

CENY, STORNO A PLATEBNÍ PODMÍNKY, PRÁVO NA ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY A REKLAMAČNÍ ŘÁD

Provozovatel:

TEPGASTRO s.r.o.

IČO: 254 75 606

U Panoramy 2959

415 01 Teplice

Společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ústí nad Labem, oddíl C, vložka 19765.

Kontaktní údaje:

Hotel Panorama Teplice

U Panoramy 2959, 415 01 Teplice

Tel.: +420 417 538 679

E-mail: panorama@tepgastro.cz

I. CENY A PLATEBNÍ PODMÍNKY

1. Cena je uvedena za pokoj na jednu noc bez snídaně, pokud nezvolí host jinak.
 2. V ceně ubytování je zahrnuto DPH ve výši 12 %.
 3. Městský poplatek ve výši 21,- Kč/osoba na noc není zahrnut v ceně ubytování.
 4. Ubytování je možné uhradit na místě v hotovosti (CZK nebo EUR), kreditní/platební kartou (účtována částka v měně CZK) nebo předem prostřednictvím on-line platby.
 5. Hotel si vyhrazuje právo provést předběžnou autorizaci platební karty hosta až do výše celkové částky za ubytování a objednané služby.
-

II. STORNO PODMÍNKY

6. Zrušení potvrzené rezervace je možné učinit pouze písemnou formou, tedy e-mailem, nebo způsobem, který udává daný rezervační systém, jenž byl pro rezervaci využit.
7. Při zrušení rezervace, která byla zadána přes externího poskytovatele (např. Booking.com), je nutné rezervaci zrušit taktéž prostřednictvím tohoto poskytovatele způsobem, který poskytovatel vyžaduje a za podmínek dané rezervace.

8. Změna rezervace, tj. přesun objednaných služeb na jiný termín, je považována za zrušení původní rezervace a řídí se stejným režimem jako zrušení rezervace.

9. Host má právo zrušit potvrzenou rezervaci za těchto podmínek:

- **Nejpozději do 23:59 hodin dne předcházejícího dni plánovaného příjezdu** je zrušení rezervace zcela bezplatné.
 - Pokud host uhradil cenu ubytování nebo její část předem a rezervaci zrušil včas v souladu s výše uvedenými podmínkami, budou mu finanční prostředky vráceny v plné výši, a to zpět na platební kartu nebo bankovní účet, ze kterého byla původní platba realizována.
 - **V den plánovaného příjezdu nebo v případě nedojezdu (no-show)** je hotel oprávněn účtovat storno poplatek ve výši **100 % z celkové ceny rezervovaného pobytu a objednaných služeb**.
-

III. PRÁVO NA Odstoupení od smlouvy

10. Host bere na vědomí, že u smlouvy o ubytování uzavřené na konkrétní termín nebo období se neuplatní právo spotřebitele na odstoupení od smlouvy ve lhůtě 14 dnů bez uvedení důvodu. Ubytovaní na konkrétní termín patří mezi služby, u kterých zákon toto právo na odstoupení vylučuje.

11. Zrušení rezervace ze strany hosta se řídí storno podmínkami uvedenými v článku II těchto podmínek. Tím nejsou dotčena práva hosta vyplývající z vadného plnění ani jiná práva spotřebitele stanovená platnými právními předpisy.

IV. REKLAMAČNÍ ŘÁD

12. Hotel odpovídá za to, že poskytované ubytovací služby odpovídají sjednanému rozsahu, kvalitě a podmínkám uvedeným v potvrzení rezervace nebo v nabídce hotelu.

13. Host je povinen případné vady nebo nedostatky ubytovacích služeb oznámit hotelu bez zbytečného odkladu po jejich zjištění, pokud možno již v průběhu pobytu, aby měl hotel možnost závadu napravit.

14. Reklamací může host uplatnit osobně na recepci hotelu nebo písemně e-mailem na adrese **panorama@tepgastro.cz**. Při uplatnění reklamace host uvede zejména své jméno, číslo rezervace, popis reklamované vady nebo nedostatku a případně doloží další skutečnosti rozhodné pro posouzení reklamace.

15. Hotel je povinen reklamaci řádně posoudit a podle možností ji vyřídit bez zbytečného odkladu. Pokud nelze reklamaci vyřídit ihned, bude host informován o způsobu a termínu jejího vyřízení.

16. V případě oprávněné reklamace má host právo zejména na odstranění vady, přiměřenou slevu z ceny nebo jiné nároky, které mu náleží podle platných právních předpisů a povahy reklamované vady.

17. Pokud byla služba poskytnuta prostřednictvím externího poskytovatele rezervačních služeb (např. Booking.com), může být reklamace uplatněna rovněž prostřednictvím tohoto poskytovatele. Tím není dotčeno právo hosta uplatnit reklamaci přímo u hotelu.

18. Reklamace se nevztahuje na vady nebo nedostatky způsobené hostem, jeho jednáním nebo porušením ubytovacích podmínek.

19. Host je povinen při převzetí pokoje zkontrolovat jeho stav a vybavení. Zjištěné nedostatky doporučujeme oznámit hotelu bez zbytečného odkladu, aby mohly být co nejdříve odstraněny.

20. Tímto reklamačním řádem nejsou dotčena práva spotřebitele vyplývající z platných právních předpisů.

V. MIMOSOUDNÍ ŘEŠENÍ SPOTŘEBITELSKÝCH SPORŮ

21. V případě, že mezi hotelem a spotřebitelem vznikne spor ze smlouvy o poskytnutí ubytovacích služeb, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, má spotřebitel právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu.

22. Subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je Česká obchodní inspekce (ČOI). Spotřebitel může návrh na zahájení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu podat způsobem stanoveným ČOI.

23. Bližší informace o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů jsou dostupné na internetových stránkách České obchodní inspekce.

24. Tyto podmínky nabývají účinnosti dne **28.8. 2026**.