

Obchodní a storno podmínky

Wellness Hotel Fénix • pravidla nákupu, platnosti, rezervace a storna

Hotel Fénix s.r.o. • IČO 10918671 • verze 1. 1. 2026

Tyto podmínky upravují nákup, doručení a využití dárkových poukazů vydaných společností Hotel Fénix s.r.o. pro služby Wellness Hotelu Fénix a privátního wellness Nordic Spa. Cílem je, aby Kupující i Držitel předem věděli, co poukaz zahrnuje, jak dlouho platí, jak se rezervuje termín a co nastane při změně nebo zrušení rezervace.

1. Rozsah podmínek a základní pojmy

1.1 Tyto podmínky se použijí na poukazy zakoupené prostřednictvím webových stránek www.hotelfenix.cz, www.nordicspa.cz, příslušného on-line Voucher Shopu nebo přímo na recepci Wellness Hotelu Fénix.

1.2 „Hotel“ nebo „Prodávající“ znamená společnost Hotel Fénix s.r.o. „Kupující“ je osoba, která poukaz objednala a zaplatila. „Držitel“ je osoba, která poukaz oprávněně předloží k využití; může jí být Kupující nebo obdarovaná osoba. „Poukaz“ znamená elektronický nebo listinný dárkový poukaz s jedinečným kódem.

1.3 Tyto podmínky upravují nákup a využití Poukazu. Samotné poskytnutí ubytování, wellness nebo jiné služby se dále řídí podmínkami zobrazenými před potvrzením konkrétní rezervace, Obchodními podmínkami Hotelu, Ubytovacím řádem a u wellness také návštěvním a bezpečnostním řádem Nordic Spa.

1.4 Odchylné údaje uvedené v nabídce konkrétního Poukazu, na Poukazu nebo v potvrzení rezervace mají přednost, pokud byly Kupujícímu nebo Držiteli sděleny před uzavřením příslušné smlouvy. Pozdější změna podmínek nemá zpětný účinek.

2. Prodávající a kontakty

2.1 Prodávajícím 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.

2.2 Kontaktní údaje: telefon +420 774 108 430, e-mail info@hotelfenix.cz. Na těchto kontaktech lze řešit objednávky, doručení, rezervace, vady, reklamace i odstoupení od smlouvy.

3. Druhy a obsah Poukazů

3.1 Hodnotový Poukaz opravňuje Držitele uhradit služby Hotelu do výše jeho nevyčerpané nominální hodnoty. Je-li cena vybrané služby vyšší, Držitel rozdíl doplatí. Nevyčerpaný zůstatek lze využít do konce platnosti Poukazu, umožňuje-li to technické řešení Poukazu; zůstatek se nevyplácí v penězích.

3.2 Službový Poukaz opravňuje k čerpání konkrétní služby, pobytu nebo balíčku popsaného v nabídce a na Poukazu. Běžná pozdější změna ceníku sama o sobě nezakládá povinnost Držitele dopláct cenu za již zakoupenou službu. Dopláci se pouze služby, osoby, prodloužení nebo jiné položky nad rámec Poukazu.

3.3 Poukaz může být cenově zvýhodněný, časově omezený nebo určený pouze pro vybrané dny. Takové omezení musí být zřetelně uvedeno v nabídce před nákupem a následně také na Poukazu nebo v potvrzení objednávky.

3.4 Není-li výslovně uvedeno jinak, Poukaz je přenosný. Práva spojená s Poukazem může využít osoba, která jako první řádně uplatní jeho platný kód. Poukaz není platebním prostředkem, neúročí se a nelze jej směnít za hotovost; tím nejsou dotčena zákonná práva na vrácení peněz, odstoupení nebo reklamaci.

4. Objednávka, platba a doručení

4.1 Před odesláním objednávky je Kupujícímu zobrazen druh Poukazu, jeho cena, obsah, doba platnosti a podstatná omezení využití. Kupující může před odesláním objednávky zadané údaje zkontrolovat a opravit.

4.2 Smlouva o koupi Poukazu vzniká potvrzením objednávky Hotelem. Poukaz je vystaven po úplném zaplacení ceny. Nebude-li platba provedena ve lhůtě uvedené v objednávce nebo platebních pokynech, může Hotel objednávku zrušit.

4.3 Elektronický Poukaz je po úspěšné platbě odeslán na e-mail uvedený Kupujícím. Při bankovním převodu je odeslán po připsání platby na účet Hotelu. Po předchozí dohodě lze Poukaz převzít také na recepci; Hotel může současně zaslat jeho elektronickou kopii.

4.4 Kupující odpovídá za správnost e-mailové adresy a dalších objednávkových údajů. Pokud potvrzení nebo Poukaz neobdrží v obvyklé době, kontaktuje Hotel; chybně doručený nebo technicky nefunkční Poukaz Hotel po ověření objednávky znovu odešle nebo nahradí.

5. Odstoupení spotřebitele od nákupu Poukazu

5.1 Kupující, který je spotřebitelem a zakoupil Poukaz distančním způsobem, může od smlouvy odstoupit bez uvedení důvodu do 14 dnů ode dne jejího uzavření. Samotné doručení elektronického Poukazu toto právo neruší. Stejně pravidlo platí také pro Poukaz zakoupený ve slevové nebo časově omezené akci.

5.2 Odstoupení lze provést funkcí „Odstoupit od nákupu voucheru“ ve Voucher Shopu, je-li u objednávky dostupná, nebo jakýmkoli jiným jednoznačným oznámením zaslaným Hotelu, zejména e-mailem na info@hotelfenix.cz. Při využití on-line funkce Hotel bez zbytečného odkladu potvrdí přijetí oznámení v textové podobě.

5.3 Po účinném odstoupení Hotel Poukaz zneplatní a vrátí přijaté peněžní prostředky bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od odstoupení, stejným způsobem, jakým je přijal, pokud Kupující nesouhlasí s jiným způsobem bez dodatečných nákladů.

5.4 Pokud spotřebitel během lhůty pro odstoupení na svou výslovnou žádost Poukaz zcela nebo zčásti využije, vypořádání se řídí právními předpisy a povahou čerpané služby. Hotel může zohlednit pouze hodnotu plnění, kterou je podle zákona oprávněn účtovat; pouhé zaslání souboru s Poukazem není samo o sobě důvodem ke ztrátě práva odstoupit.

5.5 U následné rezervace ubytování, stravování, wellness nebo využití volného času na konkrétní datum či období se zákonné právo odstoupit do 14 dnů neuplatní. Zrušení takové rezervace se řídí článkem 7 a podmínkami zobrazenými před jejím potvrzením.

5.6 U Poukazu zakoupeného osobně na recepci nevzniká zákonné právo na odstoupení bez uvedení důvodu, pokud Hotel s Kupujícím výslovně nedohodne jinak. Tím nejsou dotčena práva z vadného plnění.

6. Platnost a uplatnění Poukazu

6.1 Doba platnosti je uvedena v nabídce a přímo na Poukazu. Poukaz musí být uplatněn a služba nebo pobyt musí být uskutečněny nejpozději poslední den jeho platnosti, není-li na konkrétním Poukazu výslovně uvedeno jinak.

6.2 Poukaz sám o sobě není rezervací a nezaručuje dostupnost konkrétního pokoje, služby ani termínu. Držitel provede rezervaci způsobem uvedeným na Poukazu, obvykle prostřednictvím rezervačního systému zadáním kódu do pole pro voucher nebo po dohodě s recepcí.

6.3 Rezervaci je nutné provést s dostatečným předstihem. Nedostupnost jediného požadovaného termínu platnost automaticky neprodlužuje, nabídne-li Hotel jiné rozumně využitelné termíny v době platnosti. Pokud Držitel požádá v přiměřeném předstihu a Hotel mu z provozních důvodů nenabídne žádný reálně využitelný termín, Hotel platnost přiměřeně prodlouží nebo nabídne srovnatelné náhradní plnění.

6.4 Není-li Poukaz v době platnosti uplatněn, právo na jeho využití uplynutím platnosti zaniká bez nároku na vrácení ceny nebo jiné plnění. To neplatí, pokud Poukaz nebylo možné využít výlučně z důvodu na straně Hotelu nebo pokud právní předpis stanoví jinak.

7. Rezervace, změna termínu a storno

7.1 Při rezervaci hrazené zcela nebo zčásti Poukazem jsou rozhodující storno a změnové podmínky vztahující se k danému druhu Poukazu a rezervované službě. Hotel je zobrazí Držiteli před konečným potvrzením termínu a uvede je také v potvrzení rezervace. Rezervace ubytování, wellness nebo jiné služby na konkrétní termín nezakládá zákonné právo na odstoupení do 14 dnů; možnost jejího zrušení nebo změny vzniká pouze v rozsahu sjednaných storno podmínek.

7.2 Rezervace privátního wellness Nordic Spa hrazená Poukazem se řídí storno podmínkami wellness. Není-li před potvrzením rezervace uvedeno jinak, platí:

Doručení požadavku na zrušení nebo změnu	Storno poplatek a vypořádání Poukazu
Nejméně 72 hodin před začátkem rezervovaného termínu	20 % z celkové ceny rezervace; odpovídající část hodnoty Poukazu se považuje za vyčerpanou
Méně než 72 hodin před začátkem termínu nebo nedostavení se	100 % z celkové ceny rezervace; hodnota Poukazu použitá na rezervaci se považuje za vyčerpanou a neobnovuje se

7.3 Pokud vznikne podle storno podmínek wellness nárok na vrácení části úhrady, část ceny uhrazená Poukazem se po odečtení poměrného storno poplatku znovu připíše na tentýž Poukaz. Případný peněžní doplatek se vypořádá ve stejném poměru způsobem použitým při úhradě. Obnovením hodnoty se neprodlužuje původní doba platnosti Poukazu.

7.4 Při úhradě ubytování hodnotovým Poukazem si Držitel může vybrat z cenových sazeb, které rezervační systém pro daný termín a pokoj skutečně nabízí, zejména z vratné nebo nevratné sazby. Zvolená sazba a její storno podmínky se vztahují na celou rezervaci včetně části uhrazené Poukazem. Není-li u vratné sazby před rezervací uvedeno jinak, použijí se následující podmínky:

Doručení zrušení 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 nedejžd	100 % z ceny rušené části rezervace

7.5 Při platném zrušení rezervace hrazené hodnotovým Poukazem se z Poukazu definitivně odečte pouze částka odpovídající sjednanému storno poplatku. Zbývající použitá hodnota se znovu připíše na tentýž Poukaz a lze ji využít pouze do konce jeho původní platnosti; zrušením rezervace se platnost Poukazu neobnovuje ani neprodlužuje. U nevratné sazby činí storno poplatek při zrušení, změně termínu nebo nedejzdu 100 % ceny rezervace.

7.6 Službový Poukaz na ubytování v konkrétně určeném pokoji nebo kategorii pokojů může být prodáván výhradně pro nevratnou rezervaci. Je-li tato vlastnost zřetelně uvedena v nabídce před nákupem, na Poukazu a před potvrzením termínu, nemá Držitel právo zvolit si pro jeho uplatnění vratnou či flexibilní sazbu nabízenou pro běžné peněžní rezervace. Potvrzením termínu se Poukaz považuje za uplatněný. Termín nelze bez souhlasu Hotelu změnit; při zrušení rezervace nebo nedejzdu se Poukaz neobnovuje a nevzniká nárok na vrácení jeho ceny. Rezervaci lze po předchozím oznámení Hotelu převést na jinou osobu, nemění-li se termín, pokoj, počet osob ani rozsah služeb.

7.7 Nevratný režim podle článku 7.6 lze použít pouze u Poukazu, u něhož byl Kupující o této vlastnosti jasně informován před dokončením nákupu. Na dříve zakoupený Poukaz nelze nevratnost ani přísnější storno podmínky doplnit zpětně; rozhodující je nabídka a znění podmínek účinné při jeho nákupu.

7.8 Schválí-li Hotel výjimečně změnu termínu, sdělí před jejím potvrzením případný doplatek vyvolaný změnou rozsahu, počtu osob, sezony nebo objednaných služeb. Závažné a doložené mimořádné okolnosti může Hotel individuálně posoudit a nabídnout jiné řešení; nevzniká tím automatický nárok nad rámec zákona a potvrzených podmínek.

7.9 Zruší-li rezervaci Hotel nebo nemůže-li sjednanou službu poskytnout z důvodu, za který odpovídá, nabídne náhradní termín, obnoví či přiměřeně prodlouží Poukaz, nebo vrátí nevyužitou hodnotu, nelze-li sjednat odpovídající náhradu.

8. Omezené termíny

8.1 Není-li v nabídce konkrétního Poukazu uvedeno jinak, Poukaz nelze využít v období od 28. prosince do 2. ledna včetně.

8.2 Poukaz označený slovy „omezené dny“ nebo obdobným sdělením nelze využít v pátek a sobotu, během školních prázdnin ani ve státní a ostatní svátky. U ubytování se víkendovým omezením rozumí noci s příjezdem v pátek nebo v sobotu. U ostatních služeb se omezení vztahuje na den čerpání.

8.3 Školními prázdninami se rozumějí prázdniny podle organizace školního roku zveřejněné Ministerstvem školství, mládeže a tělovýchovy; u jarních prázdnin se omezení vztahuje na všechny turnusy v České republice. Svátky se posuzují podle zákona č. 245/2000 Sb. U ubytování omezení zahrnuje také noc bezprostředně předcházející svátku a noc na svátek navazující, pokud pobyt do svátku zasahuje.

8.4 Další mimořádně vytížené termíny lze vyloučit pouze tehdy, byly-li jednoznačně uvedeny v nabídce před nákupem a následně na Poukazu nebo v potvrzení objednávky. Omezení nelze na již zakoupený Poukaz doplnit zpětně.

9. Ochrana kódu, ztráta a zneužití

9.1 Kupující a Držitel chrání jedinečný kód Poukazu před zveřejněním, kopírováním a zneužitím. Elektronickou kopii mohou uchovávat pro vlastní potřebu, nesmějí však umožnit vícenásobné uplatnění stejného Poukazu.

9.2 Hotel poskytne plnění osobě, která jako první předloží platný a dosud nevyčerpaný kód. Po jeho uplatnění nelze stejný Poukaz použít znovu nad rámec evidovaného zůstatku.

9.3 Hotel nemusí nahradit ztracený, zveřejněný nebo třetí osobou zneužitý Poukaz, ledaže lze podle evidence bezpečně ověřit jeho oprávněného držitele a Poukaz dosud nebyl čerpán, nebo pokud ke zneužití došlo z důvodu na straně Hotelu.

10. Změna nebo nemožnost poskytnout službu

10.1 Nemůže-li Hotel z vážných provozních důvodů poskytnout službu uvedenou na službovém Poukazu, nabídne Držiteli srovnatelnou službu nebo jiný termín. Náhradní plnění vyžaduje souhlas Držitele.

10.2 Nelze-li odpovídající náhradu sjednat, Hotel Poukaz obnoví či přiměřeně prodlouží. Pokud ani to neumožní jeho rozumné využití, vrátí nevyužitou část ceny osobě, která prokáže nárok na vrácení peněz. Zákonná práva z vadného nebo neposkytnutého plnění tím nejsou dotčena.

11. Vady a reklamace

11.1 Vadu Poukazu, zejména chybnou hodnotu, nefunkční kód, nesprávný obsah nebo nedoručení po zaplacení, lze reklamovat na recepci, telefonicky na +420 774 108 430 nebo e-mailem na info@hotelfenix.cz. Pro rychlé vyřízení Kupující uvede číslo objednávky, kód Poukazu, popis vady a požadovaný způsob nápravy.

11.2 Hotel vydá spotřebiteli potvrzení o přijetí reklamace a vyřídí ji bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od uplatnění, pokud se se spotřebitelem nedohodne na delší lhůtě. O vyřízení jej informuje.

11.3 Reklamační práva nelze vyloučit označením Poukazu jako akčního, slevového nebo nevratného. Nevratnost se vztahuje pouze na storno řádně poskytnuté rezervace, nikoli na vady Poukazu nebo nesplnění povinností Hotelem.

12. Osobní údaje

12.1 Hotel zpracovává osobní údaje potřebné pro objednávku, platbu, doručení, evidenci čerpání, rezervaci a splnění právních povinností. Podrobnosti jsou uvedeny v Zásadách zpracování osobních údajů dostupných na www.hotelfenix.cz.

12.2 Předání Poukazu obdarované osobě nevyžaduje, aby Hotel znal její údaje předem. Osobní údaje Držitele budou vyžádány až v rozsahu potřebném pro rezervaci nebo poskytnutí služby.

13. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

13.1 Spotřebitel může podat návrh na mimosoudní řešení sporu České obchodní inspekci, Ústřední inspektorát - oddělení ADR, Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, e-mail adr@coi.gov.cz, web www.coi.gov.cz/informace-o-adr.

13.2 Před podáním návrhu je vhodné pokusit se spor vyřešit přímo s Hotelem prostřednictvím kontaktů uvedených v článku 2.

14. Vzor oznámení o odstoupení

14.1 Spotřebitel může použít následující text nebo jiné jednoznačné prohlášení: „Oznamuji, že odstupuji od smlouvy o koupi dárkového poukazu uzavřené dne [datum], číslo objednávky nebo kód Poukazu [údaj]. Jméno a příjmení spotřebitele: [údaj]. Adresa: [údaj]. Datum: [údaj]. Podpis se vyžaduje pouze při odeslání v listinné podobě.“

14.2 Oznámení se zasílá společnosti Hotel Fénix s.r.o., Ještědská 279, Liberec XIX-Horní Hanychov, 460 08 Liberec, nebo e-mailem na info@hotelfenix.cz. Pro zachování lhůty postačí oznámení před jejím uplynutím odeslat.

15. Závěrečná ustanovení

15.1 Právní vztahy se řídí právem České republiky, zejména občanským zákoníkem a zákonem o ochraně spotřebitele. Ujednání těchto podmínek neomezují práva, kterých se spotřebitel nemůže platně vzdát.

15.2 Pro konkrétní Poukaz se použije znění podmínek, které bylo Kupujícímu zpřístupněno před dokončením objednávky. Hotel může podmínky do budoucna měnit, změna však nemá zpětný účinek na již zakoupené Poukazy ani potvrzené rezervace.

Tyto podmínky jsou účinné od 1. 1. 2026.