

Všeobecné obchodní podmínky

ÚČASTNÍCI SMLUVNÍHO VZTAHU

1. firma Alfons group s.r.o. se sídlem na adrese Legerova 1821/41 120 00, Praha 2, společnost je zapsána v obchodním rejstříku, vedeného krajským soudem v Praze oddíl C, vložka 11242 (dále jen jako „Hotel“)
2. objednatel – jako fyzická či právnická osoba (dále jen „objednatel“) Tyto podmínky platí obecně pro všechny hotelové Hosty a Agentury, se kterými není sjednána písemná smlouva o poskytování služeb.

REZERVACE UBYTOVÁNÍ A SLUŽEB

1. Rezervace ubytování a dalších služeb v Hotelu a potvrzení této rezervace ze strany hotelu je možné písemně, tj. emailem. či telefonicky
2. Rezervace se považuje za platnou a závaznou v případě, že Hotel písemně tedy emailem potvrdí Hostovi provedenou rezervaci nebo automatické emailové potvrzení generované příslušným online rezervačním systémem.
3. Rezervace je dokončena pomocí platební karty nebo uhrazením zálohy ve výši objednaného ubytování a služeb. Mohou být stanoveny individuální podmínky.
4. V případě, že Hotel nebo Host nesplní podmínky, které jsou uvedeny v bodu 3., Hotel nemusí ubytování a služby poskytnout.
5. Údaje, které jsou uvedeny na potvrzení rezervace jsou závazné pro obě strany

CENY, STORNOVACÍ A PLATEBNÍ PODMÍNKY

1. Cena je uvedena za pokoj na jednu noc, včetně snídaně, pokud nezvolí host jinak.
2. V ceně ubytování je zahrnuto DPH ve výši 10%. Městský poplatek ve výši 50 CZK/osoba na noc není zahrnuta v ceně ubytování.
3. Pokud se host neprokáže platným dokladem totožnosti (občanský průkaz, cestovní pas), je hotel oprávněn ubytování hostu odmítnout s ohledem k zákonu o místních poplatcích pro české občany a k zákonu 314/2018 Sb pro zahraniční klienty.
4. Zrušení potvrzené rezervace je možné učinit pouze písemnou formou, tedy emailem. Přesný způsob zrušení rezervace je daný rezervačním systémem, který byl pro rezervaci využit.
5. Při zrušení rezervace, která byla zadána přes externí poskytovatele (např. booking.com) je nutné rezervaci zrušit taktéž přes tohoto poskytovatele způsobem, který poskytovatel vyžaduje a za podmínek rezervace.
6. Změna rezervace, tj. přesun objednaných služeb na jiný termín je považován za zrušení původní rezervace a řídí se stejným režimem jako zrušení rezervace.
7. Ubytování je možné uhradit v hotovosti, akceptujeme měnu CZK a EUR. V případě platby kreditní/platební kartou bude účtována částka v měně CZK nebo EUR, dle vybrané měny.
8. Podle zákona o evidenci tržeb je prodávající povinen vystavit kupujícímu účtenku. Zároveň je povinen zaevidovat přijatou tržbu u správce daně online, v případě technického výpadku pak nejpozději do 48 hodin.
9. Hotel si vyhrazuje právo předběžné předautorizace karty Hosta až do výše celkové částky za ubytování ještě před příjezdem hosta dle aktivních storno podmínek uzavřené rezervace.
10. Při zrušení rezervace 24 před příjezdem (v případě standardní rezervace) nebude účtován žádný storno poplatek
11. V případě volby nevratné rezervace má hotel právo účtovat 100% z ceny ubytování kdykoliv po vytvoření rezervace.
12. V případě nedejedu hosta je rezervace stornována a Hotel je oprávněn účtovat náklady na celý pobyt Hosta.
13. Hotel má právo hosta žádat při příjezdu o kreditní kartu pro garanci případných plateb za další služby nebo konzumaci v rámci jeho pobytu.
14. Pokud klient svou rezervaci zároveň i uhradil a v platné stornolhůtě rezervaci následně zrušil, je ubytovatel povinen mu vrátit již zaplacené peníze a to ve smluvené procentuální výši. Vratka probíhá standardně stejnou cestou, jakou byla provedena platba (pokud bylo provedeno kartou, vrací se zpět peníze na tu stejnou kartu; pokud převodem, vrací se zpět na stejný účet). Standardně je vratka prováděna hned v den obdržení takového požadavku (avšak v závislosti na pracovní době rezervačního oddělení, či účtárny), nejpozději však do 7 dnů od obdržení požadavku.

PRÁVA A POVINNOSTI HOSTA

1. Host má právo užívat rezervovaných prostor a jejich vybavení, stejně tak jako vybavení společných prostor
2. Host je odpovědný za všechny škody způsobené v pokoji během pobytu a souhlasí s tím, že uhradí případné náklady na opravy, výměny nebo zvláštní čištění. Výše úhrady bude určena hotelem. V krajním případě má hotel právo s okamžitou platností ukončit pobyt hosta.

3. Host je povinen veškeré závady a případné nedostatky reklamovat během svého pobytu v hotelu, aby mohla být sjednána náprava. Pokud tak neučiní a škoda je identifikována v průběhu jeho pobytu hotelovým personálem, je tato škoda evidována na jeho odpovědnost.
4. Host je povinen nejpozději v den příjezdu uhradit náklady spojené s využitím ubytovacích služeb Hotelu, nejpozději v den odjezdu je pak host povinen uhradit ostatní náklady – doplňkové služby (sauna, restaurační služby a jiné hotelové služby), nebylo-li dohodnuto jinak. V případě neuhrazení částky je Hotel oprávněn účtovat odpovídající částku z platební karty hosta po jeho odjezdu.
5. Host může odstoupit od smlouvy na základě stornovacích podmínek nebo v případě, že Hotel neposkytl Hostovi předem dohodnuté služby odpovídající standardu hotelu
6. Doba přihlášení do hotelu je od 14:00 v den příjezdu. Dřívější přihlášení je možné pouze po dohodě s Hotelem a může být zpoplatněn.
7. Doba odhlášení je do 11:00 v den odjezdu. Pozdní odhlášení je možné po dohodě s hotelem a může být zpoplatněno.
8. Celý hotel je nekuřácký. Porušení tohoto nařízení a kouření v pokoji či prostorách hotelu opravňuje Hotel, aby Hostovi náúčtoval penále ve výši 200 EUR za vyčištění pokoje či prostor Hotelu. Kouření je možné pouze před Hotelem k místě tomu vyhrazeným nebo na zahrádce hotelu ve dvorním traktu budovy.
9. Host je povinen v neodkladném případě a z důvodu bezpečnosti nebo bezpečného provozu hotelu vpustit na pokoj zástupce hotelu.
10. V rozmezí od 22:00 a 6:00 je doba nočního klidu. Chování, které vede k rušení ostatních hostů v době nočního klidu, je přísně zakázáno (zahrnuje hlasitý poslech hudby, televize, křik v pokojích, chodbách a další rušivé chování). V případě vážné porušení tohoto pravidla může hotel penalizovat hosty finanční pokutou a do výše 200 EUR nebo, v nutných případech, volat policii.
11. Psi a jiní domácí mazlíčci jsou v hotelu zakázáni pod pokutou 100 EUR.

PRÁVA A POVINNOSTI HOTELU

1. Hotel je povinen pro Hosta zajistit ubytování na základě předem dohodnutých služeb, které odpovídají standardu Hotelu.
2. V případě, že Hotel nemůže Hosta ubytovat na základě předem vytvořené a potvrzené rezervace, Hotel má povinnost zajistit pro Hosta adekvátní ubytování v jiném zařízení.
3. V případě, že host nezvedá na pokoji telefon hotelové recepce nebo nereaguje na zaklepání, vyhrazuje si hotel z důvodu bezpečnosti nebo bezpečného provozu hotelu právo vstoupit do pokoje, a to i přes viditelné označení a upozornění „ne rušit“ nápis na dveřích pokoje. Taková věc je zaznamenána do protokolu s podpisy odpovědných zástupců hotelu.
4. Hotel má právo požadovat při příjezdu hosta vratnou kauci na případné škody nebo dodatečné služby ve výši 80 EUR. Za škody jsou považované zejména škody na majetku, poškození nebo odcizení vybavení hotelového pokoje, či nenahlášená konzumace pokojového minibaru při checkoutu hosta.

ŘEŠENÍ SPORŮ

1. Ubytovaný host má na základě novely zákona č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele právo podat návrh na mimosoudní řešení případného sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je dozorový orgán nad ochranou spotřebitele podle zákona č. 64/1986 Sb:
Česká obchodní inspekce (ČOI)
Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2
2. V souladu s ustanovením § 1837 písmeno j) zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník ubytovanému jako spotřebiteli nevzniká právo na odstoupení od smlouvy o ubytování, pokud ubytovací zařízení poskytuje plnění v určeném termínu.

ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Tyto podmínky jsou platné od 1.1.2023 a Hotel si vyhrazuje právo jejich změn a Host je povinen se řídit těmito aktuálními podmínkami.
2. Hotel shromažďuje osobní údaje Hosta pouze po dobu nezbytně nutnou do ukončení poskytování sjednaných služeb a tyto údaje neposkytuje dalším osobám.