

STORNO PODMÍNKY, UBYTOVACÍ A REKLAMAČNÍ ŘÁD

Penzion Adélka, Janské Lázně

PŘÍJEZD 15:30-22:00	ODJEZD do 10:00	NOČNÍ KLID 22:00-6:00
STORNO 100 % po potvrzení	ZTRÁTA ČIPU / KLÍČE 500 Kč	KONTAKT 774 60 20 20

1. Úvodní ustanovení

Tento řád upravuje podmínky rezervace, úhrady, zrušení pobytu, ubytování hostů, užívání prostor penzionu a způsob uplatnění reklamací. Host je povinen se s řádem seznámit a po dobu pobytu jej dodržovat.

Penzion poskytuje ubytovací a související služby v rozsahu odpovídajícím svému zařazení, vybavení a aktuální nabídce služeb.

2. Rezervace a platební podmínky

Rezervace se považuje za potvrzenou okamžikem, kdy ji penzion hostovi potvrdí prostřednictvím e-mailu, rezervačního systému, poukazu nebo jiným prokazatelným způsobem.

Cenu ubytování host hradí před nástupem na účet podle potvrzené objednávky nebo při příjezdu, není-li v potvrzení rezervace uvedeno jinak. Ostatní služby se hradí před jejich využitím nebo nejpozději při odjezdu.

Při rezervaci většího počtu pokojů, skupinovém pobytu nebo delším pobytu může penzion vystavit zálohovou fakturu. Podmínky uvedené v potvrzení konkrétní rezervace mají přednost před obecnými platebními podmínkami tohoto řádu.

3. Storno podmínky

Při zrušení rezervace kdykoliv po jejím potvrzení činí storno poplatek 100 % z celkové ceny rezervovaného pobytu.

V odůvodněných případech může provozovatel po individuální dohodě umožnit změnu termínu pobytu nebo prodloužení platnosti rezervace. Na tuto možnost nevzniká automatický nárok; vždy záleží na dohodě, provozních možnostech a aktuální kapacitě penzionu.

4. Ubytování hostů a prokázání totožnosti

Penzion ubytuje hosta na základě platné rezervace a řádné registrace při příjezdu. Host je povinen předložit platný doklad totožnosti, zejména občanský průkaz nebo cestovní pas.

Pokud host platný doklad totožnosti nepředloží, může penzion ubytování odmítnout. Host bez předchozí potvrzené rezervace nemusí být ubytován.

5. Příjezd, odjezd a prodloužení pobytu

- Standardní doba příjezdu je od 15:30 do 22:00 hodin, není-li předem dohodnuto jinak.
- Pozdější příjezd je možný po předchozí dohodě formou digitálního odbavení pomocí čipu nebo jiného přístupového systému.
- Dřívější příjezd je možný pouze po předchozí dohodě a může být zpoplatněn podle aktuálního ceníku.
- Pokoj musí být v den odjezdu uvolněn nejpozději do 10:00 hodin, nebylo-li dohodnuto jinak.

Při pozdním uvolnění pokoje může penzion účtovat další pobytový den nebo jeho poměrnou část. Není-li možné pobyt prodloužit v původním pokoji, může penzion nabídnout jiný pokoj.

Ve výjimečných případech může penzion nabídnout náhradní ubytování, které se nebude podstatně lišit od potvrzené rezervace.

6. Pravidla užívání pokoje a společných prostor

Hosté jsou povinni užívat pokoj, společné prostory, vybavení a zařízení řádně a pouze k určenému účelu. Bez souhlasu provozovatele zejména není dovoleno:

- přemísťovat nábytek a vybavení,
- provádět zásahy do elektrické sítě, vody, topení nebo jiných instalací,
- používat elektrické spotřebiče jiné než pro osobní hygienu a běžnou osobní potřebu, například vysoušeč vlasů, holicí strojek, notebook nebo tablet.

Při odchodu z pokoje je host povinen uzavřít vodovodní kohoutky, zhasnout světla, zavřít okna a pokoj uzamknout. Při odjezdu vrátí klíč nebo zapůjčený přístupový čip způsobem určeným provozovatelem.

7. Ztráta klíče nebo přístupového čipu

Ztrátu klíče nebo přístupového čipu je host povinen neprodleně oznámit provozovateli nebo personálu penzionu. Za ztracený klíč nebo čip se účtuje poplatek 500 Kč, splatný nejpozději před odjezdem.

8. Kouření, bezpečnost a veřejný pořádek

- Ve všech vnitřních prostorách penzionu platí zákaz kouření, s výjimkou míst výslovně určených ke kouření.
- V prostorách penzionu je zakázáno nosit nebo uchovávat zbraně.
- Host nesmí svým chováním ohrožovat bezpečnost, pořádek, ostatní hosty ani řádný provoz penzionu.

Host, který je pod vlivem alkoholu nebo omamných látek a svým chováním ohrožuje bezpečnost nebo provoz penzionu, nemusí být do objektu vpuštěn nebo může být jeho pobyt ukončen bez nároku na vrácení ceny pobytu.

9. Noční klid

Hosté jsou povinni dodržovat noční klid od 22:00 do 6:00 hodin a chovat se ohleduplně k ostatním hostům i obyvatelům okolních objektů.

10. Děti

Děti mladší 10 let nesmí z bezpečnostních důvodů zůstat v pokoji ani v ostatních prostorách penzionu bez dozoru dospělé osoby. Za jednání dítěte a škodu jím způsobenou odpovídá jeho zákonný zástupce v rozsahu stanoveném právními předpisy.

11. Domácí zvířata

Psi a jiná domácí zvířata mohou být ubytována pouze po předchozí dohodě s provozovatelem. Majitel odpovídá za jejich zdravotní stav, bezpečné chování, čistotu a dodržování pravidel pobytu se zvířaty. Cena se účtuje podle aktuálního ceníku.

12. Wi-Fi připojení

Hosté mohou v prostorách penzionu bezplatně využívat bezdrátové připojení k internetu. Přístupové údaje sdělí personál nebo jsou uvedeny v informačních materiálech penzionu.

13. Parkování

K penzionu je možné přijíždět pouze po vyznačených přístupových cestách a parkovat jen na místech k tomu určených. Po příjezdu host vozidlo odstaví a nenechává zbytečně běžet motor. Parkování je zpoplatněno podle aktuálního ceníku.

14. Ohniště a bazén

Ohniště a bazén mohou hosté využívat pouze v souladu s provozními a bezpečnostními pokyny a na vlastní odpovědnost. Host odpovídá za škodu, kterou svým jednáním způsobí sobě, penzionu nebo třetí osobě.

Oheň je možné rozdělovat pouze na vyhrazeném místě a v době od 10:00 do 21:00 hodin. Oheň nesmí zůstat bez dozoru a po ukončení musí být řádně uhašen.

15. Odpovědnost za věci hostů a pomoc při úrazu

Penzion odpovídá za škodu na věcech hostů v rozsahu stanoveném právními předpisy. Cenné věci je vhodné předat personálu do úschovy, pokud je tato služba dostupná. Ztrátu, poškození nebo jinou škodu je nutné oznámit bez zbytečného odkladu, aby mohly být okolnosti řádně prověřeny.

V případě onemocnění nebo poranění hosta penzion podle možností zajistí přivolání lékařské pomoci. Náklady spojené s převozem a ošetřením hradí host, nestanoví-li právní předpisy nebo konkrétní okolnosti jinak.

16. Odpovědnost hosta za škodu

Host odpovídá za škodu způsobenou na majetku penzionu a je povinen ji uhradit, pokud neprokáže, že ji nezavinil. Povinnost se vztahuje také na škodu zjištěnou až po odjezdu hosta, pokud je prokazatelně spojena s jeho pobytem.

17. Reklamace a stížnosti

Má-li host během pobytu připomínku, stížnost nebo zjistí nedostatek poskytované služby, oznámí jej bez zbytečného odkladu personálu nebo provozovateli. Včasné oznámení umožní penzionu situaci prověřit a podle možností sjednat nápravu ještě během pobytu.

Při uplatnění reklamace host uvede, které služby se reklamace týká, popíše zjištěný nedostatek a sdělí požadovaný způsob vyřízení. Penzion reklamaci posoudí a vyřídí přiměřeným způsobem s ohledem na povahu služby a konkrétní okolnosti.

18. Zpracování osobních údajů

Osobní údaje hostů jsou zpracovávány pouze v rozsahu nezbytném pro přijetí a správu rezervace, uzavření a plnění smlouvy o ubytování, vedení evidence hostů a plnění zákonných povinností provozovatele.

19. Ukončení pobytu a závěrečná ustanovení

Při závažném nebo opakovaném porušování tohoto řádu může penzion pobyt hosta ukončit před sjednaným dnem odjezdu bez nároku na vrácení ceny nevyužité části pobytu.

Tento storno, ubytovací a reklamační řád je platný od 1. 8. 2026 a nahrazuje předchozí znění. Aktuální verze je hostům dostupná u provozovatele a může být zveřejněna také v prostorách penzionu nebo v elektronické podobě.

20. Tísňová a důležitá telefonní čísla

Tísňové volání	112
Zdravotnická záchranná služba	155
Hasičský záchranný sbor	150
Policie České republiky	158
Provozovatel - p. Kubeša	774 60 20 20

Děkujeme, že respektujete pravidla penzionu a přispíváte k příjemnému pobytu všech hostů.