

# VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY

## 1. Dodavatel a Odběratel

**Dodavatel:** Hotel Adam \*\*\*Superior, Špindlerův Mlýn 267, 543 51 Špindlerův Mlýn – poskytovatel ubytovacích, stravovacích a relaxačních služeb.

**Hotel je provozován:** Dračí hnízdo 1221 s.r.o., Lázeňská 285/11, Malá Strana, 118 00 Praha 1, C 339771 vedená u Městského soudu v Praze IČ: 09655221 DIČ: CZ09655221

**Odběratel:** Objednavatel služeb (host)

## 2. REZERVACE SLUŽEB

2.1. Rezervaci může udělat objednavatel ve vlastním zájmu nebo ve prospěch třetí osoby.

2.2. Rezervaci potvrzuje odběrateli „hostovi“ hotel po obdržení objednávky formou: telefonickou / písemnou / elektronickou.

2.3. Objednávka musí obsahovat: jméno a příjmení hosta / termín pobytu / kontaktní údaje: telefonní číslo, adresa hosta, emailový kontakt / způsob úhrady za služby / počet objednaných osob „hostů“ ve struktuře počtu dospělých osob a dětí včetně věku / domácích zvířat a druh objednaných služeb.

## 3. CENY A PLATEBNÍ PODMÍNKY

3.1. Hotel poskytuje hostovi ceny na základě aktuálních platných ceníků.

3.2. Cena uvedená v potvrzení rezervace je závazná.

3.3. Cena pobytu zahrnuje DPH, snídani, parkování, volný vstup do bazénu a Wi-Fi v prostorách hotelu zdarma. Snídani jsou podávány formou bufetu, v případě nízké obsazenosti si hotel vyhrazuje právo servírovat snídani kontinentální s výběrem z teplých i studených pokrmů. Za příplatek je možné objednat i polopenzi formou bufetu. V případě nízké obsazenosti si hotel vyhrazuje právo servírovat večeře kontinentální.

3.4 Cena pobytu nezahrnuje turistický poplatek městu Špindlerův Mlýn, cenu za privátní vířivku a sauny.

3.5. Nárok na snížení ceny nevzniká hostovi v případě, že byla akční cena za ubytování zveřejněna po potvrzení rezervace.

3.6. Akční nabídky a slevy není možné kombinovat.

3.7. V den ukončení pobytu je host povinný uhradit všechny čerpané hotelové služby na recepci v hotovosti nebo platební kartou.

3.8. Úhrada služeb převodním příkazem je možná jen na základě předem zaslané písemné objednávky, která je potvrzená rezervačním oddělením. Splatnost faktury je 14 dní od data vystavení.

3.9. Platbu zálohy je možné zrealizovat následujícími způsoby: v hotovosti nebo platební kartou na recepci / převodem na účet na základě zálohové faktury nebo výzvy k úhradě uvedené v cenové nabídce / platební kartou bez přítomnosti klienta, po sdělení čísla a platnosti karty.

3.10. Na základě poptávky vytvoří hotel cenovou nabídku a po objednání konkrétních služeb hostu zašle zálohovou fakturu ve výši 50% z celkové částky za pobyt. Doplatek uhradí host na místě.

3.11. Zálohu je nezbytné uhradit dle splatnosti, nejpozději do 14 dnů, pokud není dohodnuto a uvedeno jinak. Po uhrazení zálohy se rezervace stává závaznou.

3.12. V případě že host neuhradí ve stanoveném termínu zálohu, má hotel právo rezervaci zrušit. Pokud dojde ke stornování pobytu, záloha propadá ve prospěch hotelu a tím zaniká nárok na její vrácení. Rezervace se stává závaznou v momentě, kdy je zálohová platba připsána na účet hotelu.

3.14. Storno poplatky při zrušení pobytu:

- Zrušení zdarma 30 dní před příjezdem
- 50 % z ceny rezervace při zrušení pobytu méně než 30 dní před příjezdem
- 75 % z ceny rezervace při zrušení pobytu méně než 15 dní před příjezdem
- 100 % z ceny rezervace při zrušení pobytu méně než 7 dní před příjezdem

U větších skupin mohou být sjednány individuální storno poplatky. V případě, že je rezervace provedena 3 a méně dní před příjezdem, platba je vyžadovaná přímo na recepci hotelu.

#### **4. ZODPOVĚDNOST ZA ŠKODY**

4.1. V případě znečištění pokoje či kouření v pokoji, bude hostovi účtován (i opakovaně) poplatek ve výši 1.000,- Kč. Ostatní škody budou účtovány dle rozsahu poškození.

#### **5. POSKYTOVANÉ SLUŽBY**

5.1. Host se může ubytovat v den příjezdu na pokoj nejdříve od 15:00 hodin, pokud nebylo dohodnuto jinak.

5.2. V případě, že host uskutečnil platbu zálohy, je hotel povinný držet rezervaci pokoje do 20:00 hodin. V případě, že host neuplatnil nárok na rezervované služby do této doby, uhrazená záloha připadá hotelu v plné výši, pokud není domluveno jinak.

5.3. Host je povinný uvolnit pokoj v den odjezdu do 11:00 hodin (checkout). V případě, že host neuvolní pokoj do 11:00 hodin, je hotel oprávněn hostovi účtovat poplatek za prodloužený checkout do 13:00 hodin – a to ve výši 500,-Kč za každou započatou hodinu. Od 13:00 hodin bude naúčtován další pobytový den dle platného pultového ceníku.

5.4. V případě, že má host pouze telefonickou objednávku, nikoliv písemnou, je nutné se ubytovat nejpozději do 18:00 hodin, pokud se host nedohodne jinak. Jestliže se host neubytuje, hotel může disponovat s touto kapacitou. V případě, že se host ubytuje v ranních hodinách – např. 6:00 hodin, hotel má právo si účtovat další započatou noc.

5.5. Hotel si vyhrazuje právo ve výjimečných případech nabídnout hostovi jiné ubytování, než bylo původně dohodnuté.

5.6. Za cenné věci, peníze atd. hotel neodpovídá, pokud nebyly uloženy v hotelovém trezoru na pokoji.

5.7. Ve společných prostorách hotelu, hosté nesmí konzumovat vlastní potraviny a nápoje. Považuje se to za porušení všeobecných smluvních podmínek, na základě kterých může hotel ukončit s hostem smluvní vztah bez nároku na refundaci.

5.8. Hosté využívají wellness zónu a dětské hřiště výhradně na vlastní nebezpečí. Hotel nenes odpovědnost za případné úrazy nebo škody vzniklé při jejich používání, pokud nebyly způsobeny hrubou nedbalostí nebo úmyslným jednáním ze strany provozovatele.

5.9. Dětem je vstup do wellness zóny a na dětské hřiště povolen pouze v doprovodu dospělé osoby, která za ně nese plnou odpovědnost.

5.10. Hosté jsou povinni dodržovat provozní řády wellness zóny, dětského hřiště a dalších zařízení hotelu. Tyto řády obsahují konkrétní pravidla pro bezpečné používání zařízení a jsou k dispozici v prostorách hotelu a wellness zóny.

5.11. Provozní řády jsou závazné pro všechny návštěvníky. Nedodržení těchto pravidel může vést k omezení přístupu do příslušných prostor nebo k jiným opatřením ze strany hotelového personálu.

5.12. Z bezpečnostních důvodů může host používat pouze ty elektrické spotřebiče, které slouží k jeho osobní hygieně a dále notebooky a drobné elektronické zařízení.

5.13. Domácí zvířata je možné ubytovat za poplatek dle platného ceníku. V případě, že host nechá zvíře na pokoji bez dozoru, je povinen vyvěsit nerušenku, aby neohrozil personál hotelu. V případě, kdy bude domácí zvíře na pokoji v době úklidu

si vyhrazujeme právo pokoj neuklízet daný pokoj. Domácí zvířata mají zákaz vstupu do restaurace.

5.14. Na požádání hosta, zprostředkuje hotel poskytnutí lékařské pomoci, eventuálně převoz do nemocnice. Náklady s tím spojené hradí host.

5.15. Smluvní vztah mezi hostem a hotelem končí v den odjezdu zaplacením hotelového účtu.

5.16. Hotel je oprávněný ukončit a odstoupit od smlouvy s okamžitou platností a bez nároku hosta na vrácení peněz, jestliže: je zjevné, že je host pod vlivem alkoholu nebo jiných návykových látek / host úmyslně nebo nedbale poškozuje majetek hotelu, či jeho chování je v rozporu se zásadami slušného chování / obtěžuje svým chováním ostatní hotelové hosty / zdravotní stav hosta ohrožuje zdraví ostatních hostů a personálu / z důvodu vyšší moci.

5.17. Jakmile hotel zjistí po odjezdu hosta poškození inventáře v pokoji, odcizení hotelového majetku, je hotel oprávněný vystavit dodatečný účet a následně jej uhradit jeho platební kartou anebo zasláním účtu na adresu hosta a komunikovat způsob náhrady škody.

5.18. Host je povinný řídit se platným ubytovacím řádem hotelu.

## **6. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ**

6.1 Odběratel v souladu se zákonem č. 428/2002 Sb. O ochraně osobních údajů prohlašuje, že byl seznámen s právy a povinnostmi týkající se získávání a zpracování osobních údajů podle tohoto zákona. Zároveň uděluje dodavateli souhlas se zpracováním osobních údajů uvedených v objednávce za účelem zabezpečení a poskytování objednaných služeb a pro plnění povinností uložených zákonem, a to na dobu potřebnou k zabezpečení práv a povinností, které vyplývají z obchodních vztahů mezi odběratelem a dodavatelem. Odběratel uděluje souhlas se získáváním a zpracováním předmětných osobních údajů i pro potřeby marketingových aktivit dodavatele, hlavně pro potřeby věrnostního programu hotelu (dodavatele), a to po dobu, po kterou jsou tyto aktivity uskutečňované. Odvolání tohoto souhlasu je možné po předcházející dohodě obou smluvních stran, případně na základě písemné žádosti odběratele doručené dodavateli.

Ve Špindlerově Mlýně, dne 01.01.2025