

Obchodní podmínky

Wellness Hotel Fénix • stručné a srozumitelné podmínky pro přímé rezervace

Hotel Fénix s.r.o. • IČO 10918671 • verze 1.1. 2026

Tyto obchodní podmínky upravují rezervaci a poskytování ubytování a souvisejících služeb ve Wellness Hotelu Fénix. Jsou navrženy tak, aby host před dokončením rezervace jednoduše zjistil, kdy rezervace vzniká, co cena zahrnuje, jak se platí a jak fungují změny, storno a reklamace.

1. Rozsah a pořadí dokumentů

1.1 Tyto obchodní podmínky (dále jen „Podmínky“) se vztahují na rezervace ubytování a souvisejících služeb uskutečněné přímo u Hotelu, zejména prostřednictvím webového rezervačního systému, e-mailem, telefonicky nebo osobně.

1.2 „Hotelem“ se rozumí provozovatel uvedený v článku 2. „Objednatel“ je osoba, která rezervaci uzavírá. „Hostem“ je každá osoba, která má rezervované služby čerpat. Objednatel odpovídá za správnost údajů uvedených v rezervaci a zajistí, aby se s pravidly pobytu seznámili všichni Hosté v rezervaci.

1.3 Potvrzení rezervace, podmínky konkrétní cenové sazby a individuální písemná dohoda mají v případě rozporu přednost před těmito Podmínkami. Ubytovací řád upravuje provozní a bezpečnostní pravidla během pobytu a je dostupný na webu a recepci hotelu.

1.4 U rezervace provedené prostřednictvím rezervačního portálu nebo jiného zprostředkovatele se rezervace, platba, změna a zrušení řídí také pravidly příslušného zprostředkovatele a potvrzením rezervace. Ubytovací řád Hotelu platí pro pobyt vždy.

1.5 Zpracování osobních údajů upravují samostatné Zásady zpracování osobních údajů, dostupné na webu Hotelu.

2. Provozovatel a kontakty

Provozovatelem je Hotel Fénix s.r.o., IČO 10918671, DIČ CZ10918671, se sídlem Ještědská 279, Liberec XIX-Horní Hanychov, 460 08 Liberec, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ústí nad Labem, oddíl C, vložka 47194. Datová schránka: 7uvzjvn.

Provozovna: Wellness Hotel Fénix, Ještědská 279, Liberec XIX-Horní Hanychov, 460 08 Liberec. Recepce: +420 774 108 430, info@hotelfenix.cz, www.hotelfenix.cz.

3. Rezervace a vznik smlouvy

3.1 Před odesláním online rezervace může Objednatel zadané údaje zkontrolovat a opravit. Odesláním rezervace činí závaznou objednávku služeb uvedených v jejím souhrnu.

3.2 Smlouva o ubytování je uzavřena doručením potvrzení rezervace Objednateli a současně splněním platební nebo garanční podmínky uvedené u zvolené sazby. Pokud potvrzení výslovně umožňuje úhradu až v Hotelu bez předchozí garance, je smlouva uzavřena již doručením potvrzení rezervace.

3.3 Potvrzení rezervace je zasláno na e-mail zadaný Objednatel. Obsahuje zejména termín, počet a věk Hostů, kategorii pokoje, objednané služby, cenu, platební podmínky a storno podmínky. Objednatel je povinen bez zbytečného odkladu oznámit Hotelu zjištěnou nesrovnalost.

3.4 Rezervace se vztahuje na potvrzenou kategorii pokoje, nikoli na konkrétní číslo pokoje, není-li písemně potvrzeno jinak. Zvláštní přání jsou závazná pouze tehdy, pokud je Hotel výslovně potvrdí.

3.5 Hotel může odmítnout objednávku nebo před zahájením pobytu zrušit rezervaci zejména tehdy, pokud nebyla včas splněna platební či garanční podmínka, byly uvedeny nepravdivé nebo neúplné podstatné údaje, má být překročena povolená obsazenost, požadované plnění je protiprávní, nebo existuje konkrétní bezpečnostní či

hygienické riziko. Pokud důvod nevznikl na straně Objednatele nebo Hosta, Hotel vrátí všechny přijaté platby za neposkytnuté služby.

4. Cena a rozsah služeb

4.1 Pro smluvní strany je závazná celková cena a rozsah služeb uvedený v potvrzení rezervace. Cena je uvedena v českých korunách a zahrnuje DPH, není-li výslovně uvedeno jinak.

4.2 Zda je v ceně zahrnut místní poplatek z pobytu, je uvedeno v rezervačním souhrnu nebo potvrzení. Není-li zahrnut, Host jej uhradí Hotelu v zákonné výši; osvobození je nutné doložit podle právních předpisů.

4.3 Po uzavření smlouvy Hotel cenu jednostranně nezvýší, s výjimkou změny rezervace vyžádané Objednatelem nebo změny daně či povinného poplatku stanoveného právním předpisem. Při zjevné technické chybě v ceně Hotel Objednatele bez zbytečného odkladu upozorní a nabídne uzavření rezervace za správnou cenu; nebude-li nabídka přijata, rezervaci zruší a vrátí přijatou platbu.

4.4 Vstup do privátního wellness Nordic Spa není součástí ceny ubytování, pokud není v potvrzení rezervace výslovně uveden. Wellness se rezervuje samostatně podle dostupnosti a řídí se samostatným návštěvním a bezpečnostním řádem.

4.5 První dítě mladší 3 let je ubytováno zdarma. Za každé další dítě mladší 3 let se účtuje 500 Kč za noc. Všechny děti musí být uvedeny v rezervaci včetně správného věku. Pokud dítě v rezervaci uvedeno není, Hotel při příjezdu upraví cenu podle skutečného počtu a věku Hostů. Ubytování je možné pouze do maximální kapacity rezervovaného pokoje.

4.6 Slevy, promo sazby a partnerské či zaměstnanecké benefity nelze kombinovat, není-li výslovně uvedeno jinak. Úhrada prostřednictvím FKSP, benefitních programů nebo partnerských poukazů se řídí pravidly vydavatele a základní sazbou potvrzenou Hotelem. Pro dárkové poukazy platí samostatné obchodní podmínky.

5. Platba, kauce a doučtování

5.1 Není-li v potvrzení rezervace uvedeno jinak, hradí se při rezervaci 100 % celkové ceny. Hotel přijímá způsoby platby nabídnuté v rezervačním procesu nebo potvrzení rezervace.

5.2 Při platbě bankovním převodem je částka splatná ve lhůtě uvedené v platebních pokynech, standardně do 24 hodin od vytvoření rezervace. Platba je provedena připsáním celé částky na účet Hotelu. Poplatky banky plátce, zejména u zahraniční platby, hradí plátce.

5.3 Není-li platba nebo garance provedena ve stanovené lhůtě, může Hotel podmíněnou rezervaci zrušit. O zrušení Objednatele informuje na poskytnutý kontakt.

5.4 Hotel může při příjezdu požadovat předautorizaci platební karty nebo vratnou kauci až do výše 10 000 Kč na úhradu doplňkových služeb, minibaru, mimořádného úklidu a případné škody. Hotel dá pokyn k uvolnění nevyužité částky bez zbytečného odkladu po kontrole pokoje, nejpozději do 5 pracovních dnů. Okamžik zrušení blokace na účtu určuje banka Hosta.

5.5 Služby a zboží čerpané během pobytu jsou splatné nejpozději při odjezdu. Hotel může z kauce nebo předautorizace uhradit pouze splatné a přiměřeně doložené částky.

5.6 Pokud je to v souladu s pravidly použité platební služby a Host k tomu poskytl příslušnou autorizaci, může Hotel po odjezdu doučtovat zjištěnou nezaplacenou konzumaci, objednané služby, smluvní pokutu nebo náhradu škody. Hotel Hostovi bez zbytečného odkladu zašle rozpis a doklad. Není-li doučtování karty možné, vystaví Hotel výzvu k úhradě nebo fakturu. Host může doučtovanou položku reklamovat.

5.7 Daňový doklad vystaví Hotel v souladu s právními předpisy. Objednatel sdělí fakturační údaje nejpozději při odjezdu, případně ve lhůtě uvedené na dokladu.

6. Změna a zrušení rezervace

6.1 Pro storno jsou rozhodující podmínky konkrétní sazby uvedené před rezervací a v potvrzení rezervace. Není-li v potvrzení uvedeno jinak, použijí se následující výchozí podmínky pro individuální rezervaci:

Okamžik doručení storna Hotelu	Storno poplatek
14 a více kalendářních dnů před dnem příjezdu	0 %
7 až 13 kalendářních dnů před dnem příjezdu	50 % z ceny rušené části rezervace
0 až 6 kalendářních dnů před dnem příjezdu nebo nedojezd	100 % z ceny rušené části rezervace

6.2 U nevratné sazby vzniká při zrušení, změně termínu nebo nedojezdu storno poplatek ve výši 100 % ceny rezervace. Tím nejsou dotčena práva Hosta v případě, že Hotel sjednané služby neposkytne nebo je poskytne vadně.

6.3 Přímou rezervaci lze zrušit prostřednictvím odkazu v potvrzení rezervace nebo písemně na info@hotelfenix.cz. Rezervaci přes zprostředkovatele je nutné zrušit stejným kanálem. Storno je účinné okamžikem, kdy je doručeno subjektu, přes který má být podle potvrzení provedeno.

6.4 Změna termínu, kategorie pokoje, počtu osob nebo služeb není nároková. Je účinná až po písemném potvrzení Hotelu, může podléhat aktuální ceně a může být posouzena jako zrušení původní rezervace a vytvoření nové.

6.5 Pokud se Host v den příjezdu nedostaví a neoznámí pozdní příjezd, může Hotel rezervaci po skončení dne příjezdu označit jako nedojezd a pokoj dále nabídnout. Storno poplatek se řídí potvrzením rezervace.

6.6 Při zkrácení již zahájeného pobytu z důvodů na straně Hosta nevzniká nárok na vrácení ceny za nevyužitou část pobytu, není-li s Hotelem písemně dohodnuto jinak. To neplatí, je-li zkrácení důsledkem podstatného porušení povinností Hotelu.

6.7 Částku, která má být po zrušení rezervace vrácena, Hotel odešle bez zbytečného odkladu, zpravidla do 14 dnů od potvrzení storna, stejným způsobem, jakým ji přijal, pokud se strany nedohodnou jinak.

6.8 Hotel doporučuje sjednat pojištění storna. Nemoc, dopravní komplikace, pracovní povinnosti ani jiné osobní důvody samy o sobě nemění sjednané storno podmínky.

7. Právo spotřebitele odstoupit do 14 dnů

7.1 U smlouvy o ubytování uzavřené na konkrétní termín nemá spotřebitel zákonné právo odstoupit bez udání důvodu do 14 dnů. Jde o výjimku podle § 1837 písm. j) občanského zákoníku. Rezervaci lze zrušit pouze podle storno podmínek.

7.2 Pro nákup dárkového poukazu nebo jiné služby bez určeného termínu mohou platit odlišná pravidla uvedená v samostatných obchodních podmínkách daného produktu.

8. Příjezd, pobyt a odjezd

8.1 Check-in je od 15:00 a check-out do 10:30, není-li písemně potvrzeno jinak. Dřívější příjezd nebo pozdější odjezd je možný jen po potvrzení Hotelu a může být zpoplatněn podle aktuálního ceníku.

8.2 Každý Host se při příjezdu prokáže platným dokladem totožnosti a poskytne údaje, které Hotel potřebuje ke splnění zákonných povinností. Bez splnění této povinnosti může Hotel ubytování odmítnout.

8.3 Rezervaci může uzavřít osoba starší 18 let. Nezletilí mohou být ubytováni pouze s odpovědnou dospělou osobou, není-li Hotel předem písemně odsouhlasil jiný postup. Kategorie označené „Adults Only“, zejména apartmá Harmony a King, jsou určeny pouze osobám od 18 let.

8.4 Ubytovaní mohou být pouze řádně registrovaní Hosté v počtu nepřevyšujícím potvrzenou kapacitu. Podrobná pravidla pobytu, návštěv, nočního klidu, kouření, bezpečnosti, používání vybavení a případných náhrad stanoví Ubytovací řád.

9. Změna nebo neposkytnutí služby Hotelem

9.1 Nemůže-li Hotel z vážného provozního důvodu poskytnout potvrzený pokoj, nabídne podle možností pokoj stejné nebo vyšší kategorie, případně srovnatelné náhradní ubytování bez navýšení potvrzené ceny. Přiměřené nutné vícenáklady náhradního ubytování nese Hotel.

9.2 Není-li přiměřená náhrada možná nebo ji Objednatel oprávněně odmítne, Hotel vrátí cenu neposkytnutých služeb. U částečně poskytnuté služby náleží přiměřené snížení ceny.

9.3 Při vyšší moci nebo jiné nepředvídatelné okolnosti mimo rozumnou kontrolu Hotelu bude Hotel Objednatele informovat a nabídne proveditelnou alternativu, změnu termínu nebo vrácení ceny neposkytnutého plnění. Odpovědnost Hotelu za další následné náklady se posuzuje podle právních předpisů.

10. Odpovědnost a škoda

10.1 Host odpovídá za škodu, kterou zaviněně způsobí on nebo osoba, za niž podle práva odpovídá. Hradí se skutečná, přiměřeně doložená škoda, včetně účelných nákladů na opravu, náhradu vybavení, mimořádný úklid a prokazatelný ušlý zisk po nezbytnou dobu vyřazení pokoje z provozu.

10.2 Hotel odpovídá za řádné poskytnutí sjednaných služeb a za újmu v rozsahu stanoveném právními předpisy. Žádné ustanovení těchto Podmínek nevylučuje ani neomezuje odpovědnost, kterou podle zákona nelze předem vyloučit nebo omezit.

10.3 Odpovědnost za věci vnesené nebo odložené Hosta se řídí občanským zákoníkem. Cennosti lze po dohodě předat do úschovy proti potvrzení. Parkoviště Hotelu je nehlídané a jeho použitím nevzniká smlouva o úschově vozidla.

11. Vady a reklamace

11.1 Host oznámí zjištěnou vadu bez zbytečného odkladu, ideálně ještě během pobytu, aby Hotel mohl zajistit nápravu. Oznámení lze učinit na recepci, telefonicky na +420 774 108 430 nebo e-mailem na info@hotelfenix.cz. Pozdější oznámení samo o sobě neznamená automatický zánik zákonných práv, může však ztížit posouzení vady a možnost okamžité nápravy.

11.2 Reklamace má obsahovat identifikaci rezervace, popis vady, dobu jejího zjištění a požadovaný způsob vyřízení; je vhodné připojit dostupné fotografie nebo jiné podklady. Hotel vydá potvrzení o uplatnění reklamace a vyřídí ji v zákonné lhůtě, u spotřebitele nejpozději do 30 dnů, nedohodnou-li se strany na delší lhůtě.

12. Osobní údaje a kamerový systém

12.1 Hotel zpracovává osobní údaje pro uzavření a plnění smlouvy, splnění právních povinností, ochranu práv a bezpečnost osob a majetku. Rozsah, právní základy, doby uchování a práva subjektů údajů jsou popsány v Zásadách zpracování osobních údajů na www.hotelfenix.cz

12.2 Vybrané společné prostory mohou být monitorovány kamerovým systémem. Monitorované prostory jsou označeny; podrobnosti jsou uvedeny v informačním dokumentu Hotelu.

13. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

13.1 Spotřebitel může návrh na mimosoudní řešení sporu podat České obchodní inspekci, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, e-mail adr@coi.cz, web <https://adr.coi.cz>.

13.2 Před podáním návrhu doporučujeme kontaktovat Hotel na info@hotelfenix.cz, aby bylo možné věc vyřešit přímo.

14. Závěrečná ustanovení

14.1 Smlouva se řídí právem České republiky, zejména § 2326 a násl. občanského zákoníku. Tím nejsou dotčena kogentní práva spotřebitele podle práva, které by se použilo bez této volby.

14.2 Na konkrétní rezervaci se použije znění Podmínek účinné v okamžiku uzavření smlouvy. Pozdější změna nemá zpětný účinek. Pokud je některé ustanovení neplatné nebo neúčinné, nemá to vliv na ostatní ustanovení.

14.3 Při rozporu jazykových verzí má přednost české znění, dovolují-li to použitelné právní předpisy.

Účinnost od 1. 1. 2026.