



# VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY

## 1. Dodavatel a Odběratel

- Dodavatel:** Wellness hotel Windsor \*\*\*\*, Okružní 13, 543 51 Špindlerův Mlýn - poskytovatel ubytovacích, stravovacích, kongresových, a relaxačních služeb.
- Hotel je provozován:** NAVATEL a.s., Pod Hybšmankou 3103/8, Praha 5, IČ: 28416538 | DIČ: CZ28416538  
Zapsána u Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 14382.
- Odběratel:** Objednavatel služeb (host)

## 2. REZERVACE SLUŽEB

- 2.1. Rezervaci může udělat objednavatel ve vlastním zájmu nebo ve prospěch třetí osoby.
- 2.2. Rezervaci potvrzuje odběrateli „hostovi“ hotel po obdržení objednávky hostem formou: *telefonickou / písemnou / elektronickou*.
- 2.3. Objednávka musí obsahovat: *jméno a příjmení hosta / termín pobytu / kontaktní údaje: telefonní číslo, adresa hosta, emailový kontakt / způsob úhrady za služby / počet objednaných osob „hostů“ ve struktuře počtu dospělých osob a dětí včetně věku / druh objednaných služeb*.
- 2.4. Na základě poptávky vytvoří hotel cenovou nabídku a po potvrzení či objednání konkrétních služeb budou hostovi zaslány detaily k rezervaci, včetně údajů k platbě zálohy, která může být až ve výši 50%.

## 3. CENY A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 3.1. Hotel poskytuje hostovi ceny na základě aktuálních platných ceníků.
- 3.2. Cena uvedená v potvrzení rezervace je závazná.
- 3.3. Nárok na snížení ceny nevzniká hostovi v případě, že byla akční cena za ubytování zveřejněna po potvrzení rezervace.
- 3.4. Akční nabídky a slevy není možné kombinovat.
- 3.5. V den ukončení pobytu je host povinný uhradit všechny čerpané hotelové služby na recepci v hotovosti nebo platební kartou.
- 3.6. Úhrada služeb převodním příkazem je možná jen na základě předem zasláné písemné objednávky, která je potvrzená rezervačním oddělením. Splatnost faktury je 14 dní od data vystavení.
- 3.7. Platbu zálohy je možné zrealizovat následujícími způsoby: *v hotovosti nebo platební kartou na recepci / převodem na účet na základě zálohové faktury nebo výzvy k úhradě uvedené v cenové nabídce / platební kartou bez přítomnosti klienta, po sdělení čísla a platnosti karty*.
- 3.8. Zálohu je nezbytné uhradit do 3 dnů, pokud není uvedeno či dohodnuto jinak. Po uhrazení zálohy se rezervace stává závaznou a do 3 pracovních dnů host obdrží potvrzení rezervace.
- 3.9. V případě že host neuhradí ve stanoveném termínu zálohu, má hotel právo rezervaci zrušit. Pokud dojde ke stornování pobytu, záloha propadá ve prospěch hotelu a tím zaniká nárok na její vrácení. Rezervace se stává závaznou v momentě, kdy je zálohová platba připsána na účet hotelu.
- 3.10. *Storno podmínky: při stornování či změny rezervace ze strany hosta, postupujeme dle následujících storno podmínek, pokud není dohodnuto jinak:*

180 - 22 dnů před příjezdem	poplatek 30 % z ceny ubytování
21 - 15 dnů před příjezdem	poplatek 50 % z ceny ubytování
14 - 8 dnů před příjezdem	poplatek 70 % z ceny ubytování
7 - 0 dnů před příjezdem	poplatek 100 % z ceny ubytování

- 3.11. V případě, že host ukončí svůj pobyt dříve, než bylo dohodnuto, hotel má právo účtovat hostovi částku za celý pobyt.

## 4. ZODPOVĚDNOST ZA ŠKODY

- 4.1. V případě znečištění pokoje či kouření v pokoji, bude hostovi účtován (i opakovaně) poplatek ve výši 5.000,- Kč. V případě spuštění falešného požárního poplachu se účtuje poplatek ve výši 1.000,- Kč. Ostatní škody budou účtovány dle rozsahu poškození.

- 4.2. Host nese plnou zodpovědnost za veškeré škody způsobené během pobytu. V případě, že škodu způsobilo dítě, zodpovědnost nese zákonný zástupce.
- 4.3. Host nese zodpovědnost za všechny škody způsobené zvířetem v rámci pobytu.

## 5. POSKYTOVANÉ SLUŽBY

- 5.1. Host se může ubytovat v den příjezdu na pokoj nejdříve ve 14:00 hodin, pokud nebylo dohodnuto jinak.
- 5.2. V případě, že host uskutečnil platbu zálohy, je hotel povinný držet rezervaci pokoje do 22:00 hodin. V případě, že host neuplatnil nárok na rezervované služby do této doby, uhrazená záloha připadá hotelu v plné výši, pokud není domluveno jinak.
- 5.3. Host je povinný uvolnit pokoj v den odjezdu do 11:00 hodin (checkout). V případě, že host neuvolní pokoj do 11:00 hodin, je hotel oprávněn hostovi účtovat poplatek za prodloužený checkout do 14:00 hodin - a to ve výši 50% částky z jedné noci. Od 14:00 hodin bude naúčtován další pobytový den dle platného pultového ceníku.
- 5.4. V případě, že má host pouze telefonickou objednávku, nikoliv písemnou, je nutné se ubytovat nejpozději do 18:00 hodin, pokud se host nedohodne jinak. Jestliže se host neubytuje, hotel může disponovat s touto kapacitou. V případě, že se host ubytuje v ranních hodinách - např. 6:00 hodin, hotel má právo si účtovat další započatou noc.
- 5.5. Hotel si vyhrazuje právo ve výjimečných případech nabídnout hostovi jiné ubytování, než bylo původně dohodnuté.
- 5.6. Za cenné věci, peníze atd. hotel neodpovídá, pokud nebyly uloženy v hotelovém trezoru na recepci. V každém případě doporučujeme využití zabudovaného trezoru v šatní skříni v hotelovém pokoji.
- 5.7. Ve společných prostorách hotelu, hosté nesmí konzumovat vlastní potraviny a nápoje. Považuje se to za porušení všeobecných smluvních podmínek, na základě kterých může hotel ukončit s hostem smluvní vztah bez nároku na refundaci.
- 5.8. Z bezpečnostních důvodů může host používat pouze ty elektrické spotřebiče, které slouží k jeho osobní hygieně a dále notebooky a drobné elektronické zařízení.
- 5.9. Domácí zvířata je možné ubytovat za poplatek dle platného ceníku. V případě, že host nechá zvíře na pokoji bez dozoru, je povinen vyvěsit nerušenku, aby neohrozil personál hotelu. Domácí zvířata mají zákaz vstupu do restaurace.
- 5.10. Na požádání hosta, zprostředkuje hotel poskytnutí lékařské pomoci, eventuálně převoz do nemocnice. Náklady s tím spojené hradí host.
- 5.11. Smluvní vztah mezi hostem a hotelem končí v den odjezdu zaplacením hotelového účtu.
- 5.12. Hotel je oprávněn ukončit a odstoupit od smlouvy s okamžitou platností a bez nároku hosta na vrácení peněz, *jestliže: je zjevné, že je host pod vlivem alkoholu nebo jiných návykových látek / host úmyslně nebo nedbale poškozuje majetek hotelu, či jeho chování je v rozporu se zásadami slušného chování / obtěžuje svým chováním ostatní hotelové hosty / zdravotní stav hosta ohrožuje zdraví ostatních hostů a personálu / z důvodu vyšší moci.*
- 5.13. Jakmile hotel zjistí po odjezdu hosta poškození inventáře v pokoji, nenahlášení konzumace z minibaru nebo odcizení hotelového majetku, je hotel oprávněn vystavit dodatečný účet a následně jej uhradit jeho platební kartou anebo zašle účet na adresu hosta.
- 5.14. Host je povinný řídit se platným ubytovacím řádem hotelu.

## 6. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- 6.1. Odběratel v souladu se zákonem č. 428/2002 Sb. O ochraně osobních údajů prohlašuje, že byl seznámen s právy a povinnostmi týkající se získávání a zpracování osobních údajů podle tohoto zákona. Zároveň uděluje dodavateli souhlas se zpracováním osobních údajů uvedených v objednávce za účelem zabezpečení a poskytování objednaných služeb a pro plnění povinností uložených zákonem, a to na dobu potřebnou k zabezpečení práv a povinností, které vyplývají z obchodních vztahů mezi odběratelem a dodavatelem. Odběratel uděluje souhlas se získáváním a zpracováním předmětných osobních údajů i pro potřeby marketingových aktivit dodavatele, hlavně pro potřeby vědomostního programu hotelu (dodavatele), a to po dobu, po kterou jsou tyto aktivity uskutečňované. Odvolání tohoto souhlasu je možné po předcházející dohodě obou smluvních stran, případně na základě písemné žádosti odběratele doručené dodavateli.



# GENERAL TERMS AND CONDITIONS OF THE CONTRACT

## 1. CONTRACTING PARTIES (Contractor and customer)

- Contractor:** Wellness hotel Windsor \*\*\*\*, Okružní 13, 543 51 Špindlerův Mlýn - the provider of accommodation, catering, congress and relaxation services.
- The hotel is operated:** NAVATEL a.s., Pod Hybšmankou 3103/8, Praha 5, IČ: 28416538 | DIČ: CZ28416538  
Zapsána u Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 14382.
- The Customer:** "the Guest" - the ordering party of the services

## 2. RESERVATION OF THE SERVICES

- 2.1. The ordering party can make a reservation in their own interest, or in favour of a third party.
- 2.2. After the Hotel receives the Guest's order, it confirms it in a following form: *by phone / in writing / by e-mail*.
- 2.3. The order must contain: *the Guest's name and surname / the period of the accommodation / contact data: telephone number, the guest's address, e-mail address / method of payment for the services / the number of the ordered "guests" specifying the number of adults and children, including their age / the kind of the services ordered*.
- 2.4. According to the order, the Hotel makes a price quote and, after confirming or ordering the particular services, the Hotel will send to the Guest detailed information concerning the reservation, including data related to the payment of advance that can amount to 50 %.

## 3. PRICES AND TERMS OF PAYMENT

- 3.1. The Hotel shall charge to the Guest prices according to the current price lists.
- 3.2. The price stated in the reservation confirmation is binding.
- 3.3. The Guest shall not be entitled to a reduced price in the case that a special offer price for the accommodation was published after the reservation had been confirmed.
- 3.4. Special offers and discounts cannot be combined.
- 3.5. On the day of termination of the accommodation, the Guest is obliged to pay in cash or by credit card at the reception for all used hotel services.
- 3.6. Payment for the services by money transfer is only possible upon a written order sent in advance, which is confirmed by the reservation department. The invoice due date is 14 days from the day of the invoice issuance.
- 3.7. The advance can be paid in the following manners: *in cash or by credit card at the reception / by money transfer to the account based on an advance invoice or the invitation to pay stated in the price offer / by credit card without the client's presence, after stating the card number and validity*.
- 3.8. The advance must be paid in 3 days unless otherwise stated or agreed. Upon the payment of the advance, the reservation becomes binding and the Guest shall receive the reservation confirmation within 3 working days.
- 3.9. In the case that the Guest does not pay the advance within the stipulated period, the Hotel is entitled to cancel the reservation. If the reservation is cancelled, the advance passes to the Hotel and the entitlement to a refund thus expires. The reservation becomes binding at the moment when the advance has been credited to the Hotel account.
- 3.10. Cancellation Terms and Conditions: *In the case of cancellation or change of the reservation made by the Guest, we follow the below cancellation terms and conditions unless otherwise agreed:*

180 - 22 days before arrival	30% fee of the accommodation price
21 - 15 days before arrival	50% fee of the accommodation price
14 - 8 days before arrival	70% fee of the accommodation price
7 - 0 days before arrival	100% fee of the accommodation price

- 3.11. In the case that the Guest terminates their accommodation earlier than it was agreed, the Hotel is entitled to charge to the Guest the amount equalling the price of the whole accommodation.

#### 4. LIABILITY FOR DAMAGES

- 4.1. In the case of making the room dirty or smoking inside it, a fee in the amount of CZK 5.000 shall be charged to the Guest (even repeatedly). In the case of raising a false fire alarm, a fee in the amount of CZK 1.000 shall be charged. Other damage shall be charged according to its extent.
- 4.2. The Guest bears the full responsibility for all damage caused during the period of their accommodation. In the case that damage has been caused by a child, the responsibility is borne by a legal representative.
- 4.3. The Guest holds the responsibility for all damage caused by their animal within the period of accommodation.

#### 5. THE SERVICES PROVIDED:

- 5.1. On the day of arrival, the Guest cannot accommodate earlier than at 2.00 p.m. unless otherwise agreed.
- 5.2. In the case that the Guest has paid the advance, the Hotel must keep the room reservation by 10.00 p.m. In the case that the Guest did not use their right to the booked services within the specified time, the full amount of the paid advance passes to the Hotel unless otherwise agreed.
- 5.3. On the day of departure, the Guest is obliged to leave the room by 11.00 a.m. (check out). In the case that the Guest does not leave the room by 11.00 a.m., the Hotel is entitled to charge the Guest a fee for the prolonged check out by 2.00 p.m., i.e. in the amount of 50 % of the price per night. From 2.00 p.m. another day of accommodation shall be charged according to the current rack rates.
- 5.4. In the case that the Guest has only a telephone order, not a written one, it is necessary to check in by 6.00 p.m. unless otherwise agreement is made by the Guest. If the Guest does not check in, the Hotel can count on this capacity. In the case that the Guest checks in early in the morning – e.g. at 6.00 a.m., the Hotel is entitled to charge another started night.
- 5.5. In exceptional cases, the Hotel reserves the right to offer to the Guest other accommodation than the accommodation previously agreed on.
- 5.6. The Hotel bears no responsibility for valuables unless they are kept at the hotel safe at the reception. In any case, we recommend using the built-in safe in the hotel room wardrobe.
- 5.7. In the hotel common area, the guests are not allowed to consume their own food and drinks. It is considered a breach of the General Terms and Conditions of the contract on the basis of which the Hotel may terminate the contractual relation with the Guest without any entitlement to a refund.
- 5.8. For safety reasons, the Guest is only allowed to use the electrical appliances which serve for their personal hygiene as well as notebook computers and small electronic devices.
- 5.9. Domestic animals can only be accommodated for a fee paid according to the current price list. In the case that the Guest leaves their animal unattended in the room, the Guest is obliged to pin up the Do Not Disturb sign on the door so that the hotel staff will not be endangered. Domestic animals are not allowed in the restaurant.
- 5.10. On the Guest's request, the Hotel shall arrange provision of medical attention, or, as the case may be, transport to a hospital. The related costs shall be paid by the Guest.
- 5.11. The contractual relation between the Guest and the Hotel shall be terminated on the day of the departure by settling the hotel bill.
- 5.12. The Hotel is entitled to terminate and withdraw from the contract with immediate effect and without any entitlement of the Guest to a refund if: *it is clear that the Guest is under the influence of alcohol or other addictive substances / the Guest intentionally or neglectfully damages the hotel property, or if the Guest's behaviour is in contradiction with the principles of good manners / the Guest's behaviour is disturbing for the other hotel guests / the Guest's state of health endangers the health of the other hotel guests and staff / on the grounds of Force Majeure.*
- 5.13. If the Hotel discovers any damage to the room equipment, any undisclosed consumption from the minibar or stealing of the hotel property upon the Guest's departure, the Hotel is entitled to issue an additional invoice and settle the invoice subsequently by the guest's payment card or to send the invoice to the Guest's address.
- 5.14. The Guest is obliged to abide by the current accommodation rules of the Hotel.

#### 6. PERSONAL DATA PROTECTION

- 6.1. Pursuant to Act No. 428/2002 Coll. on Personal Data Protection, the Customer declares that it has become acquainted with the rights and duties related to acquiring and processing personal data according to this Act. At the same time, the Customer gives to the Provider their consent to processing the personal data stated in an order for the purpose of ensuring and providing the ordered services and performing the duties imposed by the law, for a period needed for ensuring the rights and duties that follow from the business relations between the Customer and the Provider. The Customer gives their consent to acquiring and processing the particular personal data also for the purpose of the Provider's marketing activity, in particular, for the loyalty programme of the Hotel (Provider) for a period in the course of which the activity is being performed. Retraction of the consent is only possible upon the previous agreement of both contracting parties, or upon a written request sent by the Customer to the Provider.



# ALLGEMEINE VERTRAGSBEDINGUNGEN

## 1. VERTRAGSPARTEIEN (der Lieferant und der Besteller)

- Der Lieferant:** Wellness hotel Windsor \*\*\*\*, Okružní 13, 543 51 Špindlerův Mlýn - the provider of accommodation, catering, congress and relaxation services.
- Firmenname:** NAVATEL a.s., Pod Hybšmankou 3103/8, Praha 5, IČ: 28416538 | DIČ: CZ28416538 Zapsána u Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 14382.
- Besteller der Dienstleistungen:** „Gast“

## 2. BUCHUNG VON DIENSTLEISTUNGEN

- 2.1.** Der Besteller kann die Buchung im eigenen Interesse oder zugunsten einer dritten Person vornehmen.
- 2.2.** Das Hotel bestätigt die Buchung gegenüber dem Gast nach dem Erhalt der Bestellung des Gastes wie folgt: *telefonisch / schriftlich / elektronisch*.
- 2.3.** Die Bestellung hat folgende Punkte zu enthalten: *Vor- und Nachname des Gastes / Aufenthaltstermin / Kontaktdaten: Telefonnummer, Anschrift des Gastes, E-Mail-Kontakt / Zahlungsweise für die Dienstleistungen / Anzahl der bestellten Personen „Gäste“ einschließlich der Anzahl der Erwachsenen und Kinder inkl. Alter / Art der bestellten Dienstleistungen*.
- 2.4.** Auf der Grundlage der Reservierung erstellt das Hotel ein Preisangebot und nach der Bestätigung oder Bestellung von konkreten Dienstleistungen werden dem Gast Details zur Buchung einschließlich der Angaben zur Anzahlung, die eine Höhe von bis zu 50 % betragen kann, zugestellt.

## 3. PREISE UND ZAHLUNGSBEDINGUNGEN

- 3.1.** Das Hotel bietet dem Gast Preise auf der Grundlage der aktuellen gültigen Preislisten an.
- 3.2.** Der in der Buchungsbestätigung angeführte Preis ist verbindlich.
- 3.3.** Der Anspruch auf eine Preissenkung entsteht dem Gast nicht, sofern der Aktionspreis für die Unterkunft nach der Buchungsbestätigung veröffentlicht wurde.
- 3.4.** Aktionsangebote und Ermäßigungen können nicht kombiniert werden.
- 3.5.** Der Gast ist verpflichtet, am letzten Tag des Aufenthaltes alle in Anspruch genommenen Hoteldienstleistungen an der Rezeption in bar oder per Zahlungskarte zu bezahlen.
- 3.6.** Die Bezahlung der Dienstleistungen per Überweisung ist nur auf der Grundlage einer im Voraus zugestellten schriftlichen Bestellung möglich, die von der Buchungsabteilung bestätigt wurde. Die Rechnung ist innerhalb von 14 Tagen nach ihrer Ausstellung fällig.
- 3.7.** Die Anzahlung kann wie folgt geleistet werden: *in bar oder per Zahlungskarte an der Rezeption / per Kontoüberweisung auf der Grundlage der Anzahlungsrechnung oder der im Preisangebot angeführten Zahlungsaufforderung / per Zahlungskarte ohne Anwesenheit des Kunden, nach der Mitteilung der Kartenummer und -gültigkeit*.
- 3.8.** Die Anzahlung ist innerhalb von 3 Tagen zu leisten, sofern nichts anderes festgelegt oder vereinbart wird. Nach der Begleichung der Anzahlung wird die Buchung verbindlich und der Gast erhält innerhalb von 3 Arbeitstagen die Buchungsbestätigung.
- 3.9.** Sofern der Gast die Anzahlung innerhalb der festgelegten Frist nicht begleicht, ist das Hotel berechtigt, die Buchung zu stornieren. Falls es zu einer Stornierung des Aufenthaltes kommt, verfällt die Anzahlung zugunsten des Hotels und damit erlischt der Anspruch auf ihre Rückerstattung. Die Buchung wird zu jenem Augenblick verbindlich, an dem die Anzahlung dem Hotelkonto gutgeschrieben wird.
- 3.10.** Stornobedingungen: *In Falle der Stornierung oder einer Änderung der Buchung vonseiten des Gastes richten wir uns nach den nachfolgenden Stornobedingungen, sofern nichts anderes vereinbart wird:*

180 - 22 Tage vor der Anreise	Gebühr i.H.v. 30 % des Unterkunftspreises
21 - 15 Tage vor der Anreise	Gebühr i.H.v.50 % des Unterkunftspreises
14 - 8 Tage vor der Anreise	Gebühr i.H.v.70 % des Unterkunftspreises
7 - 0 Tage vor der Anreise	Gebühr i.H.v.100 % des Unterkunftspreises

- 3.11. Falls der Gast seinen Aufenthalt früher als vereinbart beendet, ist das Hotel berechtigt, dem Gast den Betrag für den ganzen Aufenthalt in Rechnung zu stellen.

#### 4. SCHADENSHAFTUNG

- 4.1. Im Falle der Verschmutzung des Zimmers oder des Rauchens im Zimmer wird dem Gast (auch wiederholt) eine Gebühr in Höhe von 5.000 CZK verrechnet. Bei der Auslösung eines falschen Brandalarms wird eine Gebühr in Höhe von 1.000 CZK verrechnet. Die übrigen Schäden werden je nach dem Umfang der Beschädigung verrechnet.
- 4.2. Der Gast trägt die volle Verantwortung für alle während des Aufenthaltes verursachten Schäden. Falls der Schaden durch ein Kind verursacht wurde, hat die Verantwortliche Vertreter zu tragen.
- 4.3. Der Gast trägt die Verantwortung für alle Schäden, die durch sein Haustier im Rahmen des Aufenthaltes verursacht werden.

#### 5. ERBRACHTE DIENSTLEISTUNGEN

- 5.1. Der Gast kann das Zimmer am Tag der Anreise frühestens um 14:00 Uhr nutzen, sofern nichts anderes vereinbart wurde.
- 5.2. Falls der Gast die Anzahlung leistete, ist das Hotel verpflichtet, die Reservierung des Zimmers bis 22:00 Uhr zu halten. Falls der Gast seinen Anspruch auf die gebuchten Dienstleistungen innerhalb dieser Frist nicht geltend machte, steht die geleistete Anzahlung dem Hotel in voller Höhe zu, sofern nichts anderes vereinbart wurde).
- 5.3. Der Gast ist verpflichtet, das Zimmer am Tag der Abreise bis 11:00 Uhr zu verlassen (Check-out). Falls der Gast das Zimmer bis 11:00 Uhr nicht verlässt, ist das Hotel berechtigt, dem Gast eine Gebühr für den verlängerten Check-out bis 14:00 Uhr zu verrechnen – und zwar in Höhe von 50 % des Betrages pro Nacht. Ab 14:00 Uhr wird ein weiterer Aufenthaltstag nach der gültigen Preisliste verrechnet.
- 5.4. Falls der Gast nur eine telefonische und keine schriftliche Bestellung hat, muss der Gast spätestens bis 18:00 Uhr eintreffen, sofern der Gast nichts anderes vereinbart. Falls der Gast nicht eintrifft, kann das Hotel über dieser Kapazität verfügen. Falls der Gast in den Morgenstunden eintrifft – z.B. um 6:00 Uhr, ist das Hotel berechtigt, eine weitere begonnene Nacht zu verrechnen.
- 5.5. Das Hotel behält sich in Ausnahmefällen das Recht vor, dem Gast eine andere als ursprünglich vereinbarte Unterkunft anzubieten.
- 5.6. Für Wertsachen, Geld etc. trägt das Hotel keine Verantwortung, sofern sie nicht im Hoteltresor an der Rezeption aufbewahrt wurden. Es wird jedenfalls empfohlen, das im Kleiderschrank eingebaute Schließfach im Hotelzimmer zu nutzen.
- 5.7. In den gemeinsamen Räumen des Hotels dürfen die Gäste keine eigenen Lebensmittel und Getränke konsumieren. Dies wird für eine Verletzung der allgemeinen Vertragsbedingungen gehalten, auf deren Grundlage das Hotel die Vertragsbeziehung mit dem Kunden ohne Anspruch auf die Rückerstattung beenden kann.
- 5.8. Aus Sicherheitsgründen kann der Gast nur elektrische Geräte, die zu seiner persönlichen Hygiene dienen, und ferner Notebooks und kleine elektronische Geräte nutzen.
- 5.9. Der Aufenthalt von Haustieren unterliegt einer Gebühr nach der aktuellen Preisliste. Falls der Gast das Tier im Zimmer ohne Aufsicht lässt, hat er das Schild „Bitte nicht stören“ auszuhängen, um das Hotelpersonal nicht zu bedrohen. Für Haustiere gilt das Verbot des Eintrittes in das Restaurant.
- 5.10. Auf Ersuchen des Gastes wird das Hotel die Gewährung der ärztlichen Hilfe oder einen Transport in das Krankenhaus vermitteln. Die damit verbundenen Kosten hat der Gast zu tragen.
- 5.11. Die Vertragsbeziehung zwischen dem Gast und dem Hotel endet am Tag der Abreise durch die Bezahlung der Hotelrechnung.
- 5.12. Das Hotel ist berechtigt, den Vertrag mit sofortiger Gültigkeit und ohne Anspruch des Gastes auf die Rückerstattung zu beenden und vom Vertrag zurückzutreten, falls: *es offensichtlich ist, dass der Gast unter Alkohol- oder Suchtmittel einfluss steht / der Gast vorsätzlich oder fahrlässig das Hotelvermögen beschädigt, oder falls sein Verhalten im Widerspruch zu den anständigen Verhaltensmaßregeln steht / der Gast andere Gäste mit seinem Verhalten belästigt / der Gesundheitszustand des Gastes die Gesundheit anderer Gäste und des Personals gefährdet / aufgrund der höheren Gewalt.*
- 5.13. Das Hotel ist berechtigt, das Zimmer des Gastes während seines Aufenthaltes zu kontrollieren.
- 5.14. Sobald das Hotel nach der Abreise des Gastes eine Beschädigung des Inventars im Zimmer, eine Nichtmeldung der Konsumierung von Getränken aus der Minibar oder eine Entwendung des Hotelvermögens feststellt, ist das Hotel berechtigt, eine nachträgliche Rechnung auszustellen und diese mittels der Zahlungskarte des Gastes zu begleichen oder an die Adresse des Gastes zu schicken.

#### 6. SCHUTZ PERSONENBEZOGENER DATEN

- 6.1. Der Kunde erklärt in Übereinstimmung mit dem Gesetz Nr. 428/2002 GBl., über den Schutz personenbezogener Daten, dass er mit den Rechten und Pflichten bezüglich der Einholung und Verarbeitung von personenbezogenen Daten nach diesem Gesetz bekannt gemacht wurde. Gleichzeitig erteilt er dem Lieferanten seine Zustimmung zur Verarbeitung von personenbezogenen, in der Bestellung angeführten Daten zwecks der Sicherstellung und Erbringung von bestellten Dienstleistungen sowie zwecks der Erfüllung der gesetzlich festgelegten Pflichten, und zwar für die Dauer, die für die Sicherung der Rechte und Pflichten aus den Geschäftsbeziehungen zwischen dem Kunden und dem Lieferanten erforderlich ist. Der Kunde erteilt seine Zustimmung zur Einholung und Verarbeitung von gegenständlichen personenbezogenen Daten auch zwecks der Marketingaktivitäten des Lieferanten, insbesondere zwecks des Treueprogramms des Hotels (des Lieferanten), und zwar für die Dauer der Durchführung dieser Aktivitäten. Der Widerruf dieser Zustimmung ist nach vorheriger Absprache beider Vertragsparteien bzw. auf der Grundlage eines schriftlichen, dem Lieferanten zugestellten Antrages des Kunden möglich.



# OGÓLNE WARUNKI POBYTU

## 1. STRONY UMOWY (Dostawca y Odbiorca: )

- Dostawca:** Wellness hotel Windsor \*\*\*\*, Okružní 13, 543 51 Špindlerův Mlýn - the provider of accommodation, catering, congress and relaxation services.
- Hotel jest obsługiwany:** NAVATEL a.s., Pod Hybšmankou 3103/8, Praha 5, IČ: 28416538 | DIČ: CZ28416538  
Zapsána u Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 14382.
- Odbiorca:** Zamawiający usługi „gość“.

## 2. REZERWACJA USŁUG

- 2.1. Odbiorca może dokonać rezerwacji dla siebie lub dla osoby trzeciej.
- 2.2. Po dokonaniu przez odbiorcę („gościa“) rezerwacji, hotel ją potwierdzi. Rezerwować można: *telefonicznie / pisemnie / elektronicznie*.
- 2.3. Zamówienie musi zawierać: imię i nazwisko gościa / termin pobytu / dane kontaktowe: *numer telefonu, adres gościa, adres e-mailowy / informację o formie zapłaty za usługi / liczbę osób („gości“), z podziałem na liczbę osób dorosłych i dzieci (należy podać ich wiek) / rodzaj zamawianych usług*.
- 2.4. Po otrzymaniu zapytania hotel przedstawi ofertę, a po jej potwierdzeniu czy złożeniu zamówienia na konkretne usługi, gościowi przesłane zostaną szczegóły rezerwacji, włącznie z danymi niezbędnymi do uiszczenia zaliczki, wynoszącej nawet 50% ceny.

## 3. CENY I WARUNKI PŁATNOŚCI

- 3.1. Hotel oferuje gościowi ceny na podstawie aktualnie obowiązujących cenników.
- 3.2. Cena podana w potwierdzeniu rezerwacji jest wiążąca.
- 3.3. Gość nie ma prawa do ubiegania się o obniżenie ceny, jeśli cena promocyjna została upubliczniona już po potwierdzeniu rezerwacji.
- 3.4. Oferty promocyjne i zniżki nie łączą się.
- 3.5. W dzień ukończenia pobytu gość zobowiązany jest do zapłacenia za wszystkie usługi hotelowe, z których korzystał. Zapłacić można gotówką lub kartą płatniczą.
- 3.6. Dokonanie zapłaty przelewem możliwe jest tylko po wcześniejszym wysłaniu pisemnego zamówienia, które zostało potwierdzone przez dział do spraw rezerwacji. Termin zapłaty to 14 dni od dnia wystawienia faktury.
- 3.7. Zaliczkę uiścić można w jeden z następujących sposobów: *gotówką lub kartą płatniczą na recepcji / przelewem na konto na podstawie faktury zaliczkowej lub wezwania do zapłaty w ofercie cenowej / kartą płatniczą bez obecności klienta, po podaniu numeru i daty ważności karty*.
- 3.8. Zaliczkę należy uiścić w terminie do 3 dni, o ile nie postanowiono inaczej. Po uiszczeniu zaliczki rezerwacja jest wiążąca i w ciągu 3 dni roboczych gość otrzyma potwierdzenie rezerwacji.
- 3.9. W przypadku, że gość nie uiści zaliczki w ustalonym terminie, hotel ma prawo do anulowania rezerwacji. Jeżeli dojdzie do anulowania pobytu, zaliczka nie podlega zwrotowi i gość nie ma już prawa do ubiegania się o zwrot pieniędzy. Rezerwacja jest wiążąca od momentu, kiedy zaliczka wpłynie na konto hotelu.
- 3.10. Warunki anulowania: *Jeśli gość chce anulować lub zmienić rezerwację, postępujemy zgodnie z następującymi warunkami, o ile nie postanowiono inaczej:*

180 - 22 dni przed przyjazdem	opłata w wysokości 30% ceny zakwaterowania
21 - 15 dni przed przyjazdem	opłata w wysokości 50% ceny zakwaterowania
14 - 8 dni przed przyjazdem	opłata w wysokości 70% ceny zakwaterowania
7 - 0 dni przed przyjazdem	opłata w wysokości 100% ceny zakwaterowania

- 3.11. W przypadku, że gość zakończy swój pobyt wcześniej niż ustalono, hotel ma prawo do wystawienia gościowi rachunku za pełny pobyt, zgodnie z rezerwacją.

#### 4. ODPOWIEDZIALNOŚĆ ZA SZKODY

- 4.1. W razie zanieczyszczenia pokoju lub palenia tytoniu w pokoju gość obciążony zostanie kosztami (nawet wielokrotnie) w wysokości 5.000 CZK. Za włączenie fałszywego alarmu przeciwpożarowego naliczamy opłatę w wysokości 1.000 CZK. Pozostałe szkody wyceniane będą według zakresu uszkodzeń.
- 4.2. Gość ponosi pełną odpowiedzialność za wszelkie szkody, które spowodował podczas pobytu. W przypadku, że szkodę spowodowało dziecko, odpowiedzialność ponosi opiekun prawny.
- 4.3. Gość ponosi odpowiedzialność za wszystkie szkody wyrządzone podczas pobytu przez jego zwierzę.

#### 5. ŚWIADCZONE USŁUGI

- 5.1. W dniu przyjazdu gość może zostać zakwaterowany w pokoju najwcześniej o 14:00, o ile nie postanowiono inaczej.
- 5.2. W przypadku, iż gość uiścił zaliczkę, hotel zobowiązany jest do zagwarantowania rezerwacji pokoju do 22:00. Jeżeli do tego czasu gość nie skorzysta z prawa do skorzystania z zarezerwowanego pokoju, zaliczkę w pełnej wysokości przejmie hotel, o ile nie postanowiono inaczej.
- 5.3. W dniu wyjazdu gość zobowiązany jest do opuszczenia pokoju do 11:00 (wymeldowanie). Jeżeli gość nie opuści pokoju do 11:00, pracownik hotelu ma prawo doliczyć do rachunku opłatę za późniejsze wymeldowanie (do 14:00) w wysokości 50% ceny za jedną noc. Od 14:00 doliczona zostanie opłata za kolejny dzień pobytu, zgodnie z aktualnym cennikiem hotelowym.
- 5.4. W przypadku, że gość dokonał jedynie rezerwacji telefonicznej, nie pisemnej, musi zakwaterować się najpóźniej do 18:00, o ile nie postanowiono inaczej. Jeżeli gość nie zakwateruje się, hotel może wynająć pokój innym zainteresowanym. W razie, iż gość zakwateruje się w godzinach porannych, np. o 6:00, hotel ma prawo naliczyć gościowi opłatę za całą noc pobytu.
- 5.5. W wyjątkowych sytuacjach hotel zastrzega sobie prawo do tego, by zaoferować gościowi inne zakwaterowanie niż to, które podano w rezerwacji.
- 5.6. Hotel nie ponosi odpowiedzialności za należące do gościa cenne przedmioty, pieniądze itp., jeżeli nie zostały zamknięte w sejfie hotelowym znajdującym się w recepcji. Zalecamy przynajmniej skorzystanie z sejfów wbudowanych w szafy w pokoju zajmowanym przez gościa.
- 5.7. We wspólnych pomieszczeniach hotelowych gościom nie wolno konsumować własnych produktów spożywczych i napojów. Jest to bowiem naruszenie warunków umowy i pracownik hotelu ma prawo natychmiast zakończyć pobyt takiej osoby, bez możliwości ubiegania się o zwrot pieniędzy ze strony klienta.
- 5.8. Z przyczyn bezpieczeństwa gość korzystać może tylko z tych urządzeń elektrycznych, które służą do higieny osobistej, oprócz tego z notebooków i drobnych sprzętów na prąd.
- 5.9. Zwierzęta domowe mogą przebywać w hotelu za dodatkową opłatą, zgodnie z aktualnym cennikiem. W sytuacji, kiedy gość postanowi pozostawić zwierzę bez opieki w pokoju, zobowiązany jest do użycia zawieszki „Nie przeszkadzać” na drzwiach, aby nie stwarzać zagrożenia dla personelu. Zwierzętom nie wolno wchodzić do restauracji.
- 5.10. Na prośbę gościa pracownik hotelu może pomóc w zorganizowaniu wizyty lekarskiej, ewentualnie przewiezienia do szpitala. Związane z tym koszty ponosi gość.
- 5.11. Relacja objęta umową między gościem a hotelem kończy się w dniu wyjazdu, kiedy gość uiścił rachunek.
- 5.12. Hotel ma prawo zakończyć pobyt gościa i odstąpić od umowy ze skutkiem natychmiastowym, bez prawa ze strony gościa do zwrotu pieniędzy, jeżeli: *stan gościa wyraźnie wskazuje na to, iż jest pod wpływem alkoholu lub innych środków odurzających / gość świadomie niszczy majątek hotelu lub jego zachowanie nie odpowiada ogólnie przyjętym zasadom zachowywania się w danym miejscu / jest natarczywy czy agresywny w stosunku do pozostałych gości hotelowych / stan zdrowia gościa zagraża zdrowiu pozostałych gości i personelu / z powodu działania sił wyższych.*
- 5.13. Jeżeli po odejściu gościa pracownik hotelu zauważy uszkodzenie wyposażenia pokoju, niezgłoszenie korzystania z minibaru lub kradzież majątku hotelowego, to wystawi dodatkowy rachunek, po czym pobierze pieniądze z karty płatniczej, ewentualnie rachunek wysłany zostanie na adres gościa.
- 5.14. Gość zobowiązany jest do przestrzegania hotelowego regulaminu.

#### 6. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

- 6.1. Odbiorca potwierdza, że - zgodnie z ustawą nr 428/2002 Dz.U. O ochronie danych osobowych - zapoznał się z prawami i obowiązkami związanymi z procesem zbierania i przetwarzania danych osobowych. Zezwala tym samym dostawcy na przetwarzanie danych osobowych podanych w zamówieniu w celu zorganizowania i świadczenia usług, a także spełnienia wymogów zawartych w ustawie. Zgoda obejmuje czas niezbędny do wypełnienia praw i obowiązków, które wynikają ze stosunków handlowych między odbiorcą a dostawcą. Odbiorca wyraża zgodę na gromadzenie i przetwarzanie swoich danych osobowych także w celach marketingowych dostawcy, szczególnie programu lojalnościowego hotelu (dostawcy) w okresie jego trwania. Odwołanie zgody możliwe jest po wcześniejszym ustaleniu tego przez obie strony, ewentualnie na podstawie pisemnego wniosku odbiorcy doręczonego dostawcy.