



VŠEOBECNÉ PODMÍNKY – UBYTOVACÍ A RESTAURAČNÍ SLUŽBY Hotel LAHOFER s.r.o., Veselá 149/13, 669 02
Znojmo, Česká republika platné s účinností od 2. 1. 2020

Všeobecné podmínky vymezují vztah mezi klientem ubytovacího a restauračních zařízení (zákazníkem, jeho spolubydlícími a hosty) a ubytovatelem (hotel).

Rezervace:

1. Objednání pobytu v Hotelu LAHOFER Znojmo je možné pouze písemnou formou (poštou, prostředky elektronických komunikací), pomocí webového formuláře na stránkách www.hotel.lahofer.cz a prostřednictvím on-line rezervací na ubytovacích portálech (booking.com, hrs.com, expedia.com a další). Při telefonické objednávce bude ubytovatelem požadováno písemné potvrzení rezervace. Objednání pobytu – jeho zakoupení – je také možné osobně při příjezdu na recepci hotelu.
2. Za potvrzenou rezervaci a objednání pobytu je považováno také uvedení platné kreditní karty jako garance. V případě nečerpání služeb je ubytovatel oprávněn účtovat poplatek dle storno podmínek, které jsou nedílnou součástí těchto všeobecných podmínek.
3. Za závaznou rezervaci je považován závazek ubytovatele rezervovat pro klienta dohodnutý počet ubytovacích míst v dohodnutém termínu a závazek ubytovaného využít této rezervace v uvedenou dobu a dohodnutém rozsahu. V případě, že klient nesplní svůj závazek – tedy, že nevyužije svou závaznou rezervaci či ji využije pouze z části, případně ji zruší – je klient povinen uhradit ubytovateli stornovací poplatek dle těchto všeobecných podmínek.
4. K zajištění Vaší rezervace u ubytovatele mohou být od klienta požadovány kontaktní údaje, jako je jméno, adresa, telefonní číslo, číslo mobilního telefonu, emailová adresa atd.
5. K zajištění rezervace u ubytovatele mohou být požadovány údaje o kreditní kartě. V tomto případě se klient zavazuje zadat informace o kreditní kartě, která je jím platně a legálně držena. Tam, kde je požadován depozit a rezervační poplatek k zajištění rezervace, souhlasí klient s tím, že tyto částky budou strženy z uvedené kreditní karty ve chvíli rezervace a akceptujete skutečnost, že tyto částky jsou nevratné. Tam, kde jsou k zajištění rezervace požadovány údaje o kreditní kartě a/nebo platba prvotního depozitu za rezervaci, vyslovuje klient souhlas, že takto bude zajištěna rezervace podle Všeobecných podmínek.
6. Ubytovatel si vyhrazuje právo odmítnout dokončení rezervace v případě, že údaje zadané nebudou pravdivé a platné
8. Při zkrácení délky pobytu platí stejné storno lhůty jako při zrušení pobytu.
9. Storno poplatek je smluvní pokutou.
10. V případě storna z důvodu neodvratitelných událostí (úmrtí v rodině, hospitalizace zákazníka nebo člena jeho rodiny, vážné onemocnění, živelná pohroma) se storno poplatek neúčtuje. Výše uvedené skutečnosti je klient povinen doložit písemným dokladem ubytovateli nejpozději do 3 dnů od jejich vzniku.
11. V případě storna z jiných vážných důvodů je po vzájemné dohodě možná změna termínu.
12. V případě nezaplacení zálohy, ze které by bylo možné storno poplatky odečíst, má ubytovatel právo zaslat klientovi fakturu ve výši storno poplatků.

Storno podmínky ze strany ubytovatele:

1. Ubytovatel je oprávněn kdykoliv uplatnit vůči klientovi storno. Dojde-li ke stornu ze strany ubytovatele v době delší než 5 dnů před dohodnutým začátkem pobytu, nemá druhá strana právo na náhradu vzniklé škody či případných dodatečně vzniklých nákladů v souvislosti s náhradním ubytováním těchto osob.
2. Za okolnost vylučující odpovědnost ubytovatele za vznik škody klientovi se považuje i skutečnost, že ze strany ubytovatele dojde vůči klientovi ke stornu v době delší než 6 dnů (včetně) před dohodnutým začátkem pobytu.
3. Nebude-li možno ze zákonných důvodů nebo z důvodů výslovně dohodnutých mezi ubytovatelem a klientem postupovat dle bodu 1., pak platí, že ubytovatel odpovídá za případnou škodu maximálně do částky 2.000,- Kč nebo do částky ve výši 1/20 skutečně vzniklé škody – použije se při tom ta částka, která je pro oprávněnou stranu vyšší. Ušlý zisk se nehradí v žádném případě. Storno podmínky vztahující se na nevyužité pobytové vouchery, vouchery vydané třetími stranami a změny délky a typu pobytu prostřednictvím voucherů: 1. Voucherem nazýváme dokument, jenž slouží k úhradě pobytu, služeb namísto úhrady fakturou, hotovosti nebo platební kartou. 2. Pro pobyty prostřednictvím voucheru platí stejné podmínky pro zrušení nebo úpravu rezervace před nástupem jaké jsou popsány v odstavci: „Storno podmínky vztahující se na zrušení rezervace ubytování ze strany klienta“.
3. Storno poplatek je smluvní pokutou.
4. Nevyužité vouchery se po uplynutí jejich platnosti stávají neplatnými.

Platební podmínky:

1. Způsob platby závisí na volbě typu rezervace a příslušné platební podmínky se mohou v závislosti na druhu rezervace lišit.
2. Klient je povinen zaplatit ubytovateli uvedenou částku za celé ubytování po příjezdu na místo ubytování a dále za případné další požadavky nebo náklady vzniklé klientovi u ubytovatele, a to buď v hotovosti nebo kreditní kartou, případně provést předautorizaci platební karty. Pokud byl již zaplacen depozit k zajištění rezervace, tak klient zaplatí ubytovateli uvedený zůstatek do celé částky po příjezdu na místo ubytování. Skutečné náklady jsou obvykle splatné v místní měně hotelu v souladu s příslušným procesem rezervace. Ceny v alternativní měně jsou orientační a slouží k odhadu a zvážení nákladů, jsou založeny na aktuálních směnných kurzech a jsou předmětem fluktuace.
3. Za ubytování a poskytnuté služby je klient povinen uhradit cenu v souladu s platným ceníkem, nejpozději však v den ukončení pobytu na základě předložení účtu, spolu s vyúčtováním poskytnutých záloh ze strany klienta, pokud nebylo mezi ubytovatelem a klientem písemně potvrzeno jinak (např. platba na fakturu).
4. V případě, že na kreditní kartě nejsou k dispozici dostatečné finanční prostředky k dokončení zvolené rezervace, potom je taková rezervace anulována a tedy neplatná. Totéž platí v případě, že kreditní karta klienta má prošlé datum platnosti nebo datum platnosti vyprší před datem příjezdu do hotelu vybraném při příslušné rezervaci.

Podmínky ubytování:

1. Ubytovatel je oprávněn ubytovat klienta, který se řádně přihlásí v souladu s těmito podmínkami. Při příjezdu (check-in) na recepci hotelu klient předloží k nahlédnutí pověřenému zaměstnanci ubytovatele na recepci doklad totožnosti (občanský průkaz, cestovní pas nebo jiný cestovní doklad ve smyslu zákona o pobytu cizinců na území České republiky).
2. Klient, který není státním občanem ČR (cizinec), je povinen ve smyslu zákona o pobytu cizinců na území ČR v platném znění vyplnit a odevzdat na recepci úřední doklad o hlášení pobytu, všechny požadované údaje je klient povinen uvést pravdivě a úplně.

3. Na základě objednaného a ubytovatelem písemně potvrzeného ubytování se klient v den příjezdu může ubytovat v době od 14:00 hodin. Klient, který trvá na ubytování před 6:00 ráno, souhlasí, že za tento dřívější check-in mu bude účtována plná cena i za předcházející noc dle aktuálního ceníku, pokud se nedohodl předem s ubytovatelem jinak. Klient, který trvá na ubytování v časovém rozmezí mezi 6:00 hodin a 15:00 hodin, souhlasí, že za tento dřívější check-in mu bude účtován poplatek za dřívější check-in dle aktuálně platného ceníku, pokud se nedohodne s ubytovatelem jinak.

4. Klient se zavazuje uvolnit a vyklidit pokoj (check-out) nejpozději do 11:00 hodin. Pokud klient neuvolní pokoj do tohoto termínu, zavazuje se uhradit dodatečný poplatek za pozdější check-out dle platného ceníku, pokud nebylo mezi klientem a ubytovatelem předem dohodnuto jinak. Pokoj se považuje za uvolněný poté, co klient vynese z pokoje všechny své věci, odevzdá chipovou kartu zámkového systému pověřenému pracovníkovi ubytovacího zařízení a oznámí, že se odhlašuje z pobytu. Ubytovatel si vyhrazuje právo na kontrolu inventáře pokoje po jeho uvolnění klientem.

5. V případě, že klient požádá o prodloužení ubytování, akceptuje právo ubytovatele, že mu bude nabídnut i jiný pokoj v jiné cenové relaci, než byl původní. Klient 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 není možné ze strany ubytovatele zajistit.

6. Ubytovatel si vyhrazuje právo ve výjimečných případech nabídnout klientovi jiné ubytování, než bylo původně dohodnuto a rezervováno, pokud se výrazně neliší od potvrzené objednávky.

7. Ubytovatel poskytuje klientovi služby v rozsahu, v jakém byly vzájemně dohodnuty a v rozsahu, v jakém to určuje příslušný platný právní předpis. Klient je povinen uhradit platbu za ubytování a poskytnuté služby v souladu s platným ceníkem ubytovatele nejpozději v den skončení pobytu. Tímto jsou platební podmínky nedotknutelné na základě smluv o ubytování. Ceník služeb za přechodné ubytování a další služby je k nahlédnutí na recepci hotelu.

8. Klient se zavazuje přizpůsobit svůj pobyt v hotelu a ve všech jeho zařízeních a provozech svému aktuálnímu zdravotnímu stavu a fyzickým i psychickým schopnostem.

9. Součástí všech pokojů hotelu jsou minibary, jež může dle svého uvážení klient využít. Ceny a služby jsou určeny v ceníku určeném pro minibar a nejsou zahrnuty v ceně ubytování. Minibary jsou pokojovou službou denně doplňovány. Každá spotřebovaná nebo doplněná položka, jež je součástí sortimentu minibaru, je zaznamenána na kontrolním lístku pokojovou službou. Kontrolní lístek minibaru vyplněný nebo i prázdný v případě, že klient z minibaru nekonzumoval, musí klient odevzdat na hotelové recepci při odjezdu. Jinak nemůže být účet klienta uzavřen. Klient svým podpisem na kontrolním lístku potvrzuje množství konzumace. Ubytovatel není povinen kontrolovat při odjezdu klienta stav a počet položek v minibaru. V případě nesrovnalostí v konzumaci minibaru bude klientovi naúčtována dlužná částka k zaplacení. Na dodatečné reklamace k výši konzumace nebude brán zřetel.

Zodpovědnost ubytovatele a klienta:

1. Ubytovatel zodpovídá za škodu způsobenou na věcech vnesených a odložených klientem podle obecně závazných předpisů.

2. Ubytovatel poskytuje klientům bezpečnostní trezory na pokoji, do kterých doporučuje uložit cennosti. Uložení věcí v trezoru v pokoji není možné považovat za převzetí věcí ubytovatelem do úschovy.

3. Za škody způsobené na zařízení, resp. inventáři ubytovacího zařízení zodpovídá klient podle příslušných platných právních předpisů. V případě poškození nebo zničení majetku ubytovatele má ubytovatel právo na náhradu škody. Klient jako zákonný zástupce zodpovídá za škody způsobené neploletými osobami, za které je zodpovědný, jako i

za škody způsobené osobami nebo zvířaty, které se nacházejí v prostorách ubytovacího zařízení, a pobyt jim tam umožnil klient.

4. V případě škody na majetku ubytovatele způsobené klientem je klient povinen uhradit náhradu způsobené škody nejpozději v den skončení pobytu nebo na základě faktury vystavené do 14 dní ode dne skončení pobytu klienta, splatné do 10 dní od vystavení za předpokladu, že se ubytovatel dohodne s klientem na takovém způsobu úhrady škody.

5. Ubytovatel nezodpovídá za movité věci (např. kola a sportovní vybavení, kočárky, osobní věci...) odložené v prostorách ubytovacího zařízení klientem.

6. Ubytovatel nezodpovídá za odcizení, případně za poškození motorových vozidel ponechaných na parkovištích ubytovatele. Ubytovatel doporučuje klientům, aby se přesvědčili o řádném uzamčení a zabezpečení auta. Také doporučuje nenechávat v autě volně položené osobní věci. Ubytovatel nenese odpovědnost za škody způsobené klientem na parkovištích třetím osobám. Ubytovatel si vyhrazuje právo požadovat a vyúčtovat škodu, jež vznikne na majetku ubytovacího zařízení vozidlem klienta.

7. Klient je povinen chovat se tak, aby předcházel škodám na zdraví, na majetku, na přírodě a životním prostředí. Před odchodem z pokoje klient řádně zkontroluje, zda jsou zavřena okna a dveře. 8. Ubytovatel nezodpovídá za jakékoliv škody způsobené klientem mimo areál ubytovacího zařízení.

Ostatní ujednání:

1. Ubytovatel poskytuje snídaně v restauraci hotelu v časovém rozmezí určeném dle provozu.

2. Z bezpečnostních důvodů je na chodbách a společných prostorách hotelu používán kamerový systém. Použití nahrávek se řídí platnými zákony na ochranu osobních údajů.

3. Klientovi není dovoleno v prostorách ubytovacího zařízení konzumovat alkoholické nápoje, které nebyly zakoupené přímo v ubytovacím zařízení. V prostorách ubytovacího zařízení je povolena konzumace alkoholu osobám starším 18 let, a to výhradně v rámci nápojového lístku nebo vinné karty ubytovatele. Klient není oprávněn vnášet do pokojů alkoholické a nealkoholické nápoje nebo jakékoliv jiné potraviny zakoupené jinde než v prostorách ubytovatele. Personál je oprávněn odmítnout podat alkoholický nápoj osobám mladším 18 let a osobám zjevně již pod vlivem alkoholu. 4. V ubytovacím zařízení je zákaz kouření a užívání jakýchkoliv omamných a psychotropních látek. V případě porušení zákazu kouření v prostorách ubytovacího zařízení je ubytovatel oprávněn účtovat smluvní pokutu ve výši 5.000.-Kč. Dále je ubytovatel oprávněn informovat Policii ČR a okamžitě zrušit ubytování klienta, jenž tento zákaz porušil, bez náhrady.

5. Klient je povinen seznámit personál ubytovacího zařízení s jakýmkoliv závažnými zdravotními omezeními, příp. stravovacími omezeními a tyto omezení nahlásit na recepci ubytovacího zařízení.

6. Pro přijímání návštěv ubytovaných klientů je vyhrazen bar hotelu, případně jiné společenské prostory hotelu. V pokoji, kde je klient ubytovaný, smí přijímat návštěvy jen se souhlasem zodpovědného zaměstnance nebo vedení hotelu.

7. Zaměstnanci hotelu nejsou oprávněni podávat jakékoliv informace o ubytovaných klientech třetím osobám (s výjimkou příslušníků policie po jejich legitimování se a prokázání opodstatněnosti požadovat tyto údaje) ani povolit návštěvu třetí osoby klienta bez jeho souhlasu.

8. V pokoji a společenských prostorách nesmí klient bez souhlasu zodpovědného pracovníka nebo vedení přemísťovat interiérové zařízení, provádět jakékoliv změny a úpravy na zařízení, vykonávat zásahy do elektrické sítě nebo jiné instalace.

9. V pokoji není klientům dovoleno používat vlastní elektrické spotřebiče. Toto nařízení se netýká elektrických spotřebičů osobní hygieny (holící strojek, masážní strojek, fén atd.) a spotřební elektroniky (mobilní telefony, notebooky apod.)

10. Není dovoleno vnášet do pokojů věci pro úschovu, kterým nejsou vyčleněna místa, např. sportovní potřeby, kočárky, kola, vozíky apod. Na úschovu těchto věcí se klient informuje na recepci. Za poškození majetku ubytovatele způsobené i přes tento zákaz bude klientovi účtována náhrada škody v plné výši. V případě porušení tohoto zákazu je ubytovatel oprávněn účtovat klientovi smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každé porušení. Uplatněním smluvní pokuty není dotčeno právo ubytovatele na náhradu případně vzniklé škody.

11. Psi a jiná zvířata se mohou pohybovat pouze ve vymezených prostorách hotelu, vyjma prostoru ubytovací části, a to jen se souhlasem zodpovědného zaměstnance. V případě jakéhokoliv poškození zařízení zvířetem je klient povinen zaplatit škodu v plné výši. Za zvíře zodpovídá v plném rozsahu majitel zvířete. Za výše uvedené porušení pravidel a opatření, vyjma přímého poškození majetku, které je účtováno klientovi v plné výši, bude klientovi účtována za dodatečný úklid částka až ve výši 1.000,- Kč. Ubytovatel si vyhrazuje právo vyúčtovat případně i přímé náklady za čištění, jež budou převyšovat výše uvedenou částku, a to v plné výši.

12. Před odchodem je klient povinen v pokoji uzavřít vodovodní kohoutky, zhasnout v pokoji světlo, v pokoji s terasou zavřít okno, zamknout dveře a kartu od pokoje odevzdat při odhlašování z pobytu. 13. Za ztrátu / znehodnocení karty účtuje ubytovatel částku dle aktuálně platného ceníku.

14. Odpadky je klient povinen dávat výlučně do určených nádob na vyhrazených místech.

15. V čase od 22:00 do 6:00 je klient povinen dodržovat noční klid. Se souhlasem ubytovatele se mohou organizovat v prostorách zařízení společenské akce i po 22:00, a to výlučně v prostorách k tomu určených.

16. Klient nesmí v hotelovém pokoji, restauraci nebo rekreačních prostorách hotelu nechávat děti mladší 10 let bez dozoru dospělé osoby.

17. Ubytovatel si vyhrazuje odmítnout ošetřit prádlo, jež je nadměrně znečištěno nebo je poškozeno. Ubytovatel, případně jeho dodavatel (čistírna), nenese odpovědnost za narušené vybarvení (ekologické barvy), knoflíky či ozdobné spony poškozené během čistícího procesu. Náhrady škody či ztráty vzniklé vinou čistírny může dosáhnout maximálně pětinasobku ceny za čištění nebo praní uvedeného prádla.

18. Stížnosti klientů a případné návrhy na zlepšení činnosti přijímá vedení hotelu.

19. Klient poskytující ubytovateli při vzniku ubytovací služby své osobní údaje ze svých dokladů souhlasí se zpracováním a uchováním svých osobních údajů pro potřeby ubytovatele ve smyslu zák. č. 101/2000 Sb. v platném znění

Závěrečná ustanovení:

1. Vztahy mezi klientem a ubytovatelem se řídí ustanoveními těchto všeobecných podmínek. V případě, že klient nebude dodržovat tyto všeobecné podmínky, má ubytovatel právo odstoupit od poskytování ubytovacích služeb a odstoupit od ubytovací smlouvy před uplynutím dohodnutého času. Ubytovatel má v takovém případě právo na plnou úhradu ceny za ubytování. Klient musí následně bezodkladně opustit ubytovací zařízení.

2. Klient je povinen obeznámit se s provozními a bezpečnostními pravidly ubytovatele, včetně všech jeho zařízení a důsledně je dodržovat.

3. Klient svým podpisem odsouhlasil, že se obeznámil se všemi provozními řády ubytovací, stravovací části ubytovatele. Ubytovaní se řídí českým právním řádem, na základě českého práva a těmito všeobecnými podmínkami. Ubytováním klient přijímá tyto všeobecné podmínky jako smluvní podmínky ubytování a je povinen

dodržovat jejich ustanovení. Klient je povinen se s těmito všeobecnými podmínkami seznámit, na jejich neznalost nebude brán zřetel.

4. Tyto obchodní podmínky trvají i po ukončení ubytovací smlouvy mezi ubytovatelem a klientem.