

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY POBYTU

1. Objednatelé si pobyt rezervují osobně, písemně, faxem, prostřednictvím internetu, případně telefonicky. Uhrazením rezervační poplatku se bere objednávka za závaznou a objednatel bere na vědomí tyto všeobecné podmínky a souhlasí s nimi. Objednatel je povinen uhradit výše uvedené rezervační poplatky v dohodnutých termínech. Nebude-li rezervační poplatek uhrazen ve sjednaném termínu, platí, že objednávka zaniká. Dnem úhrady se chápe den připsání sjednané částky na účet poskytovatele. V případě zániku objednávky je poskytovatel oprávněn rezervované služby prodat jinému objednateli. Potvrzením objednávky se zavazuje poskytovatel zajistit objednateli uhrazené služby.
2. Poskytovatel je oprávněn zvýšit cenu pobytu písemným oznámením objednateli odeslaným nejpozději do 21 dnů před zahájením poskytování služeb, jestliže dojde ke změně sazby DPH nebo k výrazné změně ceny vstupů, přičemž vina není na straně poskytovatele.
3. Objednatel má právo odstoupit od smlouvy bez jakýchkoliv poplatků, jestliže došlo ke zvýšení ceny o více než 10% (netýká se změny sazby DPH).
4. Poskytovatel může odstoupit od smlouvy, když se vyskytnou okolnosti, které nemůže vlastními silami ovlivnit a které neumožňují poskytnout dohodnuté služby (např. živelné pohromy, politické změny, válka, stávky apod.). Dále může poskytovatel odstoupit od smlouvy, jestliže objednatel neplní své finanční závazky podle těchto podmínek.
5. Objednatel je oprávněn odstoupit od smlouvy před zahájením poskytování služeb a to pouze písemným oznámením. Není-li důvodem k odstoupení od smlouvy porušení povinností ze strany poskytovatele, je objednatel povinen uhradit stornovací poplatky v následující výši: 10% z celkové ceny (bez poplatku pro OÚ), nejméně však 500.00 Kč, když ke stornování dojde ve lhůtě do 46 dnů před zahájením poskytování služeb, 40% z celkové ceny (bez poplatku pro OÚ) nejméně však 1000.00 Kč, když ke stornování dojde ve lhůtě od 45 do 16 dnů před zahájením poskytování služeb, při stornu ve lhůtě 15 dnů před zahájením poskytování služeb respektive při nenastoupení na akci je storno poplatek ve výši 100%. Poskytovatel v tomto případě vrátí uhrazené rezervační poplatky na účet nebo adresu, ze kterých tyto poplatky obdržel, přičemž tyto částky poníží o stornovací poplatky. Vracení rezervačních poplatků bude provedeno ve lhůtě 14 dnů.
6. V případě, že je objednatel přesvědčen, že rozsah anebo úroveň služeb není taková, jakou si objednal a jakou zaplatil, je jeho povinností uplatnit reklamaci a to ihned u vedoucího hotelu. Pokud není možné nedostatek na místě vyřešit nebo objednatel není s řešením spokojen, je povinností vedoucího hotelu sepsat s objednatelem reklamační protokol, který oba podepíší. Vedoucí hotelu předá reklamaci majiteli hotelu, který ve lhůtě 30 dnů od jejího obdržení je povinen reklamaci řešit.
7. Veškeré pokyny, které vydá vedení hotelu a které se týkají objednaných a zaplacených služeb, jsou pro objednatele směrodatné a závazné. Na druhé straně však nikdo nemá právo nutit objednatele - pokud se tak rozhodne - aby se jimi řídil. Proto poskytovatel bere na vědomí, že když se objednatel nedostaví k pobytu nebo se nezúčastní společného stravování či nevyužívá jiných objednaných a zaplacených služeb, činí tak s vědomím, že tyto zaplacené a pro něho zajištěné služby propadnou bez nároku na jakoukoliv náhradu.
8. **Objednatel je povinen dodržovat Hotelový řád, a to bez výhrad. Poskytovatel upozorňuje objednatele, že v den zahájení ubytovacích služeb je pokoj připraven k ubytování od 15.00 hodin a v den ukončení pobytu musí být pokoj uvolněn do 10.00 hodin. V případě pozdějšího uvolnění pokoje má poskytovatel právo požadovat uhrazení služeb jakoby byl pobyt prodloužen o další den bez ohledu na to, zda tomu tak bylo či ne.**