

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

ÚČASTNÍCI SMLUVNÍHO VZTAHU

1. firma Hotel Passage a.s., IČ 01750062, se sídlem na adrese Lidická 23, 602 00 Brno, společnost je zapsána v obchodním rejstříku, vedeného krajským soudem v Brně oddíl B, vložka 7612 (dále jen jako „Hotel“)
2. objednatel – jako fyzická či právnická osoba (dále jen „objednatel“) Tyto podmínky platí obecně pro všechny hotelové Hosty a Agentury, se kterými není sjednána písemná smlouva o poskytování služeb.

REZERVACE UBYTOVÁNÍ A SLUŽEB:

1. Rezervace ubytování a dalších služeb v Hotelu a potvrzení této rezervace ze strany hotelu je možné písemně, tj. emailem. či telefonicky
2. Rezervace se považuje za platnou a závaznou v případě, že Hotel písemně tedy emailem potvrdí Hostovi provedenou rezervaci nebo automatické emailové potvrzení generované příslušným online rezervačním systémem.
3. Rezervace je dokončena pomocí platební karty nebo uhrazením zálohy ve výši objednaného ubytování a služeb. Mohou být stanoveny individuální podmínky.
4. V případě, že Hotel nebo Host nesplní podmínky, které jsou uvedeny v bodu 3., Hotel nemusí ubytování a služby poskytnout.
5. Údaje, které jsou uvedeny na potvrzení rezervace jsou závazné pro obě strany

CENY, STORNOVACÍ A PLATEBNÍ PODMÍNKY:

1. Cena je uvedena za pokoj na jednu noc, včetně snídaně, pokud nezvolí host jinak.
2. V ceně ubytování je zahrnuto DPH ve výši 10 %. Městský poplatek ve výši 21 CZK/osoba na noc je zahrnut v ceně ubytování.
3. Zrušení potvrzené rezervace je možné učinit pouze písemnou formou, tedy emailem. Přesný způsob zrušení rezervace je daný rezervačním systémem, který byl pro rezervaci využit.
4. Při zrušení rezervace, která byla zadána přes externí poskytovatele (např. booking.com) je nutné rezervaci zrušit taktéž přes tohoto poskytovatele způsobem, který poskytovatel vyžaduje a za podmínek rezervace.
5. Změna rezervace, tj. přesun objednaných služeb na jiný termín je považován za zrušení původní rezervace a řídí se stejným režimem jako zrušení rezervace.
6. Ubytování je možné uhradit v hotovosti, akceptujeme měnu CZK a EUR. V případě platby kreditní/platební kartou bude účtována částka v měně CZK či EUR dle vybrané měny.
7. Podle zákona o evidenci tržeb je prodávající povinen vystavit kupujícímu účtenku. Zároveň je povinen zaevidovat přijatou tržbu u správce daně online, v případě technického výpadku pak nejpozději do 48 hodin.
8. Hotel si vyhrazuje právo předběžné předautorizace karty Hosta až do výše celkové částky za ubytování.
9. Při zrušení rezervace 24 před příjezdem (v případě standardní rezervace) nebude účtován žádný storno poplatek
10. V případě volby nevratné rezervace má hotel právo účtovat 100 % z ceny ubytování kdykoliv po vytvoření rezervace.
11. V případě nedejezdu hosta je rezervace stornována a Hotel je oprávněn účtovat náklady na celý pobyt Hosta.

PRÁVA A POVINNOSTI HOSTA:

1. Host má právo užívat rezervovaných prostor a jejich vybavení, stejně tak jako vybavení společných prostor
2. Host je odpovědný za všechny škody způsobené v pokoji během pobytu a souhlasí s tím, že uhradí případné náklady na opravy, výměny nebo zvláštní čištění. Výše úhrady bude určena hotelem.
3. Host je povinen veškeré závady a případné nedostatky reklamovat během svého pobytu v hotelu, aby mohla být sjednána náprava.
4. Host je povinen nejpozději v den příjezdu uhradit náklady spojené s využitím ubytovacích služeb Hotelu, nejpozději v den odjezdu je pak host povinen uhradit ostatní náklady - doplňkové služby (sauna, restaurační služby a jiné hotelové služby), nebylo-li dohodnuto jinak. V případě neuhrazení částky je Hotel oprávněn účtovat odpovídající částku z platební karty hosta po jeho odjezdu.
5. Host může odstoupit od smlouvy na základě stornovacích podmínek nebo v případě, že Hotel neposkytl Hostovi předem dohodnuté služby odpovídající standardu hotelu
6. Doba přihlášení do hotelu je od 15:00 v den příjezdu. Dřívější přihlášení je možné pouze po dohodě s Hotelem a může být zpoplatněn.
7. Doba odhlášení je do 12:00 v den odjezdu. Pozdní odhlášení je možné po dohodě s hotelem a může být zpoplatněno.
8. Celý hotel je nekuřácký. Porušení tohoto nařízení a kouření v pokoji či prostorách hotelu opravňuje Hotel, aby Hostovi naúčtoval penále ve výši 200 EUR za vyčištění pokoje či prostor Hotelu. Kouření je možné pouze před Hotelem k místě tomu vyhrazeným.
9. V rozmezí od 22:00 a 6:00 je doba nočního klidu. Chování, které vede k rušení ostatních hostů v době nočního klidu, je přísně zakázáno (zahrnuje hlasitý poslech hudby, televize, křik v pokojích, chodbách a další rušivé chování). V případě vážné porušení tohoto pravidla může hotel penalizovat hosty finanční pokutu a do výše 400 EUR nebo, v nutných případech, volat policii.

PRÁVA A POVINNOSTI HOTELU:

1. Hotel je povinen pro Hosta zajistit ubytování na základě předem dohodnutých služeb, které odpovídají standardu Hotelu.
2. V případě, že Hotel nemůže Hosta ubytovat na základě předem vytvořené a potvrzené rezervace, Hotel má povinnost zajistit pro Hosta adekvátní ubytování v jiném zařízení.

ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ:

1. Tyto podmínky jsou platné od 1.1.2020 a Hotel si vyhrazuje právo jejich změn a Host je povinen se řídit těmito aktuálními podmínkami.
2. Hotel shromažďuje osobní údaje Hosta pouze po dobu nezbytně nutnou do ukončení poskytování sjednaných služeb a tyto údaje neposkytuje dalším osobám.

REKLAMACE A INFORMACE O MIMOSOUDNÍM ŘEŠENÍ SPORŮ:

1. Klient je oprávněn reklamovat u ubytovatele kvalitu poskytnutého ubytování a/nebo služeb, pokud jejich kvalita či rozsah nebo jiné podmínky neodpovídají rozsahu, kvalitě a podmínkám uvedeným v Rezervaci. Ubytovatel se zavazuje bez zbytečného odkladu zjistit okolnosti reklamace a v případě oprávněné reklamace zabezpečit nápravu vadného stavu či klientovi poskytnout slevu. Reklamaci je klient povinen uplatnit u ubytovatele bez zbytečného odkladu po tom, co zjistí vadné poskytnutí. Na pozdější reklamace nebude brán zřetel.

2. Informace o mimosoudním řešení sporů - Subjektem příslušným pro mimosoudní řešení sporů (ADR) mezi provozovatelem a klientem vyplývajících z poskytování ubytování a s tím souvisejících služeb (spotřebitelské spory) je dle § 20e písm. d) zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, IČ 00020869, internetová adresa: <http://www.coi.cz/> nebo jiný subjekt pověřený Ministerstvem průmyslu a obchodu.