

# 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 podle § 754 a násl. Občanského zákoníku. Ubytováním hosta je mezi hostem a provozovatelem uzavřena smlouva o ubytování podle § 754 a násl. Občanského zákoníku a to za podmínek dále uvedených.

- 1) **Každý ubytovaný musí být zapsán do evidence ubytovaných. Host při nástupu k ubytování předloží osobní doklady (občanský průkaz, cestovní pas) k zapsání.**
- 2) Ubytování je poskytováno úplatně, cena za ubytování je stanovena na 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 pojištěnce) pro uplatnění slevy za ubytování. Při rezervaci ubytování může ubytovatel požadovat zaplacení zálohy či celé platby předem.

- 3) Ubytování hostů (**Check-In**) je možné od 15:00. Odhlášení hostů z pokojů (**Check-Out**) probíhá do 10:00.

*Individuálně lze objednat brzký příjezd od 12:00, 13:00, 14:00 hodin, nebo prodloužení pobytu na pokoji do 11:00 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 klíč od pokoje a čip od vstupních dveří při ztrátě klíče zaplatí host škodu způsobenou ubytovatelem ve výši 1500,-Kč (hodnota nového systémového hotelového zámku).

**Žádáme všechny ubytované hosty, aby nikdy a za žádných okolností nepouštěli neznámé osoby do budovy hotelu. Každý ubytovaný host má své vlastní klíče, kterými si dveře může odemknout. Nemá-li osoba klíče, není pravděpodobně hostem a musí kontaktovat recepci zvonkem u vstupních dveří (pokud není recepce přítomna).**

- 4) V nepřítomnosti personálu na recepci použijte pro komunikaci telefon umístěný na recepčním pultu (stisknutím zeleného tlačítka) nebo **volejte ze svého telefonu nonstop linku (00420) 774 108 430.**
- 5) **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 plátí také zákaz používání svíček a jakéhokoliv otevřeného ohně. V případě porušení zákazu je účtována pokuta ve výši 5000 Kč. Tato částka je použita ke kompletnímu vyčištění pokoje od cigaretového zápachu.
- 6) 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 způsobilém pro řádné užívání a zajistit mu nerušený výkon jeho práv spojených s ubytováním.
- 7) Reklamacce hostů na služby a vybavení pokoje přijímá recepce do 2 hodin po příjezdu. Na pozdější reklamacce nebude brán zřetel a budou považovány za způsobenou škodu k náhradě.
- 8) **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 po celou dobu, po kterou bude pokoj vyřazen z provozu. Tuto povinnost má host i v případě, že škodu způsobí děti, nebo jiné osoby ubytované s hostem.
- 9) **Host je povinen dodržovat pořádek a čistotu na pokoji a ve společných prostorech, oznámit potřebu provedení oprav, oznámit způsobenou škodu. Je zakázáno jakkoliv přemisťovat nábytek na pokojích.**
- 10) **V době od 22:00 do 7:00 host dodržuje noční klid.**
- 11) **Host při odchodu z pokoje uzavře okna a vodovodní kohoutky, vypne elektrické přístroje a pokoj uzamkne.**
- 12) Host nesmí používat v pokoji vlastní elektrické spotřebiče s výjimkou těch, které slouží osobní hygieně, tj. holicích strojků, masážních strojků, vysoušečů vlasů a podobně. Host může používat také spotřebiče s malým příkonem,

sloužící osobní potřebě, tj. notebooky, tiskárny, nabíječky k videokamerám, mobilním telefonům a podobně.  
**Je výslovně zakázáno užívání otevřeného ohně, svíček, přímotopu, vaříče a žehličky.**

- 13) **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 nenahlášené 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.
- 14) Ubytovatel si vyhrazuje právo vstupovat na pokoje i v době nepřítomnosti hosta za účelem kontroly stavu a vybavení pokoje.
- 15) Host nesmí bez souhlasu ubytovatele mít v hotelu žádné zvíře.
- 16) Ubytovatel zajistí při onemocnění nebo zranění hosta přivolání lékařské pomoci, případně převoz do nemocnice.
- 17) Z bezpečnostních důvodů není povoleno ponechávat děti do deseti let v pokoji a ostatních společenských prostorách hotelu bez dozoru dospělých.
- 18) 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.
- 19) 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 objednavateli 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.

- 21) **Každý ubytovaný je povinen se seznámit s ustanoveními tohoto ubytovacího řádu a také se těmito ustanoveními řídit.**

**Ubytovací řád platí od 1. 1. 2020**