

Všeobecné obchodní podmínky (dále jen "podmínky") ubytovacích zařízení provozovaných společností STING HOTELS s. r. o., se sídlem Pod břehem 796, Staré Město, 739 61 Třinec, IČ: 04520491, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl C, vložka 63926 (dále jen „poskytovatel“), upravují vzájemný smluvní vztah mezi společností STING HOTELS s. r. o. a osobou, která objednává ubytovací služby (dále jen "klient"), a to v některém z ubytovacích zařízení – Apartmány Ostrava, Apartmány Havířov nebo Apartmány Třinec.

I. Působnost

1. Tyto podmínky upravují práva a povinnosti smluvních stran při přechodném nájmu apartmánů/pokojů pro ubytování a při poskytování rekreačních a jiných doprovodných služeb hotelů jako služeb dle individuálního požadavků zákazníka.
2. Každé přenechání pronajatých apartmánů/pokojů a jejich využití k jinému účelu než k ubytování vyžaduje předchozí písemný souhlas hotelu.

II. Uzavření smlouvy

1. Objednávky služeb musejí být činěny v písemné formě a musí z nich být zřejmé, kdo je činí a co je jejich předmětem (druh služeb, termíny, ceny apod.). Objednávky musejí být zaslány poskytovateli obvyklým způsobem (přes rezervační systém, osobně na recepci, emailem, apod.).
2. Je-li pro vyhotovení objednávky využito automatizovaného systému (rezervační systém na webu, apod.) a v takovém systému je uvedena za službu zjevně chybná cena, je poskytovatel oprávněn od smlouvy odstoupit i poté, co klient obdržel e-mail s potvrzením objednávky. V takovém případě poskytovatel bude klienta o této situaci neprodleně informovat. Cena je například zjevně chybná, když: (i) cena za službu je očividně nesprávná (mnohonásobně snížená proti obvyklým cenám srovnatelných služeb), (ii) ceně za službu zjevně chybí číslice nebo zjevně obsahuje číslici navíc, nebo je desetinná čárka na nesprávném místě. Pokud ohledně ceny existují pochyby, poskytovatel žádá klienta, aby jej neprodleně informoval o možné chybě ceny služby.
3. Smluvní vztah mezi klientem a poskytovatelem vzniká potvrzením objednávky pobytu ze strany ubytovacího zařízení. Poskytovatel se zavazuje poskytnout klientovi pobyt a zabezpečit ve sjednaném rozsahu a kvalitě sjednané služby (dále jen "pobyt") a klientovi povinnost tyto služby odebrat a uhradit poskytovateli za jejich poskytnutí sjednanou cenu. Klient je povinen za ubytovací služby zaplatit i v případě, kdy k ubytování nenastoupí – s výjimkou případů, kdy klient využije možnosti storna pobytu bez poplatku viz. čl. V. podmíněk.
4. Budou-li klientem, příp. jím určenou osobou/ zastupující osobou, objednány dodatečně další služby, jsou poskytovatel i klient povinni postupovat v souladu s tímto článkem. Poskytovatel se zavazuje učinit maximální úsilí pro poskytnutí dodatečně požadovaných služeb, avšak jejich poskytnutí negarantuje.

III. Nástup ubytování

1. Při nástupu ubytování se každý host v recepci hotelu prokáže občanským průkazem či jiným dokladem totožnosti. Po splnění uvedených zákonných povinností včetně vyplnění registrační karty (záznam pro cizineckou policii) recepce hosta ubytuje a poskytne mu další informace k ubytování.
2. Nedílnou součástí těchto podmínek je Ubytovací řád.

IV. Služby, ceny, platby

1. Požaduje-li poskytovatel zálohu na objednané služby, je klient povinen tuto zálohu společnosti řádně uhradit, tzn. ve výši a termínu splatnosti ve smlouvě uvedeném; úhradou zálohy se rozumí připsání příslušné částky na bankovní účet poskytovatele, není-li dohodnuto jinak. Nebude-li

záloha klientem řádně uhrazena, vyhrazuje si poskytovatel právo zrušit sjednanou rezervaci a požadovat po klientovi odpovídající storno poplatky.

2. Klient je povinen za ubytování uhradit sjednanou cenu. Klient se zavazuje uhradit daňový doklad (fakturu) v hotovosti při nástupu ubytování nebo ve lhůtě splatnosti v něm uvedeném; není-li sjednáno jinak, činí lhůta splatnosti 14 dnů ode dne jeho vystavení. Jakékoliv nesrovnalosti daňového dokladu (faktury) musí být klientem reklamovány v písemné formě, a to do 5-ti kalendářních dnů od data jeho obdržení.
3. Platba je považována za uhrazenou v okamžiku, kdy je připsána na bankovní účet poskytovatele uvedený na daňovém dokladu (faktuře), není-li dohodnuto jinak.

V. Storno podmínky

1. Stornem se vždy rozumí zrušení, odklad nebo úpravy potvrzené objednávky.
2. Storno je klient povinen uplatnit v písemné formě u osoby, se kterou byly sjednávány podmínky smlouvy nebo způsobem, kterým byla objednávka učiněna.
3. Stornuje-li klient objednané a potvrzené služby, je povinen zaplatit poskytovateli storno poplatky podle cenových podmínek dané rezervace; storno poplatky budou vypočítávány z ceny za stornované služby vč. DPH, a to následovně:
 - storno do 7 dnů před plánovaným nástupem ubytování bez poplatku
 - storno 6 a méně dní před plánovaným nástupem ubytování 100% celkové ceny objednaných služeb
4. Storno poplatek bude klientovi vyúčtován daňovým dokladem (fakturou).

VI. Zrušení rezervace hotelem

1. Pokud není uhrazena dohodnutá záloha nebo požadovaná kauce, je poskytovatel oprávněn odstoupit od smlouvy.
2. Dále je poskytovatel 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 klient pronajaté apartmány/pokoje využívá k jinému účelu než k ubytování.

VII. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

1. S návrhem na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu se spotřebitel může obrátit na orgán mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce, a to na internetových stránkách www.coi.cz. Česká obchodní inspekce vyřizuje návrhy na mimosoudní řešení spotřebitelských sporů způsobem a za podmínek stanovených příslušnými právními předpisy. Pro vyloučení pochybností žádné ustanovení těchto podmínek nevyklučuje možnost spotřebitele obrátit se svým nárokem na civilní soud.
2. K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů ze smlouvy je příslušná Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, IČ: 000 20 869, internetová adresa: www.coi.cz.
3. Spotřebitel může využít i platformu pro řešení sporů on-line nacházející se na internetové adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr>.

VIII. Ubytovací řád

1. Ubytování klienta (dále též i jen „host“) je vždy definováno v průběhu závazné rezervace a za tento typ ubytování je hostu účtována odpovídající cena. Ve výjimečných případech je hotel oprávněn nabídnout hostovi jiné ubytování, než které si objednal. Toto ubytování se ovšem nesmí podstatně lišit od původně potvrzeného.
2. Poskytovatel (dále též i jen „hotel“) je oprávněn ubytovat pouze klienty, kteří mají platnou rezervaci ubytování a kteří se řádně zaregistrují. Klienti jsou povinni při příjezdu předložit platný doklad totožnosti, podepsat registrační kartu a uhradit sjednanou cenu za služby dle podmínek poskytovatele.
3. Pokud se klient neprokáže platným dokladem totožnosti (občanský průkaz, cestovní pas), je klient oprávněn ubytování klienta odmítnout s ohledem k zákonu o místních poplatcích pro české občany a k zákonu č. 314/2015 Sb. pro zahraniční klienty.
4. 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.
5. Hosty bez předchozí potvrzené rezervace a hosty přijíždějící po 24:00 hod není hotel povinen ubytovat.
6. Není-li možné prodloužit pobyt hosta v pokoji, ve kterém byl ubytován při příjezdu, je hotel oprávněn nabídnout pokoj jiný.
7. 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, 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 nenese odpovědnost za uschované věci v trezoru na pokoji či vlastním osobním trezoru. Instrukce k obsluze trezoru jsou uloženy uvnitř.
8. Pokud je zákazníkovi poskytnuto parkovací místo v hotelové garáži nebo na hotelovém parkovišti, nepředstavuje to smlouvu o úschově, i když je zaplacen poplatek. Hotel nenese odpovědnost za ztrátu nebo poškození zaparkovaných motorových vozidel nebo vozidel pojíždějících na hotelovém parkovišti ani na jejich obsahu.
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 je zakázáno kouřit.
11. 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.
12. Hosté jsou oprávněni využít zdarma bezdrátové připojení k internetu prostřednictvím wifi.
13. Ve veškerých prostorách hotelu je zakázáno nosit nebo uchovávat zbraně.
14. 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.
15. 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.
16. Od 22 do 7 hodin jsou hosté povinni respektovat noční klid.

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 nenese odpovědnost za vzniklou škodu související se ztrátou klíče.
23. Informace o cenách hotelových služeb jsou k dispozici na recepci a na webových stránkách hotelu.
24. Management hotelu přivítá jakékoli návrhy na zlepšení a zároveň děkuje i za kritické připomínky.
25. 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.
26. Pokud má host během ubytování nějaká opodstatněná přání nebo stížnosti, může oslovit příslušný hotelový personál, který vyvine maximální snahu vyhovět hostovi přání.
27. Tento ubytovací řád nabývá platnosti dne **1. 6. 2021**