

UBYTOVACÍ ŘÁD

Všeobecné obchodní a ubytovací podmínky

BOHEMIA-LÁZNĚ a.s.

Sanatorium Kriváň - Slovan

Sadová 5

360 01 Karlovy Vary

IČO: 45357218

DIČ: CZ45357218

Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Plzni, oddíl B, vl. 212

(dále také jen „ubytovatel“)

1. Podmínky uzavření smlouvy o ubytování, o poskytování lázeňské léčebně rehabilitační péče

- 1.1 Ubytování hostů v zařízeních společnosti Bohemia-lázně a.s. se uskutečňuje na základě smlouvy o ubytování uzavřené podle ustanovení § 2326 a následujících zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, na jejímž základě ubytovatel poskytuje ubytovanému přechodné ubytování na ujednanou dobu nebo na dobu vyplývající z účelu ubytování v zařízení k tomu určeném a ubytovaný (dále také jen „host“) se zavazuje zaplatit ubytovateli za ubytování a za služby s ním spojené, zvláště pak lázeňské léčebně rehabilitační péči (dle zák. 372/2011 Sb.) ve lhůtě stanovené tímto ubytovacím řádem (dále také jen „smlouva“).
- 1.2 Smlouva o ubytování a o poskytování lázeňské léčebně rehabilitační péče je uzavřena vždy písemně. K dodržení požadavku formy postačí alespoň písemné potvrzení objednávky rezervace či vyplnění registrační karty.
- 1.3 Práva a povinnosti smluvních stran výslovně neupravená smlouvou o ubytování a poskytování lázeňské léčebně rehabilitační péče jsou upraveny tímto ubytovacím řádem a ceníkem služeb ubytovatele.
- 1.4 Pokud ubytovaný nedodrží povinnosti vyplývající ze smlouvy o ubytování a k ní přiloženého ubytovacího řádu a/nebo ceníku ubytovatele nebo jiným způsobem porušuje dobré mravy v zařízeních společnosti (dále jen „pochybení“), je ubytovatel oprávněn smlouvu o ubytování před uplynutím ujednané doby vypovědět, a to i bez výpovědní doby, byl-li host na své pochybení ze strany hotelu upozorněn postupem dle ustanovení §2331 občanského zákoníku.

2. Uzavření smlouvy, rezervace

- 2.1 Ubytovaný je povinen provést objednávku ubytování u ubytovatele v písemné formě popř. provést rezervaci telefonicky a tuto následně u ubytovatele písemně potvrdit. Písemnou rezervací resp. potvrzením telefonické rezervace dle předchozí věty se rozumí objednávka učiněná prostřednictvím rezervačního formuláře na www.bohemia-lazne.cz a emailem na adresu ubytovatele accommodation@bohemia-lazne.cz nebo poštou zasílanou na adresu: Bohemia-lázně a.s., Sadová 5, 360 01 Karlovy Vary.

- 2.2 Objednávka musí obsahovat tyto podstatné náležitosti: jméno a příjmení klienta, datum narození, adresa trvalého bydliště, telefon (popř. mail nebo jiný operativní kontakt), název pobytu, počet osob, typ požadovaného ubytování (lázeňský dům, skladba pokojů), termín zahájení a ukončení pobytu. Pro rozsah smluvně sjednaných služeb je závazný rozpis služeb uvedený na potvrzení objednávky. Rozšíření nebo dohodnuté změny služeb nad rámec potvrzené objednávky musí být potvrzeny pracovníkem rezervačního oddělení a uhrazeny před jejich poskytnutím. Při objednávce je klient povinen zohlednit kontraindikace pobytu, které jsou uvedené na www.bohemia-lazne.cz a dále informovat o důležitých zdravotních obtížích a potřebách (výrazně omezená hybnost, speciální stravovací diety apod.)
- 2.3 Jakmile ubytovatel obdrží od hosta objednávku v písemné formě nebo písemné potvrzení rezervace, zašle hostovi pracovník rezervačního oddělení informace před příjezdem. Úhrada ceny objednaných služeb v plné výši probíhá dle vzájemně dohodnutého způsobu platby a to buď převodem na účet společnosti vedený u Komerční banky 16703-34/0100 před příjezdem klienta nebo při nástupu hosta na recepci sanatoria Kriváň (v hotovosti, platební kartou). Pracovník rezervačního oddělení připraví hostovi podklad k úhradě objednaných služeb.
- 2.4 K uzavření ubytovací smlouvy dochází okamžikem doručení písemné objednávky nebo písemného potvrzení rezervace ubytovateli nebo vyplněním registrační karty hosta.

3. Zrušení rezervace, odstoupení od smlouvy před nastoupením k ubytování, nedostavení se k čerpání ubytování

- 3.1 Host je oprávněn odstoupit od smlouvy o ubytování, o poskytování lázeňské léčebně rehabilitační péče přede dnem nástupu k ubytování, a to i bez udání důvodu. Host je povinen doručit ubytovateli písemné oznámení o odstoupení od smlouvy. Ubytovatel je v takovém případě oprávněn účtovat hostovi stornopoplatek, jehož sazba bude stanovena takto:

Okamžik doručení odstoupení ubytovateli (v kalendářních dnech)	Sazba stornopoplatku (v %)
Do 30 dní před plánovaným nástupem k ubytování	0 % z ceny objednaných služeb
29 – 21 dní před plánovaným nástupem k ubytování	10 % z ceny objednaných služeb
20 – 14 dní před plánovaným nástupem k ubytování	30 % z ceny objednaných služeb
13 – 7 dní před plánovaným nástupem k ubytování	50 % z ceny objednaných služeb
6 – 3 dny před plánovaným nástupem k ubytování	75 % z ceny objednaných služeb
2 a méně dní před plánovaným nástupem k ubytování	100% z ceny objednaných služeb

- 3.2 Stornovací poplatky nebudou zpravidla účtovány v případě, že v účasti na pobytu klientovi zabránily následující okolnosti: náhlé onemocnění nebo úraz doložený lékařským potvrzením, živelná pohroma, při úmrtí člena rodiny (rodiče, manžel/ka, děti). V případě stornování pobytu hradí klient bankovní poplatky spojené s navrácením zbylých finančních prostředků na jeho účet.

4. Příjezd do zařízení společnosti Bohemia-lázně a.s.

- 4.1 Ubytovaný ohlásí svůj příjezd na recepci sanatoria Kriváň službu konajícímu recepčnímu.
- 4.2 Na recepci předloží host svůj občanský průkaz, případně cestovní pas resp. jiný doklad své totožnosti (např. povolení k pobytu), podle něhož ověří pověřený pracovník ubytovatele

- totožnost hosta. Správnost svých osobních údajů a dobu pobytu stvrdí host podpisem na registrační kartě.
- 4.3 Není-li sjednáno jinak, ubytování příjezdějících hostů probíhá v době od 14.00 hod. do 24.00 hod.
 - 4.4 Při nástupu k ubytování host uhradí částku za objednané služby. Po zaplacení ceny za objednané služby vystaví ubytovatel hostovi daňový doklad potvrzující zaplacení celého pobytu. Při nástupu k ubytování je ubytovatel oprávněn na hostovi vyžadovat předložení platební či kreditní karty jako garanci platby až do výše 100% předpokládané ceny za ubytování, ze které je ubytovatel po skončení ubytování oprávněn provést autorizaci platby odpovídající částce pokrývající skutečnou cenu za ubytování a ostatní náklady s ubytováním spojené, a to případně bez přítomnosti hosta (off-line), k čemuž host tím, že poskytne svou platební či kreditní kartu, dává svůj souhlas.
 - 4.5 Službu konající pracovník recepce upozorní hosta na nutnost seznámení se s „Informacemi pro hosty“, jejichž součástí jsou ubytovací řád a směrnice požární ochrany. Informace pro hosty jsou uloženy na viditelném místě v každém pokoji.
 - 4.6 Počet osob na pokoji odpovídá počtu osob přihlášených k ubytování. Ubytovaný se zavazuje oznámit jejich přesný počet při přihlášení.
 - 4.7 Doba ubytování je dohodnuta nejpozději při ubytování hosta a je zaznamenána v rezervačním systému. Doba ubytování může být prodloužena pouze se souhlasem ubytovatele a musí být podložena zápisem v rezervačním systému a na registrační kartě.
 - 4.8 Ubytovaný tímto uděluje souhlas ubytovateli se zpracováním a uchováním svých osobních údajů, v rozsahu poskytnutých údajů, a to za účelem poskytnutí ubytování a evidence hostů ve smyslu zákona č. 565/1990 Sb., o místních poplatcích a zákona č. 326/1999 Sb., o pobytu cizinců na území České republiky a o změně některých zákonů. Bližší povinnosti hosta a ubytovatele ohledně vedení evidenční knihy resp. domovní knihy jsou stanoveny shora uvedenými právními předpisy.

5. Obecná pravidla ubytování

- 5.1 Host má právo užívat prostor vyhrazený mu k ubytování, jakož i společné prostory zařízení společnosti Bohemia-lázně a.s. a využívat služby s ubytováním spojené.
- 5.2 Při nástupu do ubytování obdrží host lázeňský průkaz, popř. hotelovou kartu, klíč či magnetickou kartu od pokoje. Je-li host ubytován v depandanci, klíč od pokoje a vstupních dveří dependance obdrží v recepci dependance a je povinen při každém příchodu a odchodu dům uzamknout.
- 5.3 Host je povinen předejít ztrátě, zničení, poškození těchto klíčů, jakož i zpřístupnění klíčů třetím osobám, které nejsou přímým účastníkem příslušné smlouvy o ubytování, o poskytování lázeňské léčebně rehabilitační péče, sjednané mezi hostem a ubytovatelem. Případné sankce za ztrátu, zničení, poškození jakož i zpřístupnění klíčů jsou řešeny pokutou ve výši 350,- Kč, která zahrnuje finanční náklady na zhotovení klíče nového.

5.4 Host je povinen:

- seznámit se se Všeobecnými obchodními a ubytovacími podmínkami (ubytovacím řádem) a dodržovat jej;
- uhradit cenu objednaných služeb dle platného ceníku;
- řádně užívat prostory určené k ubytování, udržovat pořádek a čistotu ve všech prostorách určených k ubytování;
- chránit vybavení zařízení v prostorách určených k ubytování proti poškození;
- bezodkladně oznámit poškození nebo škodu, kterou host nebo osoby s ním ubytované v prostorách hotelu způsobil(y);
- v době od 22:00 hod. do 06:00 hod. se chovat způsobem, aby nerušil ostatní osoby nadměrným hlukem;
- při odchodu z pokoje uzavřít okna, dále uzavřít vodovodní uzávěry, zhasnout světla, vypnout elektrické spotřebiče, které se v době nepřítomnosti hosta neužívají, a pokoj zamknout;
- při odchodu z hotelu odevzdat klíč od pokoje na recepci.

5.5 Host nesmí bez souhlasu ubytovatele:

- provádět podstatné změny v prostorách určených k ubytování (stěhovat nábytek, přemisťovat vybavení apod.);
- odnášet jakékoli vybavení a zařízení z prostor určených k ubytování;
- používat v prostorách určených k ubytování vlastní spotřebiče vyjma malých spotřebičů používaných hostem pro osobní hygienu a kancelářskou práci; Za účelem žehlení jsou vyhrazeny na jednotlivých ubytovacích zařízeních prostory – žehlírny.
- přenechat prostory určené k ubytování jiné osobě;
- přijímat návštěvy v prostorách určených k ubytování; návštěvy musí být řádně zapsány do knihy návštěv či ohlášené pracovníku recepce a jsou možné pouze v době od 7.00 do 22.00 hod. se souhlasem ubytovatele; návštěvy mohou hosté přijímat jen ve společných prostorách hotelu;
- uvádět adresu domu s prostory určenými k ubytování jako místo svého podnikání;
- Psi a kočky či jiná drobná domácí zvířata mohou být umístěna v ubytovacím zařízení pouze se souhlasem ubytovatele za předpokladu, že ubytovaný prokáže nezávadný stav a za úhradu stanovenou ubytovatelem.

5.6 Host dále v prostorách určených k ubytování nesmí:

- nosit zbraň, střelivo a výbušniny nebo je jinak přechovávat ve stavu umožňujícím jejich okamžité použití;
- držet, vyrábět nebo přechovávat omamné nebo psychotropní látky nebo jedy, nejde-li o léčiva, jejichž užívání bylo hostu předepsáno lékařem;
- kouřit – pokoje jsou vybaveny detektorem kouře a může zapříčinit vyhlášení poplachu požáru v celém objektu. To neplatí v případě prostor vyhrazených ke kouření a viditelně označených příslušným symbolem.
- používat otevřený oheň

5.7 Dále platí následující ustanovení:

- Podle mezinárodních zvyklostí jsou klienti v den příjezdu ubytováni nejdříve ve 14.00 hod. a v den odjezdu musí opustit pokoje do 12.00 hod. Časný příjezd či pozdní odjezd není důvodem k delšímu používání pokojů. Rozdělování ubytovacích kapacit, respektive pokojů probíhá zásadně ze strany společnosti Bohemia-lázně a.s. až na místě. Vyobrazení ubytovacích kapacit uvedené v informačních letácích a nabídkových listech jsou ilustrativní, proto nemusí korespondovat s pokojem, který je klientovi na místě přidělen. Obdobně totéž platí pro vyobrazení procedur, popř. jiných poskytovaných služeb. **V případě, kdy to vyžadují provozní záležitosti, může společnost Bohemia-lázně a.s. v rámci svých ubytovacích kapacit změnit místo ubytování.**
- Ubytovací zařízení smí užívat pouze osoby, které nejsou postiženy infekčními nemocemi.
- Ubytovatel si vyhrazuje právo vyloučit z ubytování klienty, kteří svým jednáním a chováním narušují chod lázeňského hotelu a poskytování služeb. Vyloučení mohou být i klienti v podnapilém stavu, slovně napadající zaměstnance lázeňského hotelu, nebo se vulgárně a hrubě vyjadřující o této společnosti či jejích zástupcích.
- Z bezpečnostních důvodů není dovoleno ponechávat děti do 15 let bez dozoru dospělých na pokoji a ostatních společenských prostorách ubytovacího zařízení.
- Host je povinen u osob mladších 15 let a u osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje, zajistit doprovod a dohled dospělého účastníka pobytu.
- Host je povinen doložit souhlas zákonného zástupce, kdy klient je starší 15 let a mladší 18 let a čerpá služby bez doprovodu a dohledu dotčeného zástupce.
- Otvírací a zavírací doba všech domů je v 6.00 a 22.00 hod.
- Stížnosti hostů a případné návrhy na zlepšení činnosti ubytovacího zařízení přijímá recepce, vedoucí provozu a ředitel a.s.
- Kniha přání a stížností je k dispozici v recepci sanatoria Kriváň.
- **Vznikne-li v ubytovacím zařízení požár, volejte ihned telefonní linku č.9 nebo 1111 – nepřetržitě 24 hodin a v době od 6.00 do 19.00 též linku 1132.**
- **Pro ubytované je zajištěna nepřetržitá denní i noční služba zdravotní sestry a pohotovost lékaře – 1.patru sanatoria Kriváň. V případě naléhavosti lze přivolat sestru telefonem na čísle 7109.**
- Doba podávání jídel je oznámena na vývěsce u vchodu do jídelny. Uvedenou dobu je nutné dodržovat. Odnášet stolní inventář a pokrmy z jídelny není dovoleno ani přinášet jídlo pro spolubydlícího. V případě onemocnění lázeňského pacienta se na základě rozhodnutí ošetřujícího lékaře donáší jídlo na pokoj. Donášku provádí službu konající zdravotní sestra.
- Ubytovaný umožní pokojské úklid pokojů v její pracovní době.
- Ubytovatel může ve zvláštních případech nabídnout hotelovému hostu jiné než sjednané ubytování, pokud se v podstatě neliší od potvrzené objednávky.
- Pro lázeňské pacienty, léčící se v době pracovní neschopnosti, platí ještě další ustanovení, která jim sdělí ošetřující lékař.
- V případě, že klient není se službami poskytovanými pracovníky společnosti spokojen, je povinen nápravu řešit bez prodlení s vedoucím daného úseku. Jestliže nedojde k nápravě, může poskytnuté služby reklamovat neprodleně, bez zbytečného odkladu dle platného Reklamačního řádu společnosti.

- Dále má klient právo podat návrh na mimosoudní řešení vzniklého sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je:

Česká obchodní inspekce

Ústřední inspektorát - oddělení ADR

Štěpánská 15

120 00 Praha 2

Email: adr@coi.cz

Web: adr.coi.cz “

Česká obchodní inspekce je dozorovým orgánem vykonávajícím dohled nad ochranou spotřebitele, postupující podle zákona č. 64/1986 Sb., o České obchodní inspekci, ve znění pozdějších předpisů, a dalších právních předpisů. Internetová stránka České obchodní inspekce je www.coi.cz.

6. Odpovědnost ubytovatele za věci ubytovaného

- 6.1 Pokud host požádá, může si pronajmout trezor pro úschovu peněžních prostředků, klenotů nebo jiných cenností. Trezory jsou umístěny v kamerou monitorovaném prostoru. Do tohoto prostoru vstupuje host samostatně. Klíče od trezoru jsou pouze v jednom vyhotovení. V případě ztráty klíče host nese veškeré náklady související s otevřením bezpečnostní schránky. Do trezoru se nesmí uschovávat věci nebezpečné nebo přesahující hodnotu 20.000,- Kč a rozsahem pro ubytovací zařízení neúměrné.
- 6.2 Žádost o náhradu škody způsobené na věcech ubytovaného lze oznámit okamžitě po zjištění poškození. Škoda nebude uhrazena, způsobil-li poškození věci sám host nebo osoba, která ho doprovází.
- 6.3 Pokud host zanechá své věci na pokoji po skončení pobytu a není ubytování uhrazeno, odstěhuje ubytovatel věci hosta z pokoje a uskladní je na bezpečném místě tak, aby zabránil jejich poškození. Před vyklizením pokoje provede pověřený zaměstnanec fotodokumentaci. Po uhrazení dluhu na ubytování vydá ubytovatel uskladněné věci hostovi.

7. Bezpečnost, odpovědnost hosta za způsobenou škodu

- 7.1 Host je povinen se seznámit s bezpečnostními pravidly a evakuačním plánem v případě požáru. Tento plán nalezne v každém hotelovém pokoji. Další informace podá službu konající recepční.
- 7.2 Host si při svém konání počíná tak, aby nedošlo k nedůvodné újmě na svobodě, životě, zdraví nebo vlastnictví jiného.
- 7.3 Způsobí-li host svým jednáním na majetku ubytovatele škodu, bude vzniklá škoda hrazena po jejím posouzení ubytovatelem.
- 7.4 Odpovědnost ubytovatele za škodu na odložených věcech se řídí ust. § 2945 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

- 7.5 Odpovědnost ubytovatele za škodu na vnesených věcech se řídí ust. § 2946 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.
- 7.6 Ubytovatel provozuje parkovací dům s kamerovým systémem.

Tento Ubytovací řád vstoupil v platnost a účinnost dnem 1.3.2016

Jiří SLUKA
Ředitel a.s.