

Všeobecné obchodní podmínky STING Hotels.

I. Působnost

1. Tyto podmínky se vztahují na smlouvy o pronájmu pokojů za účelem ubytování i na všechny ostatní služby a dodávky poskytnuté zákazníkovi v hotelu (dále jen „hotel“).
2. Každé přenechání pronajatých prostor a jejich využití k jinému účelu než k ubytování vyžaduje předchozí písemný souhlas hotelu.
3. Jiné obchodní podmínky platí pouze v případě, že byly výslovně písemně dohodnuty předem.

II. Uzavření smlouvy, smluvní strany, ustanovení o promlčení

1. Tato smlouva vstoupí v platnost, když hotel přijme žádost zákazníka. Podle svého uvážení, může hotel potvrdit rezervaci pokoje v písemné formě.
2. Smluvní strany jsou hotel a zákazník. Pokud rezervaci provedla třetí strana jménem zákazníka, zodpovídá tato třetí strana a zákazník společně a nerozdílně za plnění všech povinností vyplývajících z hotelové Ubytovací smlouvy, za předpokladu, že hotel má odpovídající prohlášení této třetí strany.
3. Veškeré nároky vůči hotelu jsou promlčeny jeden rok po zahájení promlčecí lhůty. Nároky na náhradu škody jsou časově omezeny lhůtou dvou let. Snížení promlčecích lhůt se nevztahuje na žaloby na základě úmyslného nebo hrubě nedbalého porušení povinností ze strany hotelu.

III. Služby, ceny, platby

1. Hotel je povinen zajistit dostupnost pokojů, které byly rezervovány zákazníkem stejně jako objednané služby.
2. Zákazník je povinen zaplatit dohodnuté nebo platné ceny v hotelu za pronajaté pokoje a jakékoli další využití služby. To platí i pro hotelové služby a výdaje poskytnuté třetím osobám ze strany zákazníka. Dohodnuté ceny zahrnují příslušné DPH.
3. V případě, že chce zákazník snížit počet rezervovaných pokojů, změnit rozsah objednaných hotelových služeb nebo délku pobytu, hotel může svůj souhlas učinit v závislosti na zvýšení cen za pokoje a / nebo za další hotelové služby.
4. Hotelové faktury bez data splatnosti jsou splatné v plné výši do deseti dnů od obdržení. V případě nahromadění pohledávek je hotel kdykoliv oprávněn pohledávky prohlásit za splatné a požadovat okamžitou platbu od zákazníka. V případě prodlení s platbou, bude hotel oprávněn požadovat úroky ve výši 8% nebo, v případě právnických úkonů zahrnujících zákazníka, ve výši 5%

nad základní úrokovou sazbu. Hotel si vyhrazuje právo požadovat vyšší úhradu v případě, že vzniklá škoda přesáhne tuto částku.

5. Hotel je oprávněn požadovat přiměřenou zálohu nebo kauci od zákazníka při uzavření smlouvy. Výše zálohy a termínu platby může být sjednána písemně ve smlouvě. V případě zálohových plateb nebo složených vkladů na balíčky služeb, je postupováno v souladu se zákonnými ustanoveními.
6. V odůvodněných případech, např. prodlení zákazníka s placením, bude hotel oprávněn, a to i po uzavření smlouvy až do zahájení pobytu zákazníka, požadovat zálohu nebo kauci ve smyslu výše uvedeného, nebo zvýšení zálohové platby nebo kauce dohodnuté ve smlouvě až do úplného zaplacení dohodnuté částky.
7. Kromě toho může hotel požadovat, na začátku a během pobytu zákazníka, přiměřenou zálohu nebo kauci od zákazníka, ve smyslu výše uvedeného, pro stávající i budoucí pohledávky ze smlouvy, pokud tato platba ještě nebyla provedena v souladu s výše uvedenými ustanoveními odstavce 6 nebo 7 těchto podmínek.
8. Zákazník může požadovat kompenzaci nebo snížení pohledávky hotelu, nebo zadržet platbu v této souvislosti, pouze oproti požadavku, který je nesporný a nezpochybnitelný.

IV. Zrušení smlouvy zákazníkem (různé druhy zrušení) / Nevyužití hotelové služby (No – Show)

1. Zrušení smlouvy, uzavřené s hotelem, ze strany zákazníka vyžaduje písemný souhlas hotelu. Pokud toto není k dispozici, musí být zaplacena dohodnutá cena, stanovená ve smlouvě, i v případě, že zákazník nevyužije služeb, které jsou podrobně uvedeny v předmětné smlouvě. V takovém případě bude příslušná faktura vystavena s DPH. Je-li dán hotelem písemný souhlas se zrušením smlouvy zákazníkem za předpokladu, že zákazník musí zaplatit náhradu za nevyužití pokojů, odpovídající faktura bude vystavena bez DPH. Tento režim podléhá platným předpisům a zákonům pro stanovení DPH. Ustanovení výše uvedeného odstavce se nevztahuje na případy, kdy hotel nedodrží svou povinnost vzít v úvahu práva a zájmy zákazníka, nebo pokud již nelze požadovat, aby se zákazník smlouvou řídil nebo pokud existují jiné zákonné důvody pro zrušení smlouvy.
2. V případě, že byl dohodnut písemně termín pro odstoupení od smlouvy mezi hotelem a zákazníkem, může tento odstoupit od smlouvy do tohoto data, aniž by došlo ke vzniku peněžní pohledávky nebo škody na straně hotelu. Právo zákazníka na odstoupení od smlouvy zaniká, jestliže nevyužije právo na písemné odstoupení od smlouvy do sjednaného termínu, pokud se na odstoupení nevztahuje položka IV, odstavec 1, poslední věta odstavce.
3. Storno podmínky se vztahují na zrušení rezervace ubytovacích služeb ze strany zákazníka a to následovně:

- Dojde-li ke zrušení objednávky pobytu v termínu delším než 30 dní před datem nástupu, hotel se zavazuje storno poplatky neúčtovat.
- 29 - 8 dní před nástupem 50% celkové ceny
- méně než 7dní před nástupem 100 % celkové ceny

V. Zrušení rezervace hotelem

1. V případě, že bylo dohodnuto písemně, že zákazník může odstoupit od smlouvy bez poplatků v rámci daného časového intervalu, hotel je oprávněn odstoupit od smlouvy v této lhůtě, jestliže přijal poptávku od jiných zákazníků na pokoje rezervované podle smlouvy, a pokud zákazník, v případě oslovení hotelem, nestáhne své odstoupení od smlouvy.
2. Pokud není uhrazena dohodnutá záloha nebo požadovaná kauce v souladu s výše uvedeným bodem III odstavcem číslo 6 a / nebo číslo 7, je hotel rovněž oprávněn odstoupit od smlouvy.
3. Dále je hotel oprávněn odstoupit od smlouvy v případě mimořádně objektivně ospravedlnitelných důvodů, například v případě
 - zásahu vyšší moci nebo jiných okolností, které jsou mimo kontrolu hotelu a znemožní plnění smlouvy;
 - pokoje jsou rezervovány pod zavádějícími nebo falešnými údaji, např. o totožnosti klienta nebo účelu jeho / jejího pobytu;
 - hotel má oprávněný důvod se domnívat, že využití hotelové služby by mohlo ohrozit hladký průběh obchodu, bezpečnosti nebo veřejné pověsti hotelu, aniž by to bylo možno ovlivnit v oblasti hotelové kontroly nebo organizace;
 - pokud je porušeno ustanovení položky I, článek 2.
4. V případě oprávněného zrušení rezervace hotelem, zákazník nebude mít nárok na náhradu škody.

VI. Obsazenost, předání a vrácení pokojů

1. Zákazník nemá nárok na poskytnutí konkrétních pokojů.
2. Rezervované pokoje jsou zákazníkovi k dispozici od 14 hodin v dohodnutý den příjezdu. Zákazník nemá nárok na dřívější předání pokoje.
3. V den odjezdu, musí být pokoje uvolněny nejpozději do 11 hodin. Po uplynutí této doby může hotel, z důvodu pozdního vyklizení pokoje, účtovat tyto poplatky za užívání nad rámec smlouvy: 50% z plné ceny ubytování podle ceníku při nevyklizení pokoje do 18 hodin a 100% pokud není pokoj vyklizen po 18 hodině. Úhrada těchto poplatků nezakládá žádné smluvní nároky na straně zákazníka. Je na zákazníkovi, aby podle svého uvážení prokázal, že hotelu nevznikla žádná nebo vznikla výrazně nižší ztráta.

VII. Odpovědnost hotelu

1. Hotel ručí s náležitou péčí řádného obchodníka za své závazky vyplývající ze smlouvy. Požadavky na kompenzace ze strany zákazníka jsou vyloučeny. Toto se nevztahuje na škody vzniklé v důsledku újmy na životě, těle nebo zdraví, kdy je hotel zodpovědný za porušení svých povinností a jiných škod, které jsou způsobeny úmyslným nebo hrubě nedbalým porušením povinností ze strany hotelu. Porušení povinností právním zástupcem hotelu je považováno za ekvivalent k porušení povinností ze strany hotelu. Pokud se objeví závady nebo nedostatky ve službách poskytovaných hotelem, musí hotel usilovat o jejich vyřešení, jakmile se o nich dozví nebo na základě stížnosti zákazníka, učiněné bez zbytečného odkladu. Zákazník je povinen učinit přiměřená opatření k odstranění závady a omezit případné škody na minimum.
2. Pokud je zákazníkovi poskytnuto parkovací místo v hotelové garáži nebo na hotelovém parkovišti, nepředstavuje to smlouvu o úschově, i když je zaplacen poplatek. Hotel nenesie odpovědnost za ztrátu nebo poškození zaparkovaných motorových vozidel nebo vozidel pojíždějících na hotelovém parkovišti ani na jejich obsahu, vyjma případu úmyslu nebo hrubé nedbalosti. To platí také pro zástupce hotelu.

VIII. Závěrečná ustanovení

1. Změny či doplňky smlouvy, přijetí žádosti na změnu těchto Podmínek pro ubytování v hotelu, musí být provedeno písemně. Jednostranné změny nebo doplňky provedené zákazníkem jsou neplatné.
2. Místem plnění a místem pro platby je sídlo hotelu.
3. V případě sporů týkajících se obchodních transakcí nebo sporů o platnost šeků a směnec mají výhradní pravomoc soudy v Ostravě, jako místě sídla hotelu. Pokud smluvní strana zákazníka nemá místo obecné příslušnosti v České republice, mají pravomoc pro řešení sporů rovněž soudy v místě sídla hotelu.
4. Pro řešení sporů budou použity zákony České republiky. Uplatnění Úmluvy OSN o smlouvách o mezinárodním prodeji zboží a zákona o řešení konfliktů se vylučuje. Pokud jednotlivá ustanovení těchto Všeobecných obchodních podmínek jsou nebo se stanou neplatnými, platnost zbývajících ustanovení tím není dotčena. To platí i v případě, že jsou tato ustanovení neúmyslně neúplná. V ostatních případech platí příslušná zákonná ustanovení.

IX. Ubytovací řád STING Hotels

1. Hotel poskytuje služby dle svého zařazení odpovídající úrovni hotelu.
2. Ubytování hosta je vždy definováno v průběhu závazné rezervace a za tento typ ubytování je hostu účtována odpovídající cena.
3. Hotel je oprávněn ubytovat pouze hosty, kteří mají platnou rezervaci ubytování a kteří se řádně zaregistrují. Hosté jsou povinni při příjezdu předložit platný doklad totožnosti, podepsat registrační kartu, zajistit garanci předplatbou v hotovosti nebo předautorizací platební karty v odpovídající výši.
4. 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 314/2015 Sb pro zahraniční klienty.
5. Na základě potvrzené objednávky je hotel povinen hosta ubytovat od 14:00 do 20:00 hod. Po tuto dobu je pokoj pro hosta rezervován, není-li objednávkou určeno jinak. Případné brzké nebo pozdní ubytování je nutné dohodnout předem, v okamžiku rezervace pokoje a vyčkat na odsouhlasení a případné nacenění této nadstandardní služby hotelem.
6. Hosty bez předchozí potvrzené rezervace a hosty přijíždějící po 24:00 hod není hotel povinen ubytovat.
7. Není-li možné prodloužit pobyt hosta v pokoji, ve kterém byl ubytován při příjezdu, je hotel oprávněn nabídnout pokoj jiný.
8. Hotel odpovídá za škodu na odložených věcech pouze v případě, že věci byly odevzdány některému z pracovníků hotelu do úschovy. Za ostatní odložené či zapomenuté věci hostů hotel neručí. Za klenoty, peníze a jiné cennosti hotel odpovídá bez omezení, pouze pokud byly uloženy v hotelovém trezoru, či převzaty hotelem do úschovy nebo pokud došlo ke škodě na nich jednáním pracovníka hotelu. Osobní trezory jsou zabudovány v pokojích. Rádi bychom Vás informovali, že hotel nenes odpovědnost za uschované věci v trezoru na pokoji či vlastním osobním trezoru. Instrukce k obsluze trezoru jsou uloženy uvnitř.
9. Právo na náhradu škody musí být uplatněno v hotelu bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 15 dnů po dni, kdy se poškozený o škodě dověděl.
10. Ve všech prostorách hotelu není dovoleno kouřit. Hosté hotelu nejsou oprávněni přemísťovat žádný nábytek a zařízení a provádět jakékoli zásahy do elektrické sítě a zřízení umístěných na pokoji či ve společenských prostorách hotelu. Z bezpečnostních důvodů mohou hosté používat pouze ty elektrické

spotřebiče, které slouží k jeho osobní hygieně (vysoušeče vlasů, holicí strojky, masážní strojky atd.) a dále notebooky, tablety a obdobné drobné elektrické spotřebiče.

11. Hosté jsou oprávněni využít zdarma bezdrátové připojení k internetu prostřednictvím wifi.

12. Ve veškerých prostorách hotelu je zakázáno nosit nebo uchovávat zbraně.

13. Děti mladší deseti let nesmí z bezpečnostních důvodů zůstat v pokoji či v ostatních prostorách hotelu a zámeckého parku bez dozoru dospělé osoby. Za případné škody způsobené dětmi nese plnou odpovědnost jejich zákonný zástupce.

14. Psi a jiná domácí zvířata mohou sdílet pokoj za předpokladu, že majitel prokáže jejich nezávadný zdravotní stav a za předpokladu, že majitel souhlasí a respektuje hotelová pravidla pobytu s domácími mazlíčky, která obdrží v písemné podobě. Cena za pobyt zvířete se účtuje podle platného ceníku.

15. Od 22 do 7 hodin jsou hosté povinni respektovat noční klid.

16. Hosté jsou odpovědní za škody způsobené na hotelovém majetku.

17. Host hradí jím způsobenou škodu, pokud neprokáže, že jí nezavinil. Tento nárok hotelu se vztahuje i na škodu, která je zjištěna až po odjezdu hosta.

18. Pokud ubytovaná osoba pod vlivem alkoholu či omamných látek nebude skýtat záruku dodržování ubytovacího řádu, může jí být zamezen vstup do hotelu. Opakování této situace bude důvodem ukončení ubytování takové osoby.

19. Host užívá pokoj po sjednanou dobu pobytu. Nebylo-li domluveno a schváleno hotelem předem jinak, host se musí odhlásit nejpozději do 10:00 hod posledního dne pobytu a do této doby je povinen pokoj uvolnit. Neučiní-li tak, je hotel oprávněn účtovat hostu pobyt za další den, popř. alespoň jeho část.

20. Hosté musí při opuštění pokoje uzavřít vodovodní kohoutky a zavřít dveře.

21. Za ubytování a služby hosté platí na začátku svého pobytu dle platného ceníku.

22. V případě ztráty klíče je host povinen neprodleně ztrátu nahlásit na recepci. V případě, že tak neučiní, hotel nenesse odpovědnost za vzniklou škodu související se ztrátou klíče.

23. Ve výjimečných případech je hotel oprávněn nabídnout hostovi jiné ubytování, než které si objednal. Toto ubytování se ovšem nesmí podstatně lišit od původně potvrzeného.
24. Informace o cenách hotelových služeb jsou k dispozici na recepci a na webových stránkách hotelu.
25. Management hotelu přivítá jakékoli návrhy na zlepšení a zároveň děkuje i za kritické připomínky.
26. Hosté jsou povinni seznámit se s ubytovacím řádem a dodržovat ustanovení tohoto ubytovacího řádu. V případě, že je host poruší, má hotel právo ukončit pobyt hosta před původně dohodnutým dnem odjezdu.
27. Pokud má host během ubytování nějaká opodstatněná přání nebo stížnosti, může oslovit příslušný hotelový personál, který vyvine maximální snahu vyhovět hostovi přání.
28. Tento ubytovací řád nabývá platnosti dne 1.2.2018

Ostrava, leden 2018