

1. Všeobecné obchodní podmínky

1. Podmínky uzavření smlouvy o ubytování

1.1 Ubytování hostů v hotelu Chateau Orlice se uskutečňuje na základě smlouvy o ubytování uzavřené podle ustanovení § 2326 a následujících zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, na jejímž základě Hotel Chateau Orlice (dále jen „ubytovatel“) poskytuje ubytovanému přechodné ubytování na ujednanou dobu a ubytovaný (dále také jen „host“) se zavazuje zaplatit ubytovateli za ubytování a služby.

1.2 Pokud ubytovaný nedodrží povinnosti vyplývající ze smlouvy o ubytování nebo ubytovacího řádu nebo ceníku ubytovatele nebo jiným způsobem porušuje dobré mravy v hotelu, je ubytovatel oprávněn smlouvu o ubytování před uplynutím ujednané doby vypovědět, a to i bez výpovědní doby, byl-li host na své pochybení ze strany hotelu upozorněn.

2. Uzavření smlouvy, rezervace

2.1 Ubytovaný je povinen provést objednávku ubytování u ubytovatele v písemné formě (platná je i internetová komunikace), popř. provést rezervaci telefonicky a tuto následně u ubytovatele písemně potvrdit.

2.2 Jakmile ubytovatel obdrží od hosta objednávku v písemné formě nebo telefonní potvrzení rezervace, zasílá hostovi zpětné potvrzení včetně specifikace všech podmínek.

2.3 K uzavření ubytovací smlouvy dochází okamžikem doručení písemné objednávky nebo písemného potvrzení rezervace ubytovateli nebo vyplněním registrační karty hosta.

3. Příjezd do hotelu

3.1 Ubytovaný ohlásí svůj příjezd na recepci hotelu pověřenému pracovníkovi.

3.2 Pokud není dohodnuto jinak, příjezd hostů do hotelu je od 15:00 hod. (check-in). Na recepci předloží host svůj občanský průkaz, případně cestovní pas, jiný doklad své totožnosti (např. povolení k pobytu), podle něhož ověří pověřený pracovník ubytovatele totožnost hosta. Správnost svých osobních údajů a dobu pobytu stvrdí host podpisem na registrační kartě.

3.3 Při nástupu k ubytování je ubytovatel oprávněn na hostovi vyžadovat zaplacení nebo předložení platební či kreditní karty jako garanci platby, ze které je ubytovatel po skončení ubytování oprávněn provést autorizaci platby odpovídající částce pokrývající skutečnou cenu za ubytování a ostatní náklady s ubytováním spojené, a to případně i bez přítomnosti hosta (off-line), k čemuž host tím, že poskytne svou platební či kreditní kartu, dává svůj souhlas.

3.4 Počet osob na pokoji odpovídá počtu osob přihlášených k ubytování. Ubytovaný se zavazuje oznámit jejich přesný počet při přihlášení.

3.5 Doba ubytování je dohodnuta nejpozději při ubytování hosta a je zaznamenána na registrační kartě hosta v počítači. Požádá-li host o prodloužení ubytování, může mu hotel nabídnout i jiný pokoj než ten, ve kterém byl původně ubytován.

3.6 Ubytovaný tímto uděluje souhlas ubytovateli se zpracováním a uchováním svých osobních údajů v rozsahu poskytnutých údajů, a to za účelem poskytnutí ubytování a evidence hostů ve smyslu zákona č. 565/1990 Sb. o místních poplatcích a zákona č. 326/1999 Sb. o pobytu cizinců na území České republiky. V zájmu zvýšeného bezpečí hostů jsou veřejné prostory hotelu nepřetržitě monitorovány kamerovým systémem.

4. Obecná pravidla ubytování

4.1 Host má právo užívat prostor vyhrazený mu k ubytování, jakož i společné prostory hotelu a využívat služby s ubytováním spojené.

4.2 Při nástupu k ubytování obdrží host kartu od pokoje (dále společně jen „klíče“). Host je povinen předejít ztrátě, zničení, poškození těchto klíčů, jakož i zpřístupnění klíčů třetím osobám, které nejsou přímým účastníkem příslušné smlouvy o ubytování, sjednané mezi hostem a ubytovatelem. Případné sankce za ztrátu, zničení nebo poškození karty budou řešeny příslušným pracovníkem recepce a činí 250,- Kč za kus.

4.3 Host je povinen:

uhradit cenu za ubytování a služby dle platného ceníku nebo předem dohodnuté ceny včetně 20 Kč poplatku z pobytu za každý odbydlý den
udržovat pořádek a čistotu ve všech hostovi přístupných prostorách hotelu
chránit vybavení a zařízení v přístupných prostorách proti ztrátě a poškození
bezodkladně oznámit poškození nebo škodu, kterou host nebo osoby s ním ubytované v prostorách hotelu způsobil (y), jakožto i škody hostu způsobené
v době od 22:00 hod. do 07:00 hod. se chovat způsobem, aby nerušil ostatní osoby nadměrným hlukem
pokud nebude respektován tzv. „noční klid“, budou takovému hostovi účtovány případné veškeré náklady na případné slevy z ceny ubytování od ostatních poškozených hostů
při odchodu z pokoje uzavřít v pokoji vodovodní uzávěry, vytáhnout kartu od pokoje ze spořiče a zavřít okna.
při opuštění hotelového pokoje uložit cennosti do pokojového trezoru

4.4 Host nesmí bez souhlasu ubytovatele:

provádět podstatné změny ve všech prostorách hotelu (stěhovat nábytek, přemísťovat vybavení apod.)
odnášet jakékoli vybavení a zařízení z hotelu
používat v prostorách hotelu vlastní spotřebiče vyjma malých spotřebičů používaných hostem pro osobní hygienu a kancelářskou práci
přenechat prostory určené k ubytování jiné osobě
přijímat návštěvy v prostorách určených k ubytování. Návštěvy musí být řádně zapsány do knihy návštěv či ohlášeny pracovníkovi recepce a jsou možné pouze v době od 08:00 do 20:00 hod se souhlasem ubytovatele
umístit v prostorách hotelu zvířata bez nahlášení. Majitel zvířete je povinen na požádání personálu recepce prokázat nezávadný stav zvířete předložením platného očkovacího průkazu
uvádět adresu hotelu s prostory určenými k ubytování jako místo svého podnikání

4.5 Host dále v prostorách hotelu nesmí:

nosit zbraň, střelivo a výbušniny nebo je jinak v prostorách hotelu přechovávat
držet, vyrábět nebo přechovávat omamné nebo psychotropní látky či jedy, nejde-li o léčiva, jejichž užívání bylo hostu předepsáno lékařem
kouřit v celém objektu hotelu; toto ustanovení neplatí v případě venkovních prostor vyhrazených ke kouření a viditelně označených příslušným symbolem
používat v hotelu otevřený oheň.

5. Odpovědnost ubytovatele za věci ubytovaného

5.1 Po opuštění pokoje za odložené cennosti mimo pokojový trezor nenese ubytovatel žádnou odpovědnost.

5.2 Žádost o náhradu škody způsobené na věcech ubytovaného je host povinen oznámit bezprostředně po zjištění poškození ještě před odjezdem hosta z hotelu. Škoda nebude uhrazena, způsobil-li poškození věci sám host nebo osoba, která ho doprovází nedodržením ubytovacího řádu.

5.3 Pokud host zanechá své věci na pokoji po skončení pobytu a není ubytování uhrazeno, odstěhuje ubytovatel věci hosta z pokoje a uskladní je na bezpečném místě tak, aby zabránil jejich poškození. Po uhrazení dluhu na ubytování vydá ubytovatel uskladněné věci hostovi nebo mu je pošle na udanou adresu dobírkou, kde mu budou vyúčtovány veškeré náklady s ubytováním, uskladněním a odesláním.

6. Bezpečnost, odpovědnost hosta za způsobenou škodu

6.1 Host si při svém konání počíná tak, aby nedošlo k nedůvodné újmě na životě, zdraví, svobodě, nebo vlastnictví jiného.

6.2 Způsobí-li host svým jednáním na majetku ubytovatele škodu, je host povinen tuto škodu ubytovateli uhradit.

6.3 Odpovědnost ubytovatele za škodu na odložených věcech se řídí ust. § 2945 a násl. Zákona č. 89/2012 Sb. občanský zákoník.

6.4 Odpovědnost ubytovatele za škodu na vnesených věcech ostatním se řídí ust. § 2946 a násl. zákona č. 89/2012 Sb. občanský zákoník.

6.5 Ubytovatel neprovozuje hlídané parkoviště a neodpovídá tak za škodu způsobenou na dopravních prostředcích a věcech v nich ponechaných.

6.6 V případě porušení článku 5.5. ubytovacího řádu o zákazu kouření v celém objektu, host uhradí všechny náklady spojené s marným výjezdem jednotek hasičského sboru.

7. Odjezd z hotelu

7.1 Ubytovaný je povinen opustit pokoj, kde je ubytován, do 10:00 hod. (check-out), pokud není předem domluveno jinak.

7.2 V případě prodloužení doby ubytování je hotel oprávněn hostovi naúčtovat poplatek za prodloužení ve výši 50% z ceny pokoje za noc (late check-out).

7.3 Host při odjezdu odevzdá hotelový klíč nebo kartu na recepci hotelu, pokud není domluveno jinak.

Tento Ubytovací řád vstoupil v platnost a účinnost dnem 1. 4. 2025

Storno podmínky

1. Zrušení rezervace, odstoupení od smlouvy před nastoupením k ubytování, nedostavení se k čerpání ubytování a služeb

1.1 Host je oprávněn odstoupit od smlouvy o ubytování přede dnem nástupu k ubytování a to i bez udání důvodu. Host je povinen doručit ubytovateli písemné oznámení o odstoupení od smlouvy. Ubytovatel je v takovém případě oprávněn účtovat hostovi nebo objednavateli akce storno poplatek z celkové ceny za ubytování, pokud nejsou dohodnuté storno podmínky individuálně jinak.

Okamžik doručení odstoupení ubytovateli (v kalendářních dnech) individuální klientela

Sazba storno poplatku (v %)

30 a více dnů před nástupem k ubytování

bez poplatku

14 až 2 dnů před nástupem k ubytování

50 % z celkové ceny ubytování

1 až 0 před nástupem k ubytování

100 % z celkové ceny ubytování

Firemní akce 15 až 0 dnů před začátkem akce

90 % z celkové ceny ubytování

1.2 V případě, že se host nedostaví k čerpání ubytování v den sjednaného nástupu k ubytování, je ubytovatel oprávněn odstoupit od smlouvy o ubytování a současně je oprávněn účtovat hostovi storno poplatek ve výši 100 % z výše ceny za ubytování. Toto neplatí v případě, že zákazník o pozdějším nástupu na pobyt ubytovatele s předstihem, ne však později než 1 den před plánovaným nástupem k ubytování, telefonicky nebo písemně upozorní. Na formu upozornění se přiměřeně použijí podmínky stanovené v čl. 2. odst. 2.1 ubytovacího řádu.