

Storno, ubytovací a reklamační řád

Penzion Adélka, Janské Lázně

1. Úvodní ustanovení

Penzion poskytuje ubytovací a související služby v rozsahu odpovídajícím jeho zařazení a standardu.

2. Platba za ubytování a služby

Ubytování hradí hosté při příjezdu do penzionu nebo před nástupem na účet dle potvrzené objednávky.

Za ostatní služby host hradí cenu vždy před jejich využitím nebo nejpozději při odjezdu z penzionu.

Při rezervaci většího počtu pokojů nebo při delším pobytu může být hostovi vystavena zálohová faktura.

3. Storno podmínky

Při zrušení rezervace činí storno poplatek **100 % z celkové ceny pobytu**, a to kdykoliv po potvrzení rezervace, nejpozději do **365 dní před plánovaným nástupem pobytu**.

V odůvodněných případech je možné po vzájemné dohodě s provozovatelem sjednat změnu termínu pobytu nebo prodloužení platnosti rezervace. Na tuto možnost nevzniká automatický nárok a vždy záleží na individuální dohodě a aktuální kapacitě penzionu.

4. Rezervace a ubytování hostů

Penzion je oprávněn ubytovat pouze hosty, kteří mají platnou rezervaci a kteří se při příjezdu řádně zaregistrují. Hosté jsou povinni předložit platný doklad totožnosti, tedy občanský průkaz nebo cestovní pas.

Pokud se host neprokáže platným dokladem totožnosti, je penzion oprávněn ubytování odmítnout v souladu s platnými právními předpisy.

5. Příjezd a odjezd

Na základě potvrzené objednávky je penzion povinen hosta ubytovat v den příjezdu zpravidla v době od **15:30 do 22:00 hodin**, není-li dohodnuto jinak.

Pozdější příjezd je možný po předchozí dohodě, a to formou **digitálního odbavení pomocí čipu** nebo jiného přístupového systému určeného provozovatelem.

Dřívější příjezd je možný pouze po předchozí dohodě při rezervaci a po potvrzení ze strany penzionu. Tato služba může být zpoplatněna dle aktuálního ceníku.

Host bez předchozí potvrzené rezervace nemusí být ubytován.

Host užívá pokoj po sjednanou dobu pobytu. Nebylo-li předem dohodnuto jinak, je host povinen pokoj v den odjezdu uvolnit nejpozději do **10:00 hodin**. V opačném případě je penzion oprávněn účtovat další pobytový den, případně jeho poměrnou část.

Není-li možné prodloužit pobyt hosta v pokoji, ve kterém byl původně ubytován, je penzion oprávněn nabídnout jiný pokoj.

Ve výjimečných případech je penzion oprávněn nabídnout hostovi jiné ubytování, než které bylo původně objednáno, přičemž toto náhradní ubytování se nesmí podstatně lišit od potvrzené rezervace.

6. Odpovědnost za odložené věci a škodu

Penzion odpovídá za škodu na odložených věcech pouze tehdy, byly-li tyto věci převzaty některým z pracovníků penzionu do úschovy. Za ostatní odložené, zapomenuté nebo v pokoji ponechané věci hostů penzion neodpovídá.

Právo na náhradu škody musí být uplatněno bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 24 hodin ode dne, kdy host penzion opustil.

V případě onemocnění nebo poranění hosta zajistí penzion přivolání lékařské pomoci. Náklady spojené s převozem a ošetřením si hradí host sám, pokud právní předpisy nebo konkrétní okolnosti nestanoví jinak.

7. Povinnosti hostů

Hosté jsou povinni užívat prostory penzionu řádně a v souladu s jejich určením. Zejména nejsou oprávněni:

- přemísťovat nábytek a zařízení,
- provádět zásahy do elektrické sítě a jiných instalací,
- používat jiné elektrické spotřebiče než ty, které slouží k osobní hygieně a běžné osobní potřebě, například vysoušeče vlasů, holicí strojky, notebooky, tablety a obdobná zařízení.

Při opuštění pokoje jsou hosté povinni uzavřít vodovodní kohoutky, zhasnout světla, zavřít okna a uzamknout pokoj.

Při odjezdu jsou hosté povinni odevzdat klíče od pokoje, případně vrátit zapůjčený přístupový čip.

8. Ztráta klíče nebo čipu

V případě ztráty klíče nebo čipu je host povinen tuto skutečnost neprodleně oznámit provozovateli nebo personálu penzionu.

Za ztracený klíč nebo čip je hostovi účtován poplatek ve výši **500 Kč**, který je host povinen uhradit nejpozději před odjezdem.

9. Kouření, bezpečnost a veřejný pořádek

Ve všech vnitřních prostorách penzionu je **zákaz kouření**, s výjimkou míst k tomu výslovně určených.

Ve všech prostorách penzionu je zakázáno nosit nebo uchovávat zbraně.

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

10. Noční klid

Hosté jsou povinni dodržovat noční klid v době od **22:00 do 6:00 hodin**.

11. Děti

Děti mladší 10 let nesmí z bezpečnostních důvodů zůstat v pokoji ani v ostatních prostorách penzionu bez dozoru dospělé osoby. Za škody způsobené dítětem odpovídá v plném rozsahu jeho zákonný zástupce.

12. Domácí zvířata

Psi a jiná domácí zvířata mohou být ubytována pouze po předchozí dohodě s provozovatelem, za předpokladu, že jejich majitel prokáže jejich nezávadný zdravotní stav a bude respektovat pravidla pobytu se zvířaty.

Cena za pobyt zvířete se účtuje dle aktuálního ceníku.

13. Odpovědnost hosta za škodu

Host odpovídá za škody způsobené na majetku penzionu a je povinen je uhradit, pokud neprokáže, že škodu nezavinil. Tento nárok se vztahuje i na škodu zjištěnou až po odjezdu hosta.

14. Wifi připojení

Hosté mohou v prostorách penzionu bezplatně využívat bezdrátové připojení k internetu prostřednictvím Wi-Fi. Přístupové údaje sdělí personál penzionu nebo jsou uvedeny na recepci.

15. Parkování

K penzionu je možné přijíždět motorovými vozidly pouze po vyznačených přístupových cestách a parkovat pouze na místech k tomu určených. Žádáme hosty, aby po příjezdu odstavili svá vozidla a nenechávali motor v chodu.

Parkování u penzionu je zpoplatněno dle aktuálního ceníku.

16. Ohniště a Bazén

Hosté mohou využívat ohniště a bazén pouze na vlastní nebezpečí a vlastní odpovědnost. Provozovatel penzionu neodpovídá za újmu na zdraví ani za škodu na majetku, kterou host způsobí sobě, provozovateli nebo třetí osobě.

Oheň je možné rozdělovat pouze na vyhrazeném místě a ve vyhrazeném čase, a to od **10:00 do 21:00 hodin**.

17. Reklamace a stížnosti

Má-li host během pobytu opodstatněná přání, připomínky nebo stížnosti, může se obrátit na personál penzionu, který vyvine přiměřenou snahu k jejich vyřešení.

18. Zpracování osobních údajů

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

19. Závěrečná ustanovení

Hosté jsou povinni se s tímto storno, ubytovacím a reklamačním řádem seznámit a dodržovat jeho ustanovení. V případě jeho porušení má penzion právo ukončit pobyt hosta před původně sjednaným dnem odjezdu bez nároku na vrácení ceny pobytu.

Tento storno, ubytovací a reklamační řád nabývá platnosti dnem **1. 6. 2020**, není-li provozovatelem stanoveno jinak.

20. Tísňová a důležitá telefonní čísla

Tísňové volání: 112

Zdravotnická záchranná služba: 155

Hasiči: 150

Policie: 158

Provozovatel: p. Kubeša, 774 60 20 20

Při zrušení rezervace kdykoliv po jejím potvrzení činí storno poplatek 100 % z ceny pobytu. Po individuální dohodě může provozovatel umožnit změnu termínu nebo prodloužení rezervace.