

Ubytovací řád

Podmínky a způsob ubytování

- Wellness hotel VISTA ****, Chaty Marcelka, Slaménka, U Slona a Penzion Tereška v resortu Dolní Morava (dále jen „ubytovatel“) je oprávněn ubytovat jen klienty, kteří se řádně přihlásí. Za tímto účelem předloží k nahlédnutí zaměstnané na recepci ihned po příjezdu svůj občanský průkaz nebo průkazy totožnosti, cestovní pas nebo jiné cestovní doklad ve smyslu zákona o pobytu cizinců na území ČR.
- Každý klient, který není státním občanem ČR (cizinec), je povinný ve smyslu zákona o pobytu cizinců na území ČR v platném znění vyplnit a odevzdat na recepci úřední doklad o hlášení pobytu, všechny požadované údaje je klient povinen uvést pravdivě a úplně.
- Na základě objednaného a ubytovatelem písemně potvrzeného ubytování** se klient v den příjezdu může ubytovat v době od 14 h do 24 h v Chatě Marcelka, Slaménka, U Slona a v Penzionu Tereška. **Ve Wellness hotelu VISTA **** se klient může ubytovat v době od 15 h do 24 h.** Do této doby ubytovatel pro klienta pokoj rezervuje, pokud v objednávce nebyl jiný požadavek a ubytovatel jej potvrdil.
- Klient, který se ubytuje před 06 h, resp. trvá na ubytování před 10 h, je povinen zaplatit plnou cenu i za předcházející noc, pokud se dopředu nedohodl ubytovatel s klientem jinak.
- Klient ubytovaný v Chatě Marcelka, Slaménka, U Slona a v Penzionu Tereška odhlásí svůj pobyt nejpozději do 10 h. **Klient ubytovaný ve Wellness hotelu VISTA **** odhlásí svůj pobyt do 11 h.** Do této doby pokoj uvolní, pokud nebylo individuálně a dle předpisu ubytovatelem dohodnuto jinak. Pokud klient neuvolní pokoj do stanoveného času, může mu ubytovatel účtovat pobyt za celý následující den, pokud nebylo předem dohodnuto jinak. Pokud se považuje za uvolnění potom, co klient vynechá z pokoje všechny své věci, odevzdá klíč pověřenému zaměstnanci ubytovacího zařízení a oznámí, že se odhlásil z pobytu. Ubytovatel si vyhrazuje právo na kontrolu inventáře pokoje (nábytek, spotřebiče, zapomenuté věci) a úhrady a spotřeby klienta, a to do 1 hodiny od uvolnění pokoje.
- V případě, že klient požádá o prodloužení ubytování, může mu ubytovatel nabídnout i jiný pokoj v jiné cenové relaci, než byl ten původní. V tomto případě klient nemá nárok na ubytování v pokoji, ve kterém byl původně ubytovaný, a ani na ubytování v jiném pokoji, pokud to z kapacitních nebo provozních důvodů není možné.
- Ubytovatel si vyhrazuje právo ve výjimečných případech nabídnout klientovi jiné ubytování, než bylo původně dohodnuto, pokud se podstatně neliší od potvrzené objednávky.
- Ubytovatel poskytuje svým klientům služby v rozsahu, v jakém byly vzájemně dohodnuty a v rozsahu, v jakém to určuje příslušný platný právní předpis. Klient je povinen uhradit platu za ubytování a poskytnuté služby v souladu s platným ceníkem ubytovatele nejpozději v den skončení pobytu. Tímto jsou platební podmínky nedotknutelné na základě smluv o ubytování. Ceník služeb za předchozí ubytování a další služby je k nahlédnutí na recepci hotelu.
- Klient je povinen přizpůsobit pobyt ve Wellness hotelu VISTA ****, Chatě Marcelka, Slaménka, U Slona a v Penzionu Tereška a ve všech jeho zařízeních a provozech svému aktuálnímu zdravotnímu stavu a fyzickým i psychologickým schopnostem.

Platba za poskytnuté ubytování a storno poplatky

- Za ubytování a poskytnuté služby je klient povinen uhradit cenu v souladu s platným ceníkem, nejpozději však v den ukončení pobytu na základě předloženého účtu, spolu s vyúčtováním poskytnutých záloh ze strany klienta.
- Ubytovatel si vyhrazuje právo požadovat od klienta při rezervaci zálohu 30 % až 100 % z ceny ubytování. Rezervace se pro ubytovací zařízení stává závaznou po obdržení úhrady zálohy na účet ubytovatele, není-li dohodnuto jinak.
- V případě zkrácení pobytu nebo jiné změny klientem, má ubytovatel právo klientovi vyúčtovat plnou výši (100%) dohodnuté ceny za celou délku pobytu.
- Ubytovatel je oprávněn účtovat storno poplatky, a na jejich zaplacení použít i složenou zálohu, v případě, že klient zruší svou rezervaci pobytu písemně, elektronicky nebo telefonicky dle následujících podmínek:
Klasický pobyt (cena BAR):

Zrušení rezervace musí být komunikováno přímo s ubytovatelem a může být provedeno nejpozději 7 DNÍ před příjezdem. V případě, že tak neuděláte nebo se nedostavíte k ubytování, bude účtován storno poplatek ve výši 50 % z celého pobytu. Depozit a rezervací poplatek (kde byly účtovány) jsou nevratné.

Rezervace s nutností Předplatby (Non-Refundable) a akce FirstMinute se slevou.

Celková částka za ubytování bude účtována ubytovatelem v den vytvoření rezervace a je nevratná. Vezměte prosím na vědomí, že v případě zrušení tohoto typu rezervace bude ubytovatel účtovat celkové náklady na ubytování ve výši uhrazené zálohy. Změny tohoto typu rezervace nejsou možné.

Rezervace na pobyt se slevou a všechny pobytové balíčky:

Zrušení rezervace musí být komunikováno přímo s ubytovatelem a může být provedeno nejpozději 7 DNÍ před příjezdem. V případě, že tak neuděláte nebo se nedostavíte k ubytování, bude účtován storno poplatek ve výši 50 % z celého pobytu. Depozit a rezervací poplatek (kde byly účtovány) jsou nevratné.

ČK a další zprostředkovatelé ubytování:

Zrušení rezervace a platební podmínky jsou upraveny smluvními pokyny dohodnutými s příslušným zprostředkovatelem ubytování.

Zodpovědnost ubytovatele a klienta

- Ubytovatel zodpovídá za škodu způsobenou na věcech vnesených a odložených klientem v ubytovací části zařízení podle obecně závazných předpisů.
- Ubytovatel poskytuje hostům bezpečnostní trezory na pokoji, do kterých doporučuje uložit cennosti. Uložení věcí v trezoru v pokoji není možné považovat za převzetí věci ubytovatelem do úschovy.
- Ubytovatel klienta seznámí s hodnotou inventáře pokoje/apartmánu, v jakém způsobené na zařízení, resp. inventáři ubytovacího zařízení zodpovídá klient podle příslušných platných právních předpisů. V případě poškození nebo zničení majetku ubytovatel má ubytovatel právo na náhradu škody. Hodnota inventáře pokoje je stanovena v písemném záznamu nacházejícím se na recepci. Je v zájmu klienta informovat se o jeho obsahu v případě znehodnocení nebo poškození zařízení v pokoji. Klient jako zákonný zástupce zodpovídá za škody způsobené nepočetnými osobami, za které je zodpovědný, jako i za škody způsobené osobami nebo zvířaty, které se nacházejí v prostorách ubytovacího zařízení, a pobyt jím tam umožnil klient.
- V případě škody na majetku ubytovatele způsobené klientem je klient povinen uhradit náhradu způsobené škody nejpozději v den skončení pobytu klienta nebo na základě faktury vystavené do 14 dní ode dne skončení pobytu klienta, splátne do 10 dní od doručení klientovi za předpokladu, že ubytovatel rozhodne o takovém způsobu úhrady škody.
- Ubytovatel zodpovídá za lyže, lyžařské boty a kola odložené v elektronicky uzamčených skříňkách určených na odkládání lyží a lyžařských bot v místnosti označené jako lyžárna nebo kolařna.** Lyže a lyžařské boty se mohou ukládat výlučně v těchto skříňkách a prostorách. Pokud klient nechá lyže nebo lyžařské boty či sportovní materiál v autě, popř. na jiných k tomu určených místech, ubytovatel za případné odizení nebo poškození nezodpovídá.
- Praní prádla hostů. Ubytovatel si vyhrazuje odmítnout ošetřit prádlo, jež je nadměrně znečištěno nebo je poškozeno. Čistírna nese odpovědnost za narušení vybavení (ekologické barvy), knoflíky či ozdobné spory poškozené během čistícího procesu. Náhrady škody či ztráty vzniklé újmou čistírny může dosáhnout maximálně pětinásobku ceny za čístení nebo praní uvolněného prádla.
- Ubytovatel nezodpovídá za odizení, případně za poškození motorových vozidel ponechaných na parkovištích ubytovatele. Ubytovatel doporučuje hostům, aby se přesvědčili o řádném uzamčení a zabezpečení auta. Také doporučuje nenechávat v autě volně položené osobní věci. Ubytovatel nese odpovědnost za škody způsobené hostem v garážích nebo parkovištích třetím osobám. Ubytovatel si vyhrazuje právo požadovat a vyúčtovat škodu, jež vznikne na majetku zařízení vozidlem hosta.
- Klient je povinen chovat se tak, aby předcházel škodám na zdraví, na majetku, na přírodě a životním prostředí. Ubytovatel doporučuje, aby klient i v době klidného pobytu na pokoji, měl zamčené vchodové dveře. Předtím, než otevře dveře cizím osobám, zkontroluje důvod vstupu do pokoje a při jakýchkoli pochybnostech bezodkladně kontaktuje recepci. Před odchodem z pokoje host řádně zkontroluje, zda jsou zavřena okna a dveře.
- Ubytovatel nezodpovídá za jakékoliv škody způsobené mimo areál zařízení.

Stravování a prodej alkoholických nápojů

- Klientům není dovoleno v prostorách ubytovacího zařízení konzumovat alkoholické nápoje, které nebyly zakoupené přímo v ubytovacím zařízení. V prostorách ubytovacího zařízení je povolena konzumace alkoholu osobám starším 18 let, a to výhradně v rámci nápojového listku nebo vinné karty ubytovatele.
- Klient není oprávněn vnášet do pokojů alkoholické nápoje nebo jakékoliv jiné potraviny zakoupené jinde, než v prostorách ubytovatele.** Toto ustanovení se netýká Penzionu Tereška a chat Slaménka, Marcelka a U Slona, kde je možné si své potraviny donést, uchovávat a připravovat.
- Klient je povinen seznámit personál ubytovacího zařízení s jakýmkoliv závažnými zdravotními omezeními, příp. stravovacími omezeními a tyto omezení nahlásit na recepci nebo vedoucím odborným střediska - restaurace.
- Personál je oprávněn odmítnout podat alkoholický nápoj osobám mladším 18 let a osobám zjevně již pod vlivem alkoholu.
- Ubytovatel poskytuje snídaně, obědy a večeře v restauraci hotelu v časovém rozmezí určeném dle provozu.
- Součástí všech pokojů hotelu VISTA, nikoliv chat, jsou minibary, jež může dle svého uvážení host využít. Ceny a služby jsou určeny v ceníku určeném pro minibar. Minibary jsou pokojovou službou denně doplňovanými. Každá spoutávaná nebo doplněná položka, jež je součástí sortimentu minibaru, je zaznamenána na kontrolním listku pokojovou službou.
- Kontrolní listek minibaru vyplněný nebo i prázdný v případě, že host z minibaru nekonsumoval, musí host podepsaný odevzdat na hotelové recepci při odjezdu. Jinak nemůže být účet hosta uzavřen. Host svým podpisem na kontrolním listku potvrzuje množství konzumace. Ubytovatel není povinen kontrolovat při odjezdu hosta stav a počet položek z minibaru.
- V případě nesrovnalosti v konzumaci minibaru bude hostu načítována dlužná částka k zaplacení. Na dodatečné reklamace k výši konzumace nebude brán zřetel.
- Roomservis - pokojová služba je poskytována v hotelu pro ubytované hosty dle pravidel a cen uvedených na nabídkovém listku roomservisu. Roomservis mohou využít hosté, jež mají v hotelu otevřený účet. Konzumace, jež je vyúčtována na hotelový účet hosta, musí být podepsána hostem. Hotelovní platby roomservisu jsou možné pouze na pokladně v restauraci nebo lobby baru hotelu předem a v běžné otevírací době.

Všeobecné platné ustanovení

- Pro přijímání návštěv ubytovaných hostů je vyhrazen lobby bar hotelu, případně jiné společenské prostory hotelu. V pokoji, kde je klient ubytován, smí přijímat návštěvy jen se souhlasem zodpovědného zaměstnance nebo vedení hotelu v čase od 08 h do 22 h. Zaměstnanec hotelu není oprávněn podávat jakékoliv informace o ubytovaných klientech třetím osobám (s výjimkou příslušníku policie po jejich legitimování se a prokázání opodstatněnosti požadovat tyto údaje) ani povolit návštěvu třetí osoby hosta bez jeho souhlasu.
- V pokoji a společenských prostorách nesmí klient bez souhlasu zodpovědného pracovníka nebo vedení přemísťovat interiérové zařízení, provádět jakékoliv změny a úpravy na zařízení, vykonávat zásahy do elektrické sítě nebo jiné instalace.
- V pokoji není hostům dovoleno používat vlastní elektrické spotřebiče. Toto nařízení se netýká elektrických spotřebičů osobní hygieny (holící strojek, masážní strojek, fén atd.)
- Klientům není dovoleno vnášet do pokojů věci pro úschovu, kterým nejsou vyčleněna místa, např. sportovní potřeby, kočárky, kola, vozíky apod.** Na úschovu těchto věcí se klient informuje na recepci. Za poškození majetku ubytovatele způsobené i přes tento zákaz bude hostovi účtována náhrada škody v plné výši. V případě porušení tohoto zákazu je ubytovatel oprávněn účtovat klientovi smluvní pokutu ve výši 1 000 Kč za každé porušení. V případě, že bude způsobena škoda vyšší, ubytovatel si vyhrazuje právo účtovat škodu v plné výši.
- Kouření je povoleno jen ve vyhrazených prostorách ubytovatele. V pokojích i na balkonech, jež náleží k pokoji, platí přísný zákaz kouření. V případě porušení tohoto zákazu je ubytovatel oprávněn účtovat klientovi smluvní pokutu ve výši 1 000 Kč za každé porušení. V případě, že bude způsobena škoda vyšší, ubytovatel si vyhrazuje právo účtovat škodu v plné výši.
- V ubytovacích zařízeních je přísný zákaz užívání jakýchkoli omamných a psychotropních látek. Ubytovatel je oprávněn informovat Policii ČR a okamžitě zrušit ubytování hosta, jež tento zákaz poruší, bez náhrady.
- Klientům je přísně zakázáno využívat prostory wellness centra (bázen, sauny) pod vlivem alkoholu a psychotropních látek. Klient, který trpí kardiovaskulárním onemocněním, resp. má jakékoliv zdravotní problémy, v důsledku kterých pobyt v bazénu, resp. sauně může zhoršit jeho zdravotní stav nebo ohrozit jeho život, může využívat zařízení bazénu, resp. saun jen na vlastní riziko a zodpovědnost.
- Za ztrátu i znehodnocení čipu zapůjčeného pro vstup do wellness centra účtuje ubytovatel 300 Kč za kus.**

- Psi a jiná zvířata se mohou pohybovat v prostorách ubytovacího zařízení jen se souhlasem zodpovědného zaměstnance nebo na základě předcházející dohody klienta za předpokladu, že majitel prokáže jejich zdravotní způsobilost. Cena za ubytování zvířete se účtuje podle platného ceníku. Na ubytování psů a jiných zvířat se vztahují následující opatření:

- Psům a jiným zvířatům je zakázán vstup a pobyt v těch prostorách, ve kterých jsou skladované a připravované potraviny nebo se podávají jídla a nápoje.
- Vstup do ubytovací části mají pouze malá plemena psů.
- Psům a jiným zvířatům je zakázán vstup do wellness centra.
- Ve všech veřejných prostorách musí být každý pes na vodítku a mít náhubek.**
- Psi a jiná zvířata se nesmí nechat odpočívat/ležet na lůžku nebo jiném zařízení, které slouží k odpočinku klienta.
- Na krmení psů a jiných zvířat nesmí být použity inventář, který slouží na přípravu nebo podávání jídla hostům.
- V případě jakéhokoli poškození zařízení zvířetem je klient povinen zaplatit škodu v plné výši. Za zvíře zodpovídá v plném rozsahu majitel zvířete a klient, který zvířeti pobyt v pokoji umožnil.
- Za výše uvedené porušení pravidel a opatření, výjma přímého poškození majetku, které je účtováno hostu v plné výši, bude hostovi účtována za dodatečný úklid pokoje či prostor znečištěný zvířetem částka až ve výši 1 000 Kč. Ubytovatel si vyhrazuje právo vyúčtovat případně i přímé náklady za čištění, jež budou převyšovat výše uvedenou částku, a to v plné výši. Ubytovatel si také vyhrazuje právo k úhradě zaplacení nových lůžkovin, jež byly použity pro odpočinek zvířat. Tyto lůžkoviny budou hostovi vyúčtovány v plné výši.
- Úklid, kontrola pokoje a opravy na pokojích, kde je host ubytován i se zvířetem musí být umožněny tak, aby nedošlo k ohrožení personálu či jiných hostů. Kontrola musí být umožněna, alespoň jednou denně pro případné zjištění škod či nadměrného znečištění. Personál není povinen provést úklid nebo opravy na pokoji v případě, že se cítí být ohrožen psem nebo jiným zvířetem na pokoji.**

- Před odchodem je klient povinen v pokoji uzavřít vodovodní kohoutky, zhasnout v pokoji světlou, v pokoji s terasou zavřít okno, zamknout dveře a kartu do pokoje odevzdat při odhlášení z pobytu.

- Za ztrátu i znehodnocení karty účtuje ubytovatel částku 100 Kč za kus.**

- Odpadky jsou klienti povinni dávat výlučně do určených nádob na vyhrazených místech.

- Ubytovatel doporučuje z bezpečnostních důvodů neponechávat děti do 12 roků bez dozoru dospělých ani v pokoji ani v ostatních společenských prostorách.

- V čase od 22 h do 06 h je klient povinen dodržovat noční klid. Se souhlasem provozovatele (vedoucího, resp. zástupce) se mohou organizovat v prostorách zařízení společenské akce i po 22 h, a to v prostorách k tomu určených.

- Klient v prostorách ubytovacího zařízení nesmí nosit zbraň ani střelnou, nebo je nějak přechovávat ve stavu umožňujícím jejich okamžité použití.

- V případě velkého zájmu klientů hotelu o využívání doplňkových služeb jako např. bilard, bowling, wellness nebo sauna, si hotel vyhrazuje právo omezit vstup, resp. využívání služeb klientů na max. 1 hodinu doplňkové služby.

- Stížnosti hostů a případné návrhy na zlepšení činnosti přijímá vedení hotelu. Dotazník je k dispozici na hotelových pokojích.

- Spory, které vzniknou z této smlouvy, budou řešeny prostřednictvím soudů v České republice. Ve sporech o náhradu škody, ve kterých žalovanou osobou bude osoba mající bydliště v některém z členských států EU, je dána příslušnost soudu místa, kde ke škodě došlo, podle čl. 5, bod 3 Nařízení rady (ES) č. 44/2001 ze dne 22. 12. 2000 o příslušnosti a uznávání a výkonu soudních rozhodnutí v občanských a obchodních věcech.

- Klient je povinen dodržovat ustanovení tohoto ubytovacího řádu. V případě, že klient nebude dodržovat ubytovací řád, má ubytovatel právo odstoupit od poskytování ubytovacích služeb a odstoupit od ubytovací smlouvy před uplynutím dohodnutého času. Ubytovatel má i takovém případě právo na plnou úhradu ceny za ubytování. Klient musí následně bezodkladně opustit hotel. Klient je povinen obeznamit se s provozními a bezpečnostními pravidly ubytovatele, včetně všech jeho zařízení a důsledně je dodržovat.

- Host svým podpisem odsouhlasil, že se obeznámil se všemi provozními řády ubytovací, stravovací a wellness části ubytovatele. Ubytovaní hostů se řídí českými právními řády, na základě českého práva a tímto ubytovacím řádem. Ubytovaním host přijímá ubytovací řád jako smluvní podmínky ubytování a je povinen dodržovat jeho ustanovení. Host je povinen se s tímto ubytovacím řádem seznámit, na jeho neznalost nebude brán zřetel.
- Host poskytl ubytovateli při vzniku ubytovací služby své osobní údaje ze svých dokladů souhlasí se zpracováním a uchováním svých osobních údajů ve společnosti Sněžník, a.s. ve smyslu zák. č. 101/2000 Sb. v platném znění

Ochrana spotřebitele

Poskytneme Vám tímto veškeré informace dle ustanovení § 1811 a § 1820 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „občanský zákoník“).

Ubytovatel poskytuje ubytovaným hostům následující informace:

- Totožnost a kontaktní údaje ubytovatele: Sněžník, a.s., IČO: 26979136, se sídlem: Gajdošova 4392/7, 615 00 Brno-Zeidenice, DIČ CZ26979136, společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Brně, oddíl B, vložka 4402;
- hlavní předmět podnikání ubytovatele: poskytování ubytovacích služeb;
- označení služby: ubytovatel obstarává pro ubytované hosty ubytování a služby související s ubytováním na základě podmínek uvedených v potvrzení rezervace,
- náklady na prostředky komunikace na dálku: náklady na prostředky komunikace na dálku určují subjekty poskytlující služby prostředků komunikace na dálku a tyto náklady se neliší od základní sazby;
- údaj o existenci, způsobu a podmínkách mimosoudního vyřizování stížností spotřebitelů včetně údajů, zda se lze obrátit na orgán dohledu;

ubytovaný host má právo podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je:

Česká obchodní inspekce

Ústřední inspektorát - oddělení ADR
Štěpánská 15, 120 00 Praha 2
Email: adr@coi.cz / Web: adr.coi.cz.

Česká obchodní inspekce

Postupující podle zákona č. 64/1986 Sb., o České obchodní inspekci, ve znění pozdějších předpisů, a dalších právních předpisů. Internetová stránka České obchodní inspekce je www.coi.cz.

- f) v souladu s ustanovením § 1837 písmeno j) občanského zákoníku ubytovaným hostům jako spotřebitelům nevzniká právo na odstoupení od smlouvy o ubytování, pokud ubytovatel poskytuje plnění v určeném termínu;
- označení členského státu nebo členských států Evropské unie, jejichž právními předpisy se bude řídit vztah mezi ubytovaným hostem a ubytovatelem založený na základě potvrzení rezervace: Česká republika;
- údaj o jazyku, ve kterém bude ubytovaný host s ubytovatelem jednat po dobu pobytu a ve kterém poskytne ubytovaným hostům smluvní podmínky a další údaje: český jazyk.