

Ubytovací a provozní řád

Pensionu Relax Velká Úpa 140

Tento ubytovací řád byl vydán provozovatelem Pensionu Relax ve Velká Úpa 140, Pec pod Sněžkou 542 21 jako Všeobecné podmínky smlouvy o ubytování podle § 754 a násl. Občanského zákoníku. Ubytováním hosta je mezi hostem a provozovatelem uzavřena smlouva o ubytování podle § 754 a násl. Občanského zákoníku, a to za podmínek dále uvedených.

1) **Každý ubytovaný musí být zapsán do evidence ubytovaných. Host při nástupu k ubytování předloží osobní doklady (občanský průkaz, cestovní pas) k zapsání. K evidenci ubytovaných může využít i rezervační systém, kde host vyplní své údaje.**

2) Ubytování je poskytováno úplatně, cena za ubytování je stanovena na ceníku či rezervace **Cena za objednané ubytování, snídaně a doplňkové služby je splatná nejdéle v den příjezdu, pokud nebylo dohodnuto jinak. Platba se provádí v hotovosti nebo platební kartou.** V případě ubytování dětí je třeba doložit doklad o věku dítěte (např. průkaz pojištěnce) pro uplatnění slevy za ubytování. Při rezervaci ubytování může ubytovatel požadovat zaplacení zálohy či celé platby předem.

3) Ubytování hostů (**Check-In**) je možné od 14:00. Odhlášení hostů z pokojů (**Check-Out**) probíhá do 10:00.

Individuálně lze objednat brzký příjezd od 12:00, 13:00, 14:00 hodin, nebo prodloužení pobytu na pokoji do 11:00 až 13:00. Podmínky a ceny prodloužení jsou uvedeny v ceníku. Na možnost pozdějšího odhlášení je host povinen se dotázat předem na recepci.

Ubytování hosté obdrží v den příjezdu klíč od pokoje a čip od parkoviště pro osobní auta. Při ztrátě klíče zaplatí host škodu způsobenou ubytovatelem ve výši 1.500,- Kč (hodnota systémového hotelového zámku).

Žádáme všechny ubytované hosty, aby nikdy a za žádných okolností nepouštěli neznámé osoby do budovy hotelu. Každý ubytovaný host má své vlastní klíče, kterými si dveře může odemknout. Nemá-li osoba klíče, není pravděpodobně hostem a musí kontaktovat recepci zvonkem u vstupních dveří (pokud není recepce přítomna).

4) V nepřítomnosti personálu na recepci použijte pro komunikaci **telefonní číslo +420 737 780 080.**

- 5) **V celé budově pensionu je zakázáno kouřit, což platí i pro používání elektronických cigaret, nahřívaných tabáků nebo jiných alternativ k cigaretám.** Zákaz se týká nejen pokojů a společných prostor, ale také koupelen a kouření z otevřeného okna. V celém pensionu platí také zákaz používání svíček a jakéhokoliv otevřeného ohně. V případě porušení zákazu je účtována pokuta ve výši 5.000,- Kč.
- 6) Host má právo používat prostory, které mu byly vyhrazeny k ubytování, užívat společné prostory pensionu a využívat služeb souvisejících s ubytováním. Ubytovatel je povinen odevzdat hostovi prostory vyhrazené k ubytování ve stavu způsobilém pro řádné užívání a zajistit mu nerušený výkon jeho práv spojených s ubytováním.
- 7) Reklamace hostů na služby a vybavení pokoje přijímá recepce do 2 hodin po příjezdu. Na pozdější reklamace nebude brán zřetel a budou považovány za způsobenou škodu k náhradě.
- 8) Zdarma je možno zaparkovat vozidlo na k tomu určených místech. Jedná se o soukromé, ale nehlídané parkoviště. Ubytovatel nepřebírá poskytnutím parkovacího místa žádnou zodpovědnost za případné škody vzniklé na vozidle nebo na věcech ve vozidle uložených.
- 9) **V případě vzniku škody na majetku způsobené zaviněním hosta je provozovatel oprávněn domáhat se náhrady škody.** Host je povinen uhradit v hotovosti nebo kartou případnou škodu, a to v plné výši, včetně náhrady ušlého zisku ve výši platné ceny za ubytování po celou dobu, po kterou bude pokoj vyřazen z provozu. Tuto povinnost má host i v případě, že škodu způsobí děti, nebo jiné osoby ubytované s hostem nebo osoby, kterým host umožnil neoprávněně vstup do Pensionu nebo svého pokoje.
- 10) **Host je povinen dodržovat pořádek a čistotu na pokoji a ve společných prostorech, oznámit potřebu provedení oprav, oznámit způsobenou škodu. Je zakázáno jakkoliv přemísťovat nábytek na pokojích.**
- 11) **V době od 22:00 do 7:00 host dodržuje noční klid.**
- 12) **Host při odchodu z pokoje uzavře okna a vodovodní kohoutky, vypne elektrické přístroje, pokud jsou součástí pokoje a pokoj uzamkne.**

- 13) Host nesmí používat v pokoji vlastní elektrické spotřebiče s výjimkou těch, které slouží osobní hygieně, tj. holicích strojků, masážních strojků, vysoušečů vlasů a podobně. Host může používat také spotřebiče s malým příkonem, sloužící osobní potřebě, tj. notebooky, tiskárny, nabíječky k videokamerám, mobilním telefonům a podobně. **Je výslovně zakázáno užívání otevřeného ohně, svíček, přímotopu, vařiče a žehličky.**
- 14) **Host může přijímat návštěvy v prostorách pensionu pouze se souhlasem recepce a po zapsání do knihy návštěv, a to v době od 8:00 do 20:00. Návštěvy na pokojích nejsou povoleny.** V případě nenahlášení návštěvy bude požadováno zaplacení částky odpovídající ceně za další osobu na pokoji. Do wellness mají přístup pouze ubytovaní hosté nebo další osoby jen se souhlasem recepce po zaplacení příslušné částky.
- 15) Ubytovatel si vyhrazuje právo vstupovat na pokoje i v době nepřítomnosti hosta za účelem kontroly stavu a vybavení pokoje.
- 16) Host nesmí bez souhlasu ubytovatele mít v hotelu žádné zvíře.
- 17) Ubytovatel zajistí při onemocnění nebo zranění hosta přivolání lékařské pomoci, případně převoz do nemocnice.
- 18) Z bezpečnostních důvodů není povoleno ponechávat děti do deseti let v pokoji a ostatních společenských prostorách hotelu bez dozoru dospělých.
- 19) Rodiče batolat a malých dětí jsou odpovědní zajistit dodržování čistoty v pokojích. Jedná se zejména o ochranu postelí a sedacích souprav před znečištěním dětmi, které nejsou dosud schopny udržovat osobní hygienu.
- 20) Z důvodu bezpečnosti mohou být společné prostory Pensionu snímány kamerou. Záznamy z kamer jsou uchovávány nejdéle po dobu 3 dnů.
- 21) Host má právo odstoupit od smlouvy o ubytování písemnou nebo ústní formou. Odstoupení od smlouvy se řídí stornovacími podmínkami. Pension má právo od této smlouvy odstoupit, jestliže host hrubě porušuje povinnosti stanovené touto smlouvou, nebo v hotelu hrubě porušuje dobré mravy.

Stornovací podmínky:

Při úplném nebo částečném zrušení pobytu a objednaných služeb bude objednavateli vyúčtován stornovací poplatek ve výši dle zvolených storno podmínek. Pokud se jedná o rezervaci provedenou bez upřesnění platných storno podmínek uplatňují se následující:

- **Zrušení zdarma 14 a více dní před příjezdem**
- **50 % z ceny rezervace při zrušení pobytu 7 až 13 dní před příjezdem**
- **100 % z ceny rezervace při zrušení pobytu méně než 7 dní před příjezdem**

Stornovací podmínky při zkrácení pobytu

V případě zkrácení již započatého pobytu nelze požadovat snížení ceny za ubytování. Host je povinen uhradit celou částku za objednané ubytování. O případném vrácení přeplatku rozhoduje provozovatel vždy individuálně.

21) Každý ubytovaný je povinen se seznámit s ustanoveními tohoto ubytovacího řádu a také se těmito ustanoveními řídit.

Ubytovací řád platí od 1. 4. 2024