

Ubytovací řád

Wellness Hotel Fénix • provozní pravidla platná pro všechny ubytované Hosty

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

Ubytovací řád stanoví jednoduchá provozní a bezpečnostní pravidla pro pobyt ve Wellness Hotelu Fénix. Je závazný pro všechny ubytované Hosty a přiměřeně také pro jejich návštěvy. Obchodní podmínky upravují rezervaci, cenu, platbu, storno a reklamace.

1. Registrace, věk a obsazenost

1.1 Hotel může ubytovat pouze řádně registrovaného Hosta. Každý Host předloží při příjezdu platný občanský průkaz, cestovní pas nebo jiný uznávaný doklad totožnosti a poskytne údaje potřebné podle právních předpisů. Doklad slouží k ověření a zapsání nezbytných údajů.

1.2 Smlouvu o ubytování uzavírá osoba starší 18 let. Nezletilí mohou být ubytováni pouze s odpovědnou dospělou osobou, není-li předem písemně dohodnuto jinak. Odpovědná osoba zajišťuje dohled přiměřený věku dítěte.

1.3 Počet ubytovaných nesmí překročit potvrzenou ani maximální kapacitu pokoje. Každá osoba, včetně dítěte, musí být uvedena v rezervaci a evidenci Hotelu. Nesoulad v počtu nebo věku Hostů může vést k doúčtování ceny, nabídky jiné dostupné kategorie nebo odmítnutí ubytování, nelze-li pobyt bezpečně a v souladu s kapacitou uskutečnit.

1.4 Pokoje kategorie Harmony a King jsou „Adults Only“ a jsou určeny pouze osobám od 18 let.

2. Příjezd, odjezd a přístupové karty

2.1 Check-in je od 15:00. Check-out je do 10:30. Dřívější příjezd nebo pozdější odjezd je možný pouze po předchozím potvrzení Hotelu a může být zpoplatněn podle aktuálního ceníku.

2.2 Neopustí-li Host pokoj včas a nemá potvrzený pozdní odjezd, může Hotel účtovat cenu služby podle ceníku a náhradu prokazatelné škody, zejména pokud prodlení znemožní přípravu nebo další prodej pokoje.

2.3 Host obdrží čipovou kartu k pokoji a vstupním dveřím. Kartu chrání před ztrátou a zneužitím, nepředává ji jiné osobě a při odjezdu ji vrátí. Náhrada za ztracenou nebo poškozenou kartu činí 300 Kč za kus.

2.4 Host nesmí vpouštět do budovy neznámé osoby. Osoba bez přístupové karty kontaktuje recepci zvonkem nebo telefonem.

3. Užívání pokoje a společných prostor

3.1 Host smí užívat přidělený pokoj, jeho vybavení a společné prostory obvyklým způsobem a k účelu ubytování. Pokoj ani přístupovou kartu nesmí přenechat jiné osobě.

3.2 Návštěvy jsou možné pouze v lobby nebo prostoru recepce, po oznámení a zapsání recepcí, v době od 8:00 do 20:00. Návštěvy na pokojích nejsou povoleny. Osoba, která má v Hotelu přenocovat, musí být předem schválena, registrována a uhrazena jako Host.

3.3 Bez předchozího souhlasu Hotelu nejsou na pokoji ani ve společných prostorách dovoleny večírky, hromadné akce, podnikatelská činnost ani profesionální fotografování nebo natáčení narušující soukromí či provoz Hotelu.

3.4 Nábytek a vybavení se nesmí přemísťovat, rozebírat, vynášet z pokoje ani používat v rozporu s návodem. Závadu, únik vody, rozbití nebo jinou škodu Host bezodkladně oznámí recepci a nebude provádět opravu sám.

3.5 Při odchodu Host zavře okna a vodovodní kohoutky, vypne spotřebiče, které nejsou určeny k nepřetržitému provozu, zhasne a pokoj uzamkne.

4. Klid, ohleduplnost a dohled nad dětmi

4.1 Noční klid je od 22:00 do 7:00. V této době nesmí Host hlasitou hudbou, televizí, hovorem, křikem ani jiným chováním rušit ostatní. Ohleduplnost se vyžaduje po celý den.

4.2 Násilné, výhrůžné, obtěžující, diskriminační nebo jinak hrubě nevhodné jednání vůči Hostům, návštěvám nebo personálu není dovoleno. Zakázána je také protiprávní činnost a držení nebezpečných, výbušných nebo snadno hořlavých látek, které neslouží běžné osobní potřebě.

4.3 Děti nesmí být bez dozoru v situaci nebo prostoru, kde by s ohledem na svůj věk mohly ohrozit sebe, jiné osoby nebo majetek. Odpovědná dospělá osoba zajistí také přiměřenou hygienu a ochranu vybavení před zbytečným znečištěním.

5. Kouření, oheň a elektrické spotřebiče

5.1 Uvnitř Hotelu je zakázáno kouření, včetně elektronických cigaret a zahřívání tabáku. Zákaz se vztahuje také na koupelny a kouření z otevřeného okna. Kouřit lze pouze ve venkovních vyhrazených místech.

5.2 V Hotelu je zakázáno používat svíčky, prskavky, vonné lampy a jakýkoli otevřený oheň. S požárními hlásiči, hasicími přístroji, hydranty a jinými bezpečnostními prvky smí manipulovat jen oprávněná osoba, nejde-li o skutečnou mimořádnou událost.

5.3 Za porušení zákazu kouření nebo otevřeného ohně může Hotel požadovat smluvní pokutu 5 000 Kč. Tím není dotčeno právo na náhradu škody nebo nákladů přesahujících tuto částku.

5.4 Host může používat běžnou osobní elektroniku a hygienické spotřebiče v dobrém technickém stavu. Bez souhlasu Hotelu nesmí používat vařiče, topidla, žehličky, grily ani jiné spotřebiče s vysokým příkonem nebo zdrojem intenzivního tepla. Výjimkou je vybavení poskytnuté Hotelem a použité podle návodu.

6. Bezpečnost, úraz a mimořádná událost

6.1 Host dbá přiměřené opatrnosti, zejména na schodištích, mokrých površích, v koupelnách, u vířivých van a při manipulaci se zavazadly. Bezodkladně hlásí nebezpečnou závadu, úraz, nevolnost, požár nebo jinou mimořádnou událost recepci.

6.2 Při požáru nebo evakuaci Host opustí budovu po označené únikové cestě, nepoužije výtah a řídí se pokyny personálu a složek integrovaného záchranného systému.

6.3 Recepce je dostupná nepřetržitě osobně nebo na telefonu +420 774 108 430. Tísňová linka: 112; hasiči: 150; zdravotnická záchranná služba: 155; Policie ČR: 158.

6.4 Hotel na žádost nebo podle situace přivolá odbornou pomoc. Náklady na ošetření, převoz nebo jiné služby nese Host, pokud za jejich vznik podle práva neodpovídá Hotel.

7. Čistota, škoda a účtované náklady

7.1 Host udržuje běžný pořádek, používá vybavení šetrně a předchází škodám. Odpovídá za škodu, kterou zaviněně způsobí on nebo osoba, za niž podle práva odpovídá.

7.2 Hotel požaduje náhradu skutečné a přiměřené doložené škody. Může zahrnovat účelné náklady na opravu nebo náhradu vybavení, mimořádný úklid a prokazatelný ušlý zisk po nezbytnou dobu, po kterou nelze pokoj prodávat.

7.3 Pro transparentnost se používají zejména tyto částky a pravidla:

Událost	Účtování
Kouření nebo otevřený oheň v Hotelu	smluvní pokuta 5 000 Kč; případná vyšší škoda se hradí zvlášť
Ztráta nebo poškození čipové karty	300 Kč za kartu
Mimořádný úklid nebo silné znečištění	přiměřené skutečné náklady; obvykle 1 000 až 10 000 Kč podle rozsahu

Událost	Účtování
Neoprávněně ubytovaná osoba	cena za další osobu a případná související škoda
Pozdní check-out bez potvrzení	cena podle ceníku a případná prokazatelná škoda
Poškození vybavení nebo vyřazení pokoje	skutečná doložená škoda včetně účelných nákladů a příčinně souvisejícího ušlého zisku

7.4 Zjištěnou částku Hotel Hostovi vysvětlí a doloží v přiměřeném rozsahu. Úhrada může být provedena při odjezdu, z kauce či předautorizace nebo následnou výzvou k úhradě za podmínek Obchodních podmínek.

8. Úklid, údržba a vstup personálu

8.1 Personál vstupuje do pokoje za účelem sjednaného úklidu, doplnění vybavení nebo předem oznámené údržby s respektem k soukromí Hosta. Host může běžný úklid odmítnout nebo si dohodnout jiný čas, nebrání-li tomu hygienické či provozní důvody.

8.2 Bez předchozího souhlasu Hosta může pověřený pracovník vstoupit pouze v nezbytném rozsahu, pokud je důvodné podezření na havárii, požár, ohrožení zdraví nebo majetku, závažné porušení Ubytovacího řádu, nebo je nutná neodkladná oprava či zákonná kontrola. Je-li to možné, Hotel Hosta předem kontaktuje nebo jej o vstupu následně informuje.

9. Zvířata a asistenční psi

9.1 Ubytování se zvířaty není povoleno. Výjimku tvoří řádně vycvičený asistenční pes doprovázející osobu se zdravotním postižením, pokud jeho přítomnost chrání právní předpisy. Host tuto skutečnost oznámí předem, aby Hotel mohl připravit vhodné podmínky.

9.2 Neoprávněné přivedení zvířete může vést k ukončení pobytu, odmítnutí dotčeného pokoje a účtování přiměřených nákladů na mimořádný úklid nebo vzniklou škodu.

10. Wellness a pokoje se soukromým wellness vybavením

10.1 Privátní wellness Nordic Spa se využívá pouze po samostatné rezervaci a podle dostupnosti. Není zahrnuto v ceně ubytování, není-li výslovně uvedeno v potvrzení. Pro vstup platí samostatný návštěvní a bezpečnostní řád; vstup je povolen od 9 let a nezletilá osoba musí být v doprovodu odpovědného dospělého.

10.2 Do pokojů Harmony a King a k jejich wellness vybavení mají přístup pouze Hosté registrovaní v daném pokoji. Tyto pokoje nelze sdílet s Hosty z jiných pokojů ani s návštěvami a jsou určeny pouze osobám od 18 let.

10.3 Vířivé vany, sauny a další vybavení se používají podle návodu, s ohledem na zdravotní stav a pod dohledem odpovědné osoby. Přetečení vody, závadu nebo neobvyklé chování zařízení Host okamžitě oznámí recepci a zařízení dále nepoužívá.

11. Cennosti, parkování, ztráty a nálezy

11.1 Odpovědnost Hotelu za věci vnesené nebo odložené se řídí občanským zákoníkem. Peníze, šperky a jiné cennosti lze po dohodě předat do úschovy proti potvrzení. Hotel může odmítnout věc nebezpečnou nebo hodnotou či rozsahem pro Hotel nepřiměřenou.

11.2 Parkování je bezplatné a nehlídané. Hotel vozidlo nepřebírá do úschovy. Host vozidlo uzamkne a nenechává v něm viditelně cenné věci; zákonná odpovědnost Hotelu tím není dotčena.

11.3 Nalezené věci Hotel eviduje a nakládá s nimi podle právních předpisů. Zaslání nálezu je možné po dohodě a po úhradě nákladů na balné a dopravu.

12. Vady, připomínky a reklamace

12.1 Host oznámí vadu nebo nedostatek bez zbytečného odkladu na recepci, aby mohl Hotel zajistit nápravu. U zjevné vady pokoje je vhodné oznámení ihned po příjezdu. Pozdější oznámení není automaticky považováno za škodu způsobenou Hostem a samo o sobě neruší zákonná práva.

12.2 Reklamací lze uplatnit na recepci, telefonicky na +420 774 108 430 nebo e-mailem na info@hotelfenix.cz. Podrobný postup stanoví Obchodní podmínky.

13. Osobní údaje a kamerový systém

13.1 Hotel zpracovává pouze osobní údaje potřebné pro rezervaci a ubytování, splnění právních povinností, ochranu práv a bezpečnost. Podrobnosti jsou v Zásadách zpracování osobních údajů na www.hotelfenix.cz.

13.2 Vybrané společné prostory mohou být monitorovány kamerovým systémem za účelem ochrany života, zdraví a majetku. Monitorované prostory jsou označeny. Kamery nejsou umístěny v pokojích, koupelnách ani jiných prostorech, kde Host oprávněně očekává nejvyšší míru soukromí.

14. Porušení řádu a ukončení pobytu

14.1 Při porušení Ubytovacího řádu Hotel Hosta vyzve k nápravě. Pokračuje-li Host přes výstrahu v hrubém porušování povinností nebo dobrých mravů, může Hotel smlouvu vypovědět bez výpovědní doby podle § 2331 občanského zákoníku. Při bezprostředním ohrožení osob nebo majetku může Hotel zasáhnout okamžitě a přivolat Policii ČR nebo jinou pomoc.

14.2 Ukončením pobytu nezaniká povinnost uhradit poskytnuté služby, smluvní pokutu ani způsobenou škodu. Vypořádání ceny nevyužité části pobytu se řídí Obchodními podmínkami a právními předpisy; nejde automaticky o nárok na vrácení celé ceny ani o automatické propadnutí celé ceny.

15. Závěrečná ustanovení

15.1 Tento Ubytovací řád vydal provozovatel Hotel Fénix s.r.o., IČO 10918671, pro Wellness Hotel Fénix, Ještědská 279, Liberec XIX-Horní Hanychov, 460 08 Liberec.

15.2 Aktuální znění je dostupné na www.hotelfenix.cz/ke-stazeni a na recepci. Pro konkrétní pobyt se použije znění, které bylo součástí smlouvy o ubytování; pozdější změna nemá zpětný účinek.

Účinnost od 1. 1. 2026.