

## PODMÍNKY UBYTOVÁNÍ A UBYTOVACÍ ŘÁD

Ubytování v HOTELU ZLATÝ LEV v Žatci je možné jen při dodržování ubytovacího řádu a splnění podmínek.

### Ubytovací řád

Ubytování jsou povinni

- udržovat pořádek
- neničit věci, které byly poskytnuty do užívání
- dodržovat noční klid, neobtěžovat nadměrným hlukem (noční klid od 22:00 hod. do 7:00 hod)
- nepřemísťovat nábytek uvnitř budovy
- nábytek z vnitřního vybavení nenosit mimo budovu
- nenosit mimo budovu lůžkoviny a ručníky
- využívat pouze venkovní vyhrazené prostory
- při odchodu odevzdat přístupovou kartu od pokoje
- za škody způsobené vlastními elektrickými přístroji nese plnou odpovědnost ubytovaný
- V budově je zákaz kouření (včetně i elektronických cigaret), kouření z okna je taky zakázáno

Předání ubytování v den příjezdu (CHECK-IN) nejdříve od 14:00 Předání vyklizeného ubytování v den odjezdu (CHECK-OUT) nejpozději do 10:00

Zaplacením ceny za ubytování ubytovaný přijímá výše uvedený ubytovací řád.

### Zpracování osobních údajů v případě nákupu

Pokud u nás zakoupíte ubytování, budeme pracovat s údaji, které nám vyplníte. Jsou to hlavně fakturační údaje: jméno, příjmení, adresa, email, telefonní číslo.

### Z jakého důvodu?

Osobní údaje potřebujeme zpracovat, abychom splnili naše podmínky – dodali Vám naše služby. Přes kontaktní údaje s vámi budeme také komunikovat ohledně stavu vašeho rezervovaného ubytování, případně ohledně reklamací nebo vašich dotazů.

Osobní údaje budeme dále zpracovávat pro splnění našich povinností, které nám plynou ze zákona (hlavně pro účetní a daňové účely, případně pro vyřízení reklamací a jiné).

## CENOVÉ A PLATEBNÍ PODMÍNKY

1. Cena je vždy uvedena v rámci portálu zprostředkovatele a na webových stránkách hotelu. V případě rozporu mezi Cenou uvedenou u ubytování, u zprostředkovatele a Cenou uvedenou v potvrzené Rezervaci ubytování se uplatní Cena uvedená v potvrzené Rezervaci o ubytování, která bude vždy totožná s cenou na faktuře.

2. Celková cena je uvedena včetně DPH včetně veškerých poplatků stanovených zákonem.

3. Platbu Celkové ceny po Vás budeme požadovat po vytvoření rezervace dle uvedených podmínek a před zahájením ubytování. Úhradu Celkové ceny můžete provést následujícími způsoby:

a) Bankovním převodem. Informace pro provedení platby Vám zašleme v rámci potvrzení Vaší rezervace. V případě platby bankovním převodem je Celková cena splatná do **7 pracovních dnů nejdéle však den před příjezdem**. V případě platby bankovním převodem je Celková cena zaplacená připsáním na Náš účet, v ostatních případech je zaplacená v okamžik provedení platby.

b) Kartou online. V takovém případě probíhá platba bez přítomnosti platební karty přičemž podmínky této transakce jsou uvedeny u zprostředkovatele. V případě platby kartou online je Celková cena splatná nejpozději jeden den před zahájením ubytování, nejpozději však v den příjezdu do hotelu.

c) Platební kartou při zahájení ubytování za přítomnosti oprávněného držitele platební karty.

d) Hotově při zahájení ubytování. Hotově lze hradit ubytování v den příjezdu do hotelu přímo na recepci.

4. Faktura bude vystavena na recepci při příjezdu do hotelu nebo v elektronické podobě po uhrazení Celkové ceny a bude předána osobně do Vašich rukou v papírové formě případně zaslána na Vaši e-mailovou adresu.

## VADY A REKLAMACE

1. Zaručujeme, že v době, kdy rezervujete ubytování dle uvedených Podmínek je ubytování bez vad, zejména pak, že:

a) má vlastnosti, které jsou uvedeny na webových stránkách a stránkách zprostředkovatelů, a pokud nebyly výslovně dohodnuty, pak takové, které jsme u popisu ubytování uvedli, případně takové, které lze s ohledem na povahu ubytování očekávat;

b) je v odpovídající kvalitě;

c) splňuje požadavky na něj kladené právními předpisy;

d) není zatíženo právy třetích stran.

2. V případě, že bude mít ubytování vadu, tedy zejména pokud nebude splněna některá z podmínek, můžete Nám takovou vadu oznámit a uplatnit práva z vadného plnění (tedy ubytování reklamovat) zasláním e-mailu na Naše adresy uvedené u našich identifikačních údajů, případně přes Reklamační formulář přímo u našich zprostředkovatelů. Pro reklamaci můžete využít především hotelovou recepci a sdělit přímo personálu recepce. V uplatnění práva z vadného plnění je třeba zvolit, jak chcete vadu vyřešit, přičemž tuto volbu nemůžete následně, s výjimkou případů, bez Našeho souhlasu změnit. Reklamaci vyřídíme v souladu s Vámi uplatněným právem z vadného plnění. V případě, že si ne zvolíte řešení vady, nemůžeme zcela situaci vyřešit k Vaší spokojenosti.

3. Je-li vadné plnění podstatným porušením Vaší objednávky ubytování, máte následující práva:

- a) na odstranění vady dodáním nové služby bez vady, nebo dodáním chybějící služby;
- b) na odstranění vady opravou;
- c) na přiměřenou slevu z Ceny;
- d) na odstoupení.

4. V případě, že zvolíte vyřešení dle bodů a) nebo b) a My vadu takto neodstraníme v přiměřené lhůtě, kterou jsme uvedli, nebo Vám sdělíme, že tímto způsobem vadu neodstraníme vůbec, máte práva dle bodů c) a d), i když jste je v rámci reklamace původně nepožadovali. Zároveň pokud si zvolíte odstranění vady opravou a My zjistíme, že je vada neopravitelná, oznámíme Vám to a můžete si zvolit jiný způsob odstranění vady.

5. Na případné stížnosti reagujeme neprodleně, nejdéle však do 24 hodin.

#### ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Veškerou písemnou korespondenci si s Vámi budeme doručovat elektronickou poštou. Naše e-mailová adresa je uvedena u našich identifikačních údajích. My budeme doručovat korespondenci na Vaši e-mailovou adresu uvedenou u Vaší objednávky ubytování, nebo přes kterou jste nás kontaktovali.

2. Rezervované ubytování je možné měnit pouze na základě naší písemné dohody. My jsme však oprávněni změnit a doplnit tyto Podmínky, tato změna se však nedotkne již uzavřených rezervací, ale pouze rezervací, které budou uzavřeny po účinnosti této změny. O změně Vás však budeme informovat pouze v případě, že máte vytvořený Uživatelský účet (abyste tuto informaci měli v případě, že budete objednávat nové ubytování, změna však nezakládá právo výpovědi, jelikož nemáme uzavřenou Smlouvu, kterou by bylo možné vypovědět).

3. V případě vyšší moci nebo událostí, které nelze předvídat (přírodní katastrofa, pandemie, provozní poruchy, výpadky subdodavatelů apod.), neneseme odpovědnost za škodu způsobenou v důsledku nebo souvislosti s případy vyšší moci, a pokud stav vyšší moci trvá po dobu delší než 10 dnů, máme My i Vy právo od rezervovaného ubytování odstoupit.

4. Tyto Podmínky nabývají účinnosti dnem **01.02.2025**.

