



DVOŘÁK

SPA HOTEL ★★★★★ KARLOVY VARY

Všeobecné obchodní podmínky

Ubytovací řád:

1. Každá ubytovaná osoba je povinna zapsat se na recepci hotelu a prokázat věrohodně svoji totožnost minimálně v rozsahu údajů: jméno a příjmení, adresa, bydliště, datum narození, národnost, číslo průkazu totožnosti – občanský průkaz nebo cestovní pas a podpis. Klient potřebující pro vstup do ČR vízum je povinen se prokázat platným vízem. Hotel v případě neposkytnutí nutných osobních údajů, ke kterým je vázán platnými předpisy, může ubytování hosta odmítnout a to bez ohledu na platnost rezervační smlouvy a stornopoplatků.
2. Za pobyt a poskytnuté služby je ubytovaný host povinen zaplatit cenu v souladu s jeho rezervací nejpozději v den odjezdu. Klienti přijíždějící přes cestovní kancelář jsou povinni při příjezdu předložit platný voucher, který obdrželi u CK.
3. Za ubytování a poskytnuté služby host platí v den příjezdu hotově nebo kreditní kartou. Při příjezdu je provedena předautorizace kreditní (bankovní) karty hosta. Předautorizace slouží pouze jako garance úhrady pro čerpání dalších možných hotelových služeb. Při uhrazení všech čerpaných extra služeb bude nejpozději v den odjezdu tato předautorizace zrušena. Platba na fakturu je možná, pouze je-li předem zaslána objednávka a zaplacená záloha.
4. Ubytování se neposkytuje osobám s přenosným onemocněním nebo podezřelým z něj, dále osobám pod vlivem drog a alkoholu.
5. Ubytovaný je povinen dodržovat obecně platné právní normy a jednat v souladu s dobrými mravy.
6. Nebyla-li doba pobytu sjednána jinak, ubytování se poskytuje od 15:00 v den příjezdu do 11:00 v den odjezdu.
7. Servis a služby recepcie jsou k dispozici nepřetržitě po dobu 24 hodin na telefonní hotelové lince č. 100.
8. Vchod i odchod z hotelu je hotelovým klientům umožněn nepřetržitě.
9. V době od 22.00 do 6.00 musí být v hotelu a jeho okolí dodržován noční klid. V tuto noční dobu je také zakázáno hostům brát si na pokoj jakékoli osoby, které nejsou na recepci zaregistrovány jako hoteloví hosté.
10. Je zakázáno rozdělávání ohně a manipulaci s otevřeným ohněm ve všech prostorách hotelu a každý host je povinen dodržovat všechny bezpečnostní a protipožární předpisy.

11. Z bezpečnostních důvodů není dovoleno ponechávat děti do 12 let bez dozoru dospělé osoby v pokoji a ostatních prostorách hotelu. Rodiče odpovídají za bezpečnost svých dětí ve všech prostorách hotelu i v jeho venkovní části.

12. Psi mohou mít povolen vstup do hotelu po předchozí domluvě s recepcí či rezervačním oddělením. Pobyt psů na pokoji je zpoplatněn dle platného ceníku.

13. Není dovoleno užívat vlastních elektrospotřebiče, např. varné konvice. Výjimkou jsou holící strojky, kulmy a nabíjecí zařízení. Za použití povolených spotřebičů zodpovídá host a ručí za jakékoliv škody způsobené jejich provozem.

14. Ve všech prostorách hotelu kromě lobby baru platí přísný zákaz kouření. Za porušení tohoto zákazu na pokoji bude účtováno 500,- Eur za účelem speciálního úklidu a vyčištění pokoje.

15. Veškeré cennosti, jako např. šperky, hodinky, peníze a jiné, musí být uloženy v pokojovém sejfě. Za případnou ztrátu cenností uložených mimo pokojový sejf nenese hotel odpovědnost. Cennosti včetně finanční hotovosti uložené v trezoru jsou kryty pojistkou pouze do výše 50 000 Kč.

16. Za škody způsobené na majetku hotelu odpovídá host v plném rozsahu.

17. V odůvodněných případech, po projednání s hostem, může hotel nabídnout hostu jiné ubytování, než bylo původně sjednáno. Hotel v tomto případě vždy přihlíží k tomu, aby se nová nabídka podstatně nelišila od potvrzené objednávky.

18. Každý ubytovaný host je povinen dodržovat tento ubytovací řád. V případě, že jej závažným způsobem poruší, má provozovatel hotelu právo smluvní poměr s ním ukončit bez náhrady.

19. Stížnosti hostů a případné návrhy na zlepšení činnosti hotelu přijímá kdykoliv recepce a management hotelu.

Reklamační řád:

1. Tento reklamační řád nastavuje proces uplatňování nároků na kompenzace v případě vad na službách a produktech poskytnutých ubytovacím zařízením Hotel Dvořák (dále jen Hotel) spravovaným společností BALNEX 1 a.s. se sídlem: U dubu 691/48, Braník, 147 00 Praha 4.
2. Zjistí-li zákazník vadu na poskytovaných produktech nebo službách, vzniká mu právo reklamovat danou věc/službu.
3. Reklamaci je potřeba uplatnit hned bez zbytečných odkladů, aby nevyvstal problém s dokazováním a průkazností vad.
4. Reklamaci podává zákazník písemně anebo ústně na recepci. Při ústním předání je s pověřeným pracovníkem Hotelu vypsán reklamační formulář. Pověřeným pracovníkem se rozumí manažer hotelu, který koná ten den službu a nebo, pouze v nepřítomnosti manažera, pracovník recepce. Reklamační formulář je sepsán ve dvou vyhotoveních. Jedno pro Hotel a druhé pro zákazníka.
5. Na základě reklamačního formuláře bude nejlépe hned anebo do 3 dnů rozhodnuto o vyřízení žádosti o reklamaci. Nejdelší možná doba na vyřízení reklamace je 30 dnů.
6. V případě uznání oprávněné reklamace poskytne Hotel bezplatné odstranění vady, doplnění služby anebo náhradní službu tak, aby bylo vše v souladu s objednávkou. Není-li toto možné, aplikuje se adekvátní kompenzace za vady/služby, které zákazník nemohl využít.
7. Informace o kompenzaci je doplněna do reklamačního formuláře sepsaného pověřeným pracovníkem Hotelu.

Ochrana spotřebitele:

Poskytujeme Vám tímto před uzavřením smlouvy o ubytování veškeré informace dle ustanovení § 1811 a § 1820 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „občanský zákoník“).

Hotel Dvořák, jakožto ubytovatel poskytuje ubytovaným hostům následující informace:

a) Totožnost a kontaktní údaje ubytovatele: BALNEX 1 a.s., IČ: 00139866, se sídlem: U dubu 691/48, Braník, 147 00 Praha 4, DIČ CZ00139866, společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, spisová značka BXXXVI 85, adresa pro doručování elektronické pošty: info@hoteldvorak.cz, telefonní číslo: +420 353 102 111;

b) hlavní předmět podnikání ubytovatele: poskytování ubytovacích služeb;

c) označení služby: ubytovatel obstarává pro ubytované hosty ubytování a služby související s ubytováním na základě podmínek uvedených v písemné smlouvě o ubytování;

d) cena poskytované služby: celková cena za poskytnuté služby je uvedena na internetových stránkách hotelu www.hoteldvorak.cz. V takto stanovené ceně jsou zahrnuty veškeré daně a poplatky;

e) způsob platby a způsob plnění: ubytovaný host poskytne veškeré platby sjednané ve smlouvě o ubytování v hotovosti nebo bezhotovostně na bankovní účet ubytovatele, jehož číslo a variabilní symbol ubytovatel ubytovaným hostům sdělí písemně;

f) náklady na prostředky komunikace na dálku: náklady na prostředky komunikace na dálku určují subjekty poskytující služby prostředků komunikace na dálku a tyto náklady se neliší od základní sazby;

g) údaj o existenci, způsobu a podmínkách mimosoudního vyřizování stížností spotřebitelů včetně údaje, zda se lze obrátit na orgán dohledu: ubytovaný host má právo podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je:

Česká obchodní inspekce
Ústřední inspektorát - oddělení ADR
Štěpánská 15
120 00 Praha 2
Email: adr@coi.cz
Web: adr.coi.cz

Česká obchodní inspekce je dozorovým orgánem vykonávajícím dohled nad ochranou spotřebitele, postupující podle zákona č. 64/1986 Sb., o České obchodní inspekci, ve znění pozdějších předpisů, a dalších právních předpisů. Internetová stránka České obchodní inspekce je www.coi.cz.

h) v souladu s ustanovením § 1837 písmeno j) občanského zákoníku ubytovaným hostům jako spotřebitelům nevzniká právo na odstoupení od smlouvy o ubytování, pokud ubytovatel poskytuje plnění v určeném termínu.

i) označení členského státu nebo členských států Evropské unie, jejichž právními předpisy se bude řídit vztah mezi ubytovaným hostem a ubytovatelem založený smlouvou o ubytování: Česká republika;

j) údaj o jazyku, ve kterém bude ubytovaný host s ubytovatelem jednat za trvání smlouvy o ubytování a ve kterém poskytne ubytovaným hostům smluvní podmínky a další údaje: český Jazyk;

Ostatní:

Hotelový objekt je nepřetržitě střežen kamerovým systémem. Provozování kamerového systému bylo schváleno a je nahlášeno na Úřadu pro ochranu osobních údajů v Praze.

Pultové ceny pokojů a ceny jednotlivých služeb jsou k dispozici v recepci anebo na internetových stránkách hotelu www.hoteldvorak.cz

Právní vztahy výslovně neupravené těmito všeobecnými obchodními podmínkami se řídí platnými právními předpisy České republiky.

Poslední úprava: 28.2.2019

Petra Dryje
Člen představenstva
Hotel Dvořák Karlovy Vary