveře, schodiště, lávky, přístupové cesty nebo jiné únikové a zásahové trasy. Jakoukoli závadu, spuštěný alarm, kouř, zápach spáleniny, jiskření, přehřívání nebo jiné požární nebezpečí je povinen bezodkladně oznámit Ubytovateli.

31. Zjistí-li Host požár nebo bezprostřední nebezpečí jeho vzniku, upozorní ostatní osoby, bezodkladně opustí ohrožený prostor, zavolá hasičský záchranný sbor na čísle 150 nebo tísňovou linku 112 a informuje Ubytovatele. K hašení přistoupí pouze tehdy, může-li tak učinit bez ohrožení sebe nebo jiných osob; elektrické zařízení pod napětím nesmí hasit vodou.

32. Porušení protipožárního pravidla, manipulace s bezpečnostním zařízením nebo neuposlechnutí bezpečnostního či evakuačního pokynu se považuje podle okolností za závažné porušení tohoto Řádu. Hrozí-li bezprostřední nebezpečí, může Ubytovatel přijmout okamžité bezpečnostní opatření a ubytování ukončit v rozsahu dovoleném smlouvou a právními předpisy. Tím není dotčena povinnost Hosta nahradit způsobenou škodu; vypořádání ceny se řídí smlouvou, VOP a právními předpisy.

33. Tento ubytovací a provozní řád je platný a účinný ode dne 27.08.2026.
V Karlově pod Pradědem, dne 27.08.2026

HOTEL KAMZÍK s.r.o., Mgr. Milan VITULA, jednatel společnosti.