



UBYTOVACÍ A PROVOZNÍ ŘÁD HOTELU FÉNIX

Tento ubytovací řád byl vydán provozovatelem Fénix Wellness Hotelu, Ještědská 279, Liberec 19, jako všeobecné podmínky smlouvy o ubytování dle občanského zákoníku (smlouva o ubytování podle § 2326 a násl. občanského zákoníku). Ubytováním hosta je mezi hostem a provozovatelem uzavřena smlouva o ubytování za podmínek dále uvedených. Vstupem do hotelu a zahájením pobytu host potvrzuje, že se s tímto ubytovacím řádem seznámil, rozumí mu a souhlasí s jeho dodržováním.

1) Evidence ubytovaných, věková politika a obsazenost

Každý ubytovaný musí být zapsán do evidence ubytovaných. Host při nástupu k ubytování předloží osobní doklady (občanský průkaz, cestovní pas) k zapsání. Smlouvu o ubytování může uzavřít osoba starší 18 let. Nezletilí mohou být ubytováni pouze v doprovodu a pod dohledem dospělé osoby odpovědné za nezletilé. Maximální obsazenost pokojů je dána kategorií pokojů a nesmí být překročena.

2) Cena, platby, zálohy

Ubytování je poskytováno úplatně, cena za ubytování je stanovena dle ceníku či rezervace. Cena za objednané ubytování, snídaně a doplňkové služby je splatná nejdéle v den příjezdu, pokud nebylo dohodnuto jinak. Platba se provádí v hotovosti nebo kartou. V případě ubytování dětí je třeba doložit doklad o věku dítěte (např. průkaz pojištění) pro uplatnění slevy za ubytování. Při rezervaci ubytování může ubytovatel požadovat zaplacení zálohy či celé platby předem.

3) Kauce / předautorizace a doučtování

Provozovatel je oprávněn při příjezdu provést **předautorizaci až 10 000 Kč** na platební kartě hosta (výjimečně hotovostní kauce) k zajištění úhrady za ubytování, doplňkové služby, minibar a případné škody. Předautorizace/kauce se uvolní po ukončení pobytu a kontrole pokojů, **nejpozději do 5 pracovních dnů**; zajištěná částka může být použita k úhradě dlužných položek a škod dle skutečnosti. Host souhlasí s tím, že **neuhrazené služby, minibar a zjištěné škody** mohou být po odjezdu **doučtovány** na platební kartu použitou při rezervaci/Check-In, případně uhrazeny z poskytnuté kauce/předautorizace. Ceny jsou v Kč a zahrnují DPH, není-li uvedeno jinak.

4) Check-In / Check-Out, klíče a přístup do objektu

Ubytování hostů (Check-In) je možné od **15:00**. Odhlášení hostů z pokojů (Check-Out) probíhá do **10:30**. Individuálně lze objednat brzký příjezd od 12:00 / 13:00 / 14:00 hodin, nebo prodloužení pobytu na pokoji do 11:30 až 13:00. Podmínky a ceny prodloužení jsou **uvedeny** v ceníku. Na možnost pozdějšího odhlášení je host povinen se dotázat předem na recepci. Ubytování hosté obdrží v den příjezdu čipovou kartu od pokoje a vstupních dveří do hotelu; **při ztrátě čipové karty** zaplatí host škodu způsobenou ubytovatelem ve výši **300 Kč / karta**. Žádáme všechny ubytované hosty, aby nikdy a za žádných okolností nepouštěli neznámé osoby do budovy hotelu. Každý ubytovaný host má své vlastní čipovou kartu, kterou si dveře může odemknout. Nemá-li osoba čipovou kartu, není pravděpodobně hostem a musí kontaktovat recepci zvonkem u vstupních dveří (pokud není recepce přítomna).

5) Kontakt na recepci mimo přítomnost personálu

V nepřítomnosti personálu na recepci použijte pro komunikaci telefon umístěný na recepčním pultu (stisknutím zeleného tlačítka) nebo volejte ze svého telefonu nonstop linku **(+420) 774 108 430**.

6) Zákaz kouření a otevřeného ohně

V celé budově hotelu je zakázáno kouřit. Zákaz se týká nejen pokojů a společných prostor, ale také koupelen a kouření z otevřeného okna. V celém hotelu platí také zákaz používání svíček a jakéhokoli otevřeného ohně. V případě porušení zákazu je účtována **pokuta 5 000 Kč**. Tato částka je použita ke kompletnímu vyčištění pokoje od cigaretového zápachu.

7) Rozsah práv hosta a povinnosti ubytovatele

Host má právo používat prostory, které mu byly vyhrazeny k ubytování, užívat společné prostory hotelu a využívat služeb souvisejících s ubytováním. Ubytovatel je povinen odevzdat hostovi prostory vyhrazené k ubytování ve stavu způsobitelném pro řádné užívání a zajistit mu nerušený výkon jeho práv spojených s ubytováním.

8) Reklamace po příjezdu

Reklamace hostů na služby a vybavení pokoje přijímá recepce **do 2 hodin po příjezdu**. Na pozdější reklamace nebude brán zřetel a budou považovány za způsobenou škodu k náhradě.

9) Škody a náhrady

V případě vzniku škody na majetku způsobené zaviněním hosta je provozovatel oprávněn domáhat se náhrady za škodu. Host je povinen uhradit v hotovosti nebo kartou případnou škodu, a to v plné výši, včetně **náhrady ušlého zisku** ve výši platné ceny za ubytování/wellness po celou dobu, po kterou bude pokoj/wellness vyřazen z provozu. Tuto povinnost má host i v případě, že škodu způsobí děti nebo jiné osoby ubytované s hostem.

10) Pořádek, údržba a manipulace s vybavením

Host je povinen dodržovat pořádek a čistotu na pokoji a ve společných prostorech, oznámit potřebu provedení oprav, oznámit způsobenou škodu. Je **zakázáno** jakkoliv přemísťovat nábytek na pokojích.

11) Noční klid

V době od **22:00 do 7:00** host dodržuje noční klid.

12) Odchod z pokoje – uzavření a spotřebiče

Host při odchodu z pokoje uzavře okna a vodovodní kohoutky, vypne elektrické přístroje, odpojí všechny nabíječky z elektrické sítě a pokoj uzamkne.

13) Vlastní elektrické spotřebiče

Host nesmí používat v pokoji vlastní elektrické spotřebiče s výjimkou těch, které slouží osobní hygieně (holící strojky, masážní strojky, vysoušeče vlasů apod.). Host může používat také spotřebiče s malým příkonem sloužící osobní potřebě (notebooky, tiskárny, nabíječky k videokamerám, mobilním telefonům apod.). Je výslovně zakázáno užívání **otevřeného ohně, svíček, přímotopu, vařiče a žehličky (kromě zapůjčené hotelem)**.

14) Návštěvy a wellness apartmá

Host může přijímat návštěvy v lobby či recepci pouze se souhlasem recepce a po zapsání do knihy návštěv, a to v době od **8:00 do 20:00**. Návštěvy na pokojích nejsou povoleny. V případě nenahlášení návštěvy bude požadováno zaplacení částky odpovídající ceně za další osobu na pokoji. Do wellness apartmá **Harmony a King** mají přístup pouze hosté, kteří jsou ubytováni v těchto pokojích. Wellness apartmá neslouží jako veřejné/sdílené wellness pro další, ač ubytované, hosty z jiných pokojů.

16) Pobyt s dětmi

- První dítě **0–2,99 roku zdarma**; každé další dítě do 2,99 roku **500 Kč/noc**.
- Nezapsané dítě bude doúčtováno při příjezdu.
- Ubytování dětí v **Harmony/King** se **neumožňuje**.

17) Benefity a FKSP

- Při úhradě přes **FKSP, Pluxee, Edenred, Benefit+, Up, Sphere, Amazing Places** nelze využít nejnižší promo sazby; rezervace se provádí za **základní vratnou cenu** („Možnost zrušení“).

18) Cennosti, parkování, GDPR a kamery

- Hotel odpovídá za cennosti **pouze při převzetí do úschovy** proti potvrzení.
- Parkování je **nehlídané**; hotel neodpovídá za škody na vozidlech a věcech ve vozidle, ledaže škoda vznikla prokazatelným porušením povinností hotelu.
- Osobní údaje se zpracovávají pro účely rezervace, ubytování a ochrany bezpečnosti; **Zásady zpracování osobních údajů** jsou dostupné na webu/recepci. Vybrané společné prostory mohou být monitorovány **kamerovým systémem**.

19) Právo vstupu personálu

Ubytovatel si vyhrazuje právo vstupovat na pokoje i v době nepřítomnosti hosta za účelem kontroly stavu a vybavení pokoje.

20) Zvířata

Host nesmí bez souhlasu ubytovatele mít v hotelu žádné zvíře.

21) Zdravotní pomoc

Ubytovatel zajistí při onemocnění nebo zranění hosta přivolání lékařské pomoci, případně převoz do nemocnice.

22) Děti a dohled

Z bezpečnostních důvodů není povoleno ponechávat děti do deseti let v pokoji a ostatních společenských prostorách hotelu bez dozoru dospělých. Rodiče batolat a malých dětí jsou odpovědní zajistit dodržování čistoty v pokojích. Jedná se zejména o ochranu postelí a sedacích souprav před znečištěním dětmi, které nejsou dosud schopny udržovat osobní hygienu.

23) Bezpečnost, odpovědnost a úrazy

Host pobývá v hotelu a pohybuje se ve společných prostorách **na vlastní odpovědnost** a je povinen dbát zvýšené opatrnosti (zejména na mokřích či kluzkých površích, schodištích a při manipulaci se zavazadly). **Provozovatel neodpovídá za újmu způsobenou nepozorností hosta, běžným rizikem užívání prostor či porušením tohoto řádu**, ledaže škoda vznikla **prokazatelným porušením právních povinností nebo zanedbáním povinné péče** ze strany provozovatele. Každý úraz nebo nevolnost hlase bezodkladně recepci.

24) Stornovací podmínky a zkrácení pobytu

Host má právo odstoupit od smlouvy o ubytování písemnou nebo ústní formou. Odstoupení od smlouvy se řídí stornovacími podmínkami. Hotel má právo od této smlouvy odstoupit, jestliže host hrubě porušuje povinnosti stanovené touto smlouvou, nebo v hotelu hrubě porušuje dobré mravy.

Stornovací podmínky: Při úplném nebo částečném zrušení pobytu a objednaných služeb bude objednateli vyúčtován stornovací poplatek ve výši dle zvolených stornopodmínek. Pokud se jedná o rezervaci provedenou bez upřesnění platných stornopodmínek, uplatňují se následující:

- Zrušení zdarma 14 dní před příjezdem
- 50 % z ceny rezervace při zrušení pobytu 7 a více dní před příjezdem
- 100 % z ceny rezervace při zrušení pobytu méně než 7 dní před příjezdem

Stornovací podmínky při zkrácení pobytu: V případě zkrácení již započatého pobytu nelze požadovat snížení ceny za ubytování. Host je povinen uhradit celou částku za objednané ubytování. O případném vrácení přeplatku rozhoduje provozovatel individuálně. **No-show** může být účtováno dle zvolených stornopodmínek.

25) Požární ochrana a evakuace

Je zakázána jakákoliv manipulace se zařízeními požární ochrany (EPS, hasicí přístroje, hydranty). V případě evakuace host **respektuje pokyny personálu** a označené únikové cesty. Zneužití nebo poškození prvků PO může být sankcionováno a nahrazeno v plné výši.

26) Cennosti, úschova, ztráty a nálezy

Provozovatel odpovídá za cennosti **pouze tehdy, byly-li převzaty do úschovy** proti potvrzení na recepci. Nálezy jsou evidovány a vydávány dle domluvy; **dobu uchování nálezu činí 7 dní**, poté bude naloženo dle právních předpisů.

27) Parkování

Parkování vozidel hostů je **nehlídané**; provozovatel **neodpovídá za škody** na vozidle či věcech ponechaných ve vozidle, **ledaže** škoda vznikla prokazatelným porušením povinností ze strany hotelu.

28) GDPR a kamerový systém

Osobní údaje hostů jsou zpracovávány za účelem rezervací, ubytování a ochrany majetku a bezpečnosti; podrobnosti viz **Zásady zpracování osobních údajů** dostupné na recepci a webu. Vybrané společné prostory hotelu mohou být monitorovány kamerovým systémem za účelem ochrany života, zdraví a majetku; správcem je Hotel Fénix s.r.o.

29) Sankce a ukončení pobytu

Při hrubém či opakovaném porušení tohoto řádu, zásad slušného chování nebo nočního klidu je provozovatel oprávněn **pobyt okamžitě ukončit bez náhrady**; v nutných případech bude

přivolána Policie ČR. **Mimořádný úklid / silné znečištění** může být účtován částkou **1000 – 10 000 Kč** dle rozsahu. Ztráta čipové karty **300 Kč**.

30) Reklamace a řešení sporů (ADR)

- Reklamace ubytování a služeb uplatněte **bez zbytečného odkladu** na recepci (ideálně do **2 hodin od příjezdu** u zjevných závad).
- Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů zajišťuje **Česká obchodní inspekce** (www.coi.cz).

31) Kontakty a úplné znění dokumentů

Recepce (24/7): **+420 774 108 430**

Úplné znění dokumentů:

- <https://www.hotelfenix.cz/ke-stazeni>
 - <https://www.nordicspa.cz/ke-stazeni>
- Fyzicky k nahlédnutí na **receptci**.

32) Identifikace provozovatele

Hotel Fénix s.r.o. | IČO: **10918671** | DIČ: **CZ10918671**

Sídlo: Ještědská 279, Liberec 19, 460 08

Č. účtu: **6123077339/0800** | Datová schránka: **7uvzjvn**

Zápis v OR: Krajský soud v Ústí nad Labem, odd. C, vl. 47194

Účinnost od: 1.1.2022

33) Závěrečná ustanovení

Každý ubytovaný je povinen se seznámit s ustanoveními tohoto ubytovacího řádu a také se těmito ustanoveními řídit. Provozovatel si vyhrazuje právo tento řád měnit a aktualizovat.

Účinnost od: 1.1.2022