

Unterkunftsordnung

1. Diese Unterkunftsordnung bezieht sich auf die Unterkunftseinrichtung AQUA Park Špindlerův Mlýn s.r.o., Špindlerův Mlýn 301- 310, 543 51 Špindlerův Mlýn (nachstehend „Unterkunftseinrichtung“ genannt).
2. Die Unterkunftseinrichtung kann nur einen Gast unterbringen, den sie ordnungsgemäß anmeldet. Zu diesem Zweck hat der Gast dem verantwortlichen Mitarbeiter der Unterkunftseinrichtung unverzüglich nach seiner Ankunft seinen Personalausweis, einen gültigen Reisepass oder einen anderen Identitätsnachweis vorzulegen und das Anmeldeformular auszufüllen, in dem er seine Identifizierungsdaten, die E-Mailadresse und das Kraftfahrzeugkennzeichen anführt. Einen Bestandteil des Anmeldeformulars stellt die Zustimmung mit der Verarbeitung der personenbezogenen Daten dar.
3. Die Unterkunftseinrichtung kann in Ausnahmefällen dem Gast eine andere als die ursprünglich vereinbarte Unterkunft anbieten, sofern sie sich von der bestätigten Bestellung nicht wesentlich unterscheidet.
4. Auf der Grundlage der bestellten Unterkunft ist die Unterkunftseinrichtung verpflichtet, den Gast spätestens bis 19 Uhr zu unterbringen – bis zu dieser Zeit reserviert sie auch das Zimmer für den Gast, sofern in der Bestellung nichts anderes angeführt ist.
5. Sofern der Gast um eine Verlängerung der Unterkunft ersucht, kann ihm die Unterkunftseinrichtung auch ein anderes Zimmer in einer anderen als in der ursprünglichen Preisrelation anbieten. In diesem Fall hat der Gast keinen Anspruch auf die Unterkunft im Zimmer, in dem er ursprünglich untergebracht war sowie auf eine Unterkunft in einem anderen Zimmer, sofern es aus Kapazitäts- oder Betriebsgründen der Unterkunftseinrichtung nicht möglich ist.
6. Sofern der Gast im Voraus ein Einbettzimmer bestellt und diese Bestellung bestätigt wurde (sofern die Unterkunftseinrichtung dem Gast nicht geantwortet hat, stimmt sie der Unterkunft zu – die Bestellung wird für bestätigt gehalten), verrechnet die Unterkunftseinrichtung dem Gast nur den Preis für das Einbettzimmer, auch wenn sie den Gast in einem Mehrbettzimmer unterbringt. Dieser Grundsatz gilt auch bei der Bestellung eines Zweibettzimmers und ihrer Bestätigung, bzw. für ein Dreibettzimmer, sofern der Gast in einem Mehrbettzimmer untergebracht wird.
7. Sofern der Gast die Unterkunft vor 12 Uhr bestellt und weil das Zimmer daher an der vorhergehenden Nacht nicht vermietet werden konnte, hat der Gast die Unterkunft auch für die vorhergehende Nacht zu bezahlen.
8. Der Gast nutzt das Zimmer über den Zeitabschnitt, den er mit der Unterkunftseinrichtung vereinbarte.
9. Sofern die Unterkunftsduer im Voraus nicht anders vereinbart wurde, meldet der Gast das Zimmer spätestens bis 10.00 Uhr ab und zu diesem Zeitpunkt wird er das Zimmer auch frei machen. Sofern der Gast diese Verpflichtung nicht innerhalb der festgelegten Frist

erfüllt, wird ihm eine Gebühr nach der gültigen Preisliste der Unterkunftseinrichtung verrechnet. Ein Zimmer wird für frei gehalten, nachdem der Gast aus dem Zimmer alle seine Sachen hinausträgt, den Schlüssel an der Rezeption abgibt und dem beauftragten Mitarbeiter der Unterkunftseinrichtung mitteilt, dass er sich abmeldet.

10. Beim Verlassen des Zimmers hat der Gast die Wasserleitungsverschlüsse zu schließen, das Licht im Zimmer sowie in seinem Zubehör auszuschalten und alle elektrischen Verbrauchsgeräte abzuschalten. Nach dem Abschließen des Zimmers hat der Gast den Schlüssel an der Rezeption abzugeben.

11. Beim Verlust des Zimmerschlüssels wird dem Gast eine Gebühr nach der gültigen Preisliste verrechnet. 12. Für eine Verschmutzung des Zimmers oder für eine Vernichtung der Einrichtung wird eine Gebühr je nach dem Verschmutzungs- (Vernichtungs-)Grad in Übereinstimmung mit der Preisliste der Unterkunftseinrichtung verrechnet.

13. Das Rauchen in den Gebäuderäumlichkeiten im ganzen Areal ist streng verboten, ansonsten droht dem Gast eine Geldstrafe nach der gültigen Preisliste der Unterkunftseinrichtung.

14. In der Unterkunftseinrichtung ist der Genuss von Rauschmitteln und psychotropen Stoffen streng verboten. Die Unterkunftseinrichtung ist berechtigt, die Polizei der Tschechischen Republik zu informieren und unverzüglich die Unterkunft des Gastes, der dieses Verbot verletzte, ohne Schadensersatz zu beenden.

15. Für den Empfang von Gästen bestimmte die Unterkunftseinrichtung die Räumlichkeiten des Restaurants. Der Gast darf die Gäste im Zimmer nur nach der Zustimmung der Leitung der Unterkunftseinrichtung und nach der Eintragung in das Besucherbuch empfangen, und zwar nur von 8.00 bis 22.00 Uhr. Außerhalb der festgelegten Zeit wird das Hotelkonto des Zimmers automatisch mit einer Gebühr von 500 CZK belastet und der Besuch wird in das Besucherbuch eingetragen.

16. Der Gast darf im Zimmer oder in den gemeinsamen Räumen der Unterkunftseinrichtung ohne Zustimmung der Leitung der Unterkunftseinrichtung keine Einrichtungen umstellen, keine Reparaturen und keine Eingriffe im elektrischen Netz oder andere Installationen durchführen.

17. Im Objekt der Unterkunftseinrichtung und insbesondere in den Zimmern dürfen die Gäste keine eigenen elektrischen Verbrauchsgeräte verwenden. Diese Regelung betrifft nicht die elektrischen Verbrauchsgeräte für die persönliche Hygiene des Gastes, Rasierapparate oder Massagegeräte, Haartrockner, etc.

18. Den Gästen ist es nicht erlaubt, in die Zimmer Sportgeräte und Gegenstände mitzunehmen, für deren Aufbewahrung ein anderer Ort bestimmt ist. Über die Aufbewahrung dieser Gegenstände hat sich der Gast an Rezeption zu informieren.

19. Aus Sicherheitsgründen ist es nicht erlaubt, Kinder bis zu zehn Jahren in den Zimmern und

anderen Räumen der Unterkunftseinrichtung ohne Aufsicht einer erwachsenen Person zu lassen.

20. Hunde und andere Haustiere können sich in den Räumen der Unterkunftseinrichtung unter der Voraussetzung der Zustimmung der Rezeption gegen eine Gebühr nach gültiger aktueller Preisliste, Preis ist ohne Futter. Der Eigentümer des Tieres ist verpflichtet, auf Aufforderung der Unterkunftseinrichtung den Gesundheitszustand des Tieres durch die Vorlegung eines gültigen Impfausweises nachzuweisen. Der Eigentümer des Tieres ist für sein Verhalten und die eventuellen Schäden, die am Vermögen der Unterkunftseinrichtung verursacht werden, verantwortlich. Sofern der Eigentümer nicht in der Lage ist, sein Tier zu beherrschen und sofern diese Tatsache den ruhigen Aufenthalt weiterer Gäste stört, ist die Unterkunftseinrichtung berechtigt, die Unterkunft des Kunden mit dem Haustier einseitig zu beenden.

21. In der Zeit von 22 bis 6 Uhr ist der Gast verpflichtet, die Nachtruhe einzuhalten.

22. Der Gast ist für Schäden am Vermögen der Unterkunftseinrichtung nach den gültigen Vorschriften verantwortlich.

23. Die Unterkunftseinrichtung ist für Schäden an Gegenständen verantwortlich, die der Gast in die für die Unterkunft oder die Aufbewahrung von Gegenständen bestimmten Räume mitnimmt, und zwar bis zu einer Höhe vom Hundertfachen des Unterkunftspreises pro Tag. Der Gast hat den Anspruch auf einen Schadenersatz beim Vertreter der Unterkunftseinrichtung ohne unnötigen Verzug, spätestens jedoch innerhalb von 15 Tagen, nachdem er über den Schaden erfuhr, geltend zu machen.

24. Der Gast ist verpflichtet, Wertsachen, Schmuckstücke, Waffen und Bargeld in eine Aufbewahrung zu hinterlegen. Die Aufbewahrung wird mittels einer verschließbaren Box im Zimmer oder am Bassin im Gelände der Unterkunftseinrichtung durchgeführt. Sofern die obengenannten Sachen nicht aufbewahrt werden, trägt die Unterkunftseinrichtung keine Verantwortung für den eventuellen Schaden.

25. Der Gast ist verpflichtet, für die Unterkunft und die erbrachten Dienstleistungen den Preis in Übereinstimmung mit der gültigen Preisliste der Unterkunftseinrichtung spätestens am letzten Unterkunftsstag auf der Grundlage der Vorlegung der Quittung, bzw. der Rechnung, zusammen mit der Abrechnung der gewährten Vorauszahlungen vonseiten des Gastes, zu bezahlen. Bei einer Unterkunft von mehr als 7 Tagen ist der Gast verpflichtet, den ganzen Aufenthalt spätestens am siebten Tag der Unterkunft zu bezahlen, sofern die Unterkunftseinrichtung mit dem Gast keine andere Vereinbarung traf. Die Quittung, bzw. die Rechnung ist mit ihrer Vorlegung dem Gast fällig. Bei einem Aufenthalt für eine Nacht hat der Gast die Unterkunft im Voraus zu bezahlen.

26. Die Preisliste der Dienstleistungen für eine vorübergehende Unterkunft und weiterer Dienstleistungen einschließlich der gültigen Marketingaktionen kann an der Rezeption eingesehen werden.

27. Die Unterkunftseinrichtung ist berechtigt, Stornogebühren zu verrechnen und für ihre Begleichung auch die eventuelle Vorauszahlung vonseiten des Gastes zu verwenden, sofern der Gast seine Unterkunftsreservierung schriftlich, elektronisch oder telefonisch storniert, und zwar nach den folgenden Bedingungen (falls nicht schriftlich anders vereinbart) :

Stornobedingungen und -gebühren:

45 – 30 Tage vor der Anreise = 20 % vom Gesamtpreis

29 – 15 Tage vor der Anreise = 50 % vom Gesamtpreis

14– 0 Tage vor der Anreise oder Nichtanreise = 100 % vom Gesamtpreis

28. Beschwerden der Gäste und eventuelle Vorschläge für eine Verbesserung der Tätigkeit der Unterkunftseinrichtung nimmt die Rezeption der Unterkunftseinrichtung an, oder sie können in den Formblättern in der Hotelmappe in den Zimmern angeführt werden.

29. Das Parken ist auf dem dafür bestimmten Platz im Gelände der Unterkunftseinrichtung möglich und für die Gäste ist das Parken kostenlos. Zur Ein- und Ausfahrt dienen magnetische Karten. Es ist verboten, außerhalb der bestimmten Parkplätze im Gelände zu parken. Die Unterkunftseinrichtung trägt keine Verantwortung für die Fahrzeugdiebstahl oder eine Beschädigung der Fahrzeuge, die auf dem Parkplatz parken. Die Unterkunftseinrichtung empfiehlt den Gästen, sich zu überzeugen, dass die Fahrzeuge gut abgeschlossen und gesichert sind. Sie empfiehlt ebenfalls, im Fahrzeug keine persönlichen Sachen frei liegen zu lassen.

30. Die Unterkunftseinrichtung wird während der Betriebszeit der Rezeption bei einer plötzlichen Erkrankung des Gastes eine ärztliche Hilfe, bzw. einen Transport in das Krankenhaus sicherstellen.

31. Die Nutzung der Unterkunftseinrichtung auf der Grundlage dieser Unterkunftsordnung ist Personen, die an Infektionskrankheiten leiden, nicht gestattet.

32. Der Gast ist verpflichtet, die Bestimmungen dieser Unterkunftsordnung einzuhalten. Sofern der Gast die Unterkunftsordnung nicht einhalten wird, ist die Leitung der Unterkunftseinrichtung berechtigt, von der Erbringung der Unterkunftsdienste und vom Unterkunftsvertrag vor dem Ablauf der vereinbarten Frist zurückzutreten. Die Unterkunftseinrichtung hat in einem solchen Fall einen Anspruch auf eine volle Begleichung des Unterkunftspreises. Der Gast hat anschließend die Unterkunftseinrichtung unverzüglich zu verlassen.

33. Streitigkeiten, die sich aus der Bereitstellung der Unterkunft ergeben, werden mittels Gerichte in der Tschechischen Republik gelöst. In Streitigkeiten bezüglich des Schadenersatzes, in denen die beklagte Person eine Person sein wird, die ihren Wohnsitz in einem der EU-Mitgliedstaaten hat, ist die Gerichtszuständigkeit durch den Ort gegeben, an dem es zum Schaden kam, und zwar gemäß Art. 7, Punkt 2 der Verordnung des europäischen Parlaments und Rates (EU) Nr. 1215/2012/EU vom 12. 12. 2012 über die gerichtliche Zuständigkeit und die Anerkennung und Vollstreckung von Entscheidungen in Zivil- und Handelssachen.

Complaints Procedure

1. This complaint procedure applies to the accommodation facility AQUA Park Špindlerův Mlýn s.r.o., Špindlerův Mlýn 301-310, 543 51 Špindlerův Mlýn and is issued to ensure the correct procedure for exercising and handling the rights of guests of the accommodation facility, within the framework of responsibility for the services provided .
2. Services means the provision of tourism services, especially accommodation and other services provided by the reception desk and services in the hotel restaurant, swimming pool and wellness center.
3. Liability for defects in the service provided is governed by the relevant provisions of Act No. 89/2012 Coll., Civil Code.
4. If the guest discovers that the service provided to him by the accommodation facility has a defect, he can exercise his right from responsibility for this defect (hereinafter referred to as a complaint).
5. Hotel guest - the customer can make a complaint orally or in writing.
6. The guest is obliged to make a complaint without undue delay. His right expires if it has not been exercised within 6 months of the provision of the service, or the day the service should have been provided.
7. The guest applies the complaint directly to the management of the accommodation facility, or to the responsible representatives in the event of his absence. If it is not possible to handle the complaint immediately, a record of the complaint will be written directly with the guest. This record will include the guest's personal data, the subject of the complaint and the guest's possible request for their handling. If, when making a claim, the guest submits related or other documents related to the claim as a basis, this fact must be explicitly stated in the record of the claim. The record is signed by both the representative of the accommodation facility and the guest. The guest will receive one copy of the record. The management of the accommodation facility is obliged to deal with the claim made in this way no later than 30 days after its application.
8. If the guest complains about a defect in the services during their provision, it is the duty of the operator or the responsible representative to decide on the complaint immediately.
9. If the nature of the case requires it, the operator or the responsible representative may request the necessary cooperation from the guest when handling the complaint, in particular the submission of information, presentation of documents, etc.
10. Settlement of a justified complaint consists in the free removal of a defect in the service, or in supplementing the service, if this is possible according to the nature of the service, in the provision of a replacement service. If this is not possible, the operator will provide a discount on the price of the agreed and claimed service, and will refund the corresponding price of the service not provided, which the guest could not use at all due to defects.

11. The guest has the right to compensation for the necessary costs incurred in connection with the exercise of the right from liability for defects. This right must be exercised within one month after the expiry of the period until which the right from liability for defects can be exercised, otherwise it will expire.

Consumer protection

We hereby provide you with all information in accordance with the provisions of § 1811 and § 1820 of Act No. 89/2012 Coll., Civil Code, as amended (hereinafter referred to as the "Civil Code") before concluding the accommodation contract.

Hotel AQUA Park Špindlerův Mlýn, as an accommodation provider, provides the following information to accommodated guests:

a) Identity and contact details of the accommodation provider: AQUA Park Špindlerův Mlýn s.r.o., ID number: 25963589, registered office: Špindlerův Mlýn 300, VAT number CZ25963589, company registered in the commercial register maintained by the Regional Court of Hradec Králové, section C, file 17822, address for electronic delivery mail: [9nrmxrt], phone number: 499 523 045;

b) main business of the accommodation provider: provision of accommodation services;

c) description of the service: the accommodation provider provides accommodation and services related to accommodation for the accommodated guests on the basis of the conditions specified in the written accommodation contract;

d) the price of the provided service: is governed by the valid price list. All taxes and fees are included in the price set in this way;

e) method of payment and method of fulfillment: the accommodated guest will provide all payments agreed in the accommodation contract in cash or cashless to the accommodation provider's bank account, the number and variable symbol of which the accommodation provider will communicate to the accommodated guests in writing;

f) costs of means of distance communication: costs of means of distance communication are determined by entities providing services of means of distance communication and these costs do not differ from the basic rate;

g) information on the existence, method and conditions of out-of-court handling of consumer complaints, including information on whether it is possible to contact a supervisory authority: the accommodated guest has the right to submit a proposal for an out-of-court settlement of such a dispute to the designated entity for out-of-court settlement of consumer disputes, which is

the Czech trade inspection

Central inspectorate - ADR department

Štěpánská 15

120 00 Prague 2

Email: adr@coi.cz

Website: adr.coi.cz

The Czech Trade Inspection is a supervisory authority supervising consumer protection, proceeding in accordance with Act No. 64/1986 Coll., on the Czech Trade Inspection, as amended, and other legal regulations. The website of the Czech Trade Inspection is www.coi.cz.

h) in accordance with the provisions of § 1837 letter j) of the Civil Code, guests who are accommodated as consumers do not have the right to withdraw from the accommodation contract if the accommodation provider provides performance within the specified time.

i) designation of the member state or member states of the European Union, whose legal regulations will govern the relationship between the accommodated guest and the accommodation provider established by the accommodation contract: Czech Republic;

j) information on the language in which the accommodated guest will communicate with the accommodation provider for the duration of the accommodation contract and in which he will provide the accommodated guests with contractual terms and other information: Czech language.