

Ubytovací řád

1. Tento ubytovací řád se vztahuje na **ubytovací zařízení AQUA Park Špindlerův Mlýn s.r.o., Špindlerův Mlýn 301- 310, 543 51 Špindlerův Mlýn** (dále jen „ubytovací zařízení“).
2. Ubytovací zařízení může ubytovat pouze hosta, kterého řádně přihlásí. Za tímto účelem předloží host odpovědnému pracovníkovi ubytovacího zařízení ihned po příchodu svůj občanský průkaz, platný cestovní pas nebo jiný doklad o totožnosti, vyplní přihlašovací formulář, ve kterém uvede identifikační údaje, email a registrační značku svého vozu. Součástí přihlašovacího formuláře je souhlas se zpracováním osobních údajů.
3. Ubytovací zařízení může ve výjimečných případech nabídnout hostu jiné než původně sjednané ubytování, pokud se podstatně neliší od potvrzené objednávky.
4. Na základě objednaného ubytování je ubytovací zařízení povinno ubytovat hosta nejpozději do 19 hodin – do této hodiny pokoj pro hosta i rezervuje, není-li na objednávce uvedeno jinak.
5. V případě, že host požádá o prodloužení ubytování, může mu ubytovací zařízení nabídnout i jiný pokoj v jiné cenové relaci, než byl ten původní. V tomto případě host 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 ubytovacího zařízení není možné.
6. Objedná-li si host předem jednolůžkový pokoj a objednávka mu byla potvrzena (neodpovědělo-li ubytovací zařízení hostu, vyjadřuje s tím souhlas - objednávka se pokládá za potvrzenou), účtuje ubytovací zařízení hostu jen cenu za jednolůžkový pokoj i v případě, ubytuje-li hosta ve vícelůžkovém pokoji. Tato zásada platí i při objednávce a jejím potvrzení na dvoulůžkový, případně třílůžkový pokoj, jestliže je host ubytován na vícelůžkovém pokoji.
7. Host, který si objedná ubytování před 12. hodinou a pokoj tak nemohl být předešlou noc pronajatý, platí ubytování i za předcházející noc.
8. Host užívá pokoj po dobu, kterou sjednal s ubytovacím zařízením.
9. Nebyla-li ubytovací doba předem sjednána jinak, odhlásí host pobyt nejpozději do 10.00 a v téže době pokoj uvolní. Neučiní-li tak host ve stanovené době, bude mu účtován poplatek dle platného ceníku ubytovacího zařízení. Pokoj se považuje za uvolněný potom, co host vynese z pokoje všechny své věci, odevzdá klíč na recepci a pověřenému zaměstnanci ubytovacího zařízení oznámí, že se odhlásuje z ubytování.
10. Při odchodu host uzavře v pokoji vodovodní uzávěry, zhasne v pokoji a v jeho příslušenství, vypne všechny elektrické spotřebiče. Po uzamčení pokoje odevzdá host klíč do recepcce.
11. V případě ztráty klíče od pokoje bude účtován hostu poplatek dle platného ceníku.
12. Za znečištění pokoje či zničení zařízení bude účtován poplatek dle stupně znečištění (poničení) v souladu s ceníkem ubytovacího zařízení.
13. Kouření v prostorách budov areálu je přísně zakázáno pod pokutou dle platného ceníku ubytovacího zařízení.
14. V ubytovacím zařízení je přísný zákaz užívání jakýchkoliv omamných a psychotropních látek. Ubytovací zařízení je oprávněno informovat Policii ČR a okamžitě zrušit ubytování hosta, jež tento zákaz porušil, bez náhrady.
15. Pro přijímání návštěv vyhradilo ubytovací zařízení prostory restaurace. V pokoji může host přijímat návštěvy pouze se souhlasem vedení ubytovacího zařízení a po zapsání do knihy návštěv, a to pouze v době od 8.00 do 22.00. Mimo určenou dobu bude na hotelový účet pokoje automaticky účtován poplatek 500 Kč a návštěva bude zaznamenána v knize návštěv.
16. V pokoji nebo společenských prostorách ubytovacího zařízení nesmí host bez souhlasu vedení ubytovacího zařízení přemísťovat zařízení, provádět opravy a jakékoli zásahy do elektrické sítě nebo jiné instalace.
17. V objektu ubytovacího zařízení a zvláště v pokojích není hostům dovoleno používat vlastní el. spotřebiče. Toto nařízení se netýká el. spotřebičů k osobní hygieně hosta, holících, případně masážních strojků, vysoušečů vlasů apod.
18. Hostům není dovoleno brát do pokoje sportovní náradí a předměty, pro jejichž úschovu je vyhrazeno jiné místo. Na úschovu těchto věcí se host informuje na recepci.
19. Z bezpečnostních důvodů není dovoleno ponechávat děti do deseti let bez dozoru dospělých v pokojích a ostatních prostorách ubytovacího zařízení.
20. Psi a jiná domácí zvířata mohou být v prostorách ubytovacího zařízení za předpokladu souhlasu recepcce za poplatek dle aktuálního ceníku. Cena nezahrnuje krmení. Majitel zvířete je povinen na požádání personálu ubytovacího zařízení prokázat jeho nezávadný zdravotní stav předložením platného očkovacího průkazu. Majitel zvířete odpovídá za jeho chování a případné škody, způsobené na majetku ubytovacího zařízení. V případě, že majitel své zvíře není schopen zvládnout a toto naruší

klidný pobyt ostatních zákazníků, ubytovací zařízení je oprávněno pobyt klienta s domácím zvířetem jednostranně ukončit.

21. V době od 22 do 6 hodin je host povinen dodržovat noční klid.
22. Za škody způsobené na majetku ubytovacího zařízení odpovídá host podle platných předpisů.
23. Ubytovací zařízení odpovídá za škodu na věcech vnesených hostem do prostor vyhrazených k ubytování nebo k uložení věcí, a to do výše stonásobku ceny za ubytování za den. Host musí uplatnit právo na náhradu škody u zástupce ubytovacího zařízení bez zbytečného odkladu, nejpozději do 15 dnů po dni, kdy se o škodě musel dozvědět.
24. Host je povinen cenné věci, šperky, zbraně a hotovost uložit do úschovy. Úschova bude provedena prostřednictvím uzamykatelné schránky v pokoji hosta. V případě neuložení výše uvedených věcí do úschovy, nenese ubytovací zařízení odpovědnost za škodu.
25. Za ubytování a poskytnuté služby je host povinen uhradit cenu v souladu s platným ceníkem ubytovacího zařízení, nejpozději však v den ukončení pobytu na základě předložení účtu, resp. faktury, spolu s vyúčtováním poskytnutých záloh ze strany hosta. Při pobytu delším než 7 dní je host povinen uhradit celý pobyt nejpozději sedmý den pobytu, pokud se ubytovací zařízení s hostem nedohodli jinak. Účet, resp. faktura, je splatná při jejím předložení hostu. V případě pobytu na jednu noc platí host ubytování předem.
26. Ceník služeb za přechodné ubytování a další služby včetně aktuálně platných marketingových akcí je k nahlédnutí na recepci.
27. Ubytovací zařízení je oprávněno účtovat storno poplatky, a na jejich zaplacení použít i případnou zálohu složenou hostem, v případě, že host zruší svou rezervaci pobytu písemně, elektronicky nebo telefonicky dle následujících podmínek (pokud nejsou v písemné objednávce smlouveny jiné storno podmínky) :
Storno-podmínky a poplatky:
45 – 30 dnů před příjezdem = 20% z celkové ceny
29– 15 dnů před příjezdem = 50% z celkové ceny
14– 0 dnů před příjezdem nebo nedejezd = 100% z celkové ceny
28. Stížnosti hostů a případné návrhy na zlepšení činnosti ubytovacího zařízení přijímá recepce ubytovacího zařízení, eventuálně je možné je uvést ve formuláři v hotelových deskách umístěných na pokojích.
29. Parkování je možné na vyhrazeném místě v prostorách areálu ubytovacího zařízení a pro hosty je zdarma. K vjezdu a výjezdu slouží magnetické karty. Je zakázáno parkovat mimo vyhrazená parkovací místa v areálu. Ubytovací zařízení neodpovídá za odcizení, případně za poškození motorových vozidel ponechaných na parkovišti. Ubytovací zařízení doporučuje hostům, aby se přesvědčili o řádném uzamčení a zabezpečení auta. Také doporučuje nenechávat v autě volně položené osobní věci.
30. Ubytovací zařízení zajistí v provozní době recepce při náhlém onemocnění hosta poskytnutí lékařské pomoci, případně převoz do nemocnice.
31. Užívání ubytovacího zařízení na základě tohoto Ubytovacího řádu je zakázáno osobám postiženým infekčními nemocemi.
32. Host je povinen dodržovat ustanovení tohoto ubytovacího řádu. V případě, že host nebude dodržovat ubytovací řád, má vedení ubytovacího zařízení právo odstoupit od poskytování ubytovacích služeb a odstoupit od ubytovací smlouvy před uplynutím dohodnutého času. Ubytovací zařízení má v takovém případě právo na plnou úhradu ceny ubytování. Host musí následně bezodkladně opustit ubytovací zařízení.
33. Spory, které vzniknou z poskytování ubytování, 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 daná příslušnost soudu místa, kde ke škodě došlo, podle čl. 7, bod 2 Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 1215/2012/EU ze dne 12. 12. 2012 o příslušnosti a uznávání a výkonu soudních rozhodnutí v občanských a obchodních věcech.

Reklamační řád

1. Tento reklamační řád se vztahuje na ubytovací zařízení AQUA Park Špindlerův Mlýn s.r.o., Špindlerův Mlýn 301- 310, 543 51 Špindlerův Mlýn a je vydán k zajištění správného postupu při uplatňování a vyřizování práv hostů ubytovacího zařízení, a to v rámci odpovědnosti za poskytnuté služby.
2. Službami se rozumí poskytování služeb cestovního ruchu, zejména ubytovací služba a dalších služeb, které zajišťuje recepce a dále pak služby v hotelové restauraci, bazénu a wellness centru.
3. Odpovědnost za vady poskytnuté služby se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku.
4. Jestliže host zjistí, že služba poskytnutá mu ubytovacím zařízením má vadu, může uplatnit své právo z odpovědnosti za tuto vadu (dále jen reklamace).
5. Hotelový host – zákazník může reklamaci uplatnit ústně nebo písemně.
6. Host je povinen uplatnit reklamaci bez zbytečného odkladu. Jeho právo zaniká, nebylo-li uplatněno do 6 měsíců od poskytnutí služby, nebo dne, kdy měla být služba poskytnuta.
7. Reklamaci uplatňuje host přímo u vedení ubytovacího zařízení, nebo u odpovědných zástupců v případě jeho nepřítomnosti. Jestliže není možno reklamaci vyřídit ihned, sepíše se záznam o reklamaci a to přímo s hostem. V tomto záznamu budou uvedeny osobní údaje hosta, předmět reklamace a případný požadavek hosta na jejich vyřízení. Jestliže host při uplatňování reklamace předá jako podklad související, případně jiné dokumenty týkající se reklamace, musí být tato skutečnost v záznamu o reklamaci výslovně uvedena. Zápis podepíše jak zástupce ubytovacího zařízení, tak i host. Host obdrží jedno vyhotovení záznamu. Takto uplatněnou reklamaci je vedení ubytovacího zařízení povinno vyřídit nejpozději do 30 dnů od jejího uplatnění.
8. Reklamuje-li host vadu služeb v průběhu jejich poskytování, je povinností provozovatele, nebo odpovědného zástupce rozhodnout o reklamaci ihned.
9. Jestliže to povaha případu vyžaduje, může provozovatel, nebo odpovědný zástupce při vyřizování reklamace požadovat od hosta potřebnou součinnost, zejména podání informací, předložení dokladů apod.
10. Vyřízení oprávněné reklamace spočívá v bezplatném odstranění vady služby, nebo doplnění služby, je-li to podle charakteru služby možné, v poskytnutí náhradní služby. Není-li to možné, poskytne provozovatel slevu z ceny sjednané a reklamované služby, vrátí odpovídající cenu neposkytnuté služby, kterou pro vady nemohl host využít vůbec.
11. Host má právo na náhrady nutných nákladů, které mu vznikly v souvislosti s uplatněním práva z odpovědnosti za vady. Toto právo je třeba uplatnit do jednoho měsíce po uplynutí doby, do které může být uplatněno právo z odpovědnosti za vady, jinak zanikne.

Ochrana spotřebitele

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

Hotel AQUA Park Špindlerův Mlýn, jakožto ubytovatel poskytuje ubytovaným hostům následující informace:

- a) Totožnost a kontaktní údaje ubytovatele: AQUA Park Špindlerův Mlýn s.r.o., IČO: 25963589, se sídlem: Špindlerův Mlýn 300, DIČ CZ25963589, společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném OŘ Krajský soud Hradec Králové, oddíl C, vložka 17822, adresa pro doručování elektronické pošty: [9nrmxrt], telefonní číslo: 499 523 045;
- b) hlavní předmět podnikání ubytovatele: poskytování ubytovacích služeb;
- c) označení služby: ubytovatel obstarává pro ubytované hosty ubytování a služby související s ubytováním na základě podmínek uvedených v písemné smlouvě o ubytování;
- d) cena poskytované služby: se řídí platným ceníkem. V takto stanovené ceně jsou zahrnuty veškeré daně a poplatky;
- e) způsob platby a způsob plnění: ubytovaný host poskytne veškeré platby sjednané ve smlouvě o ubytování v hotovosti nebo bezhotovostně na bankovní účet ubytovatele, jehož číslo a variabilní symbol ubytovatel ubytovaným hostům sdělí písemně;
- f) náklady na prostředky komunikace na dálku: náklady na prostředky komunikace na dálku určují subjekty poskytující služby prostředků komunikace na dálku a tyto náklady se neliší od základní sazby;
- g) údaj o existenci, způsobu a podmínkách mimosoudního vyřizování stížností spotřebitelů včetně údaje, 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 je dozorovým orgánem vykonávajícím dohled nad ochranou spotřebitele, 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.

- h) 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.
- i) označení členského státu nebo členských států Evropské unie, jejichž právními předpisy se bude řídit vztah mezi ubytovaným hostem a ubytovatelem založený smlouvou o ubytování: Česká republika;
- j) údaj o jazyku, ve kterém bude ubytovaný host s ubytovatelem jednat za trvání smlouvy o ubytování a ve kterém poskytne ubytovaným hostům smluvní podmínky a další údaje: český jazyk.