

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

Ubytování hostů v hotelu Avenue Chalet (Avenue Špindlerův Mlýn s.r.o., IČO: 14228882) se uskutečňuje na základě smlouvy o ubytování uzavřené podle ustanovení § 2326 a následujících zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, na jejímž základě hotel Avenue Chalet (dále jen „ubytovatel“) poskytuje ubytovanému přechodné ubytování na ujednanou dobu nebo na dobu vyplývající z účelu ubytování v zařízení k tomu určeném a ubytovaný (dále také jen „host“) se zavazuje zaplatit ubytovateli za ubytování a za služby s ním spojené ve lhůtě stanovené tímto ubytovacím řádem (dále také jen „smlouva“).

Smlouva o ubytování je uzavřena vždy písemně. K dodržení požadavku formy postačí alespoň písemné potvrzení objednávky či rezervace emailem, nebo skrze on-line rezervační portál.

Pokud ubytovaný nedodrží povinnosti vyplývající ze smlouvy o ubytování a k ní přiloženého ubytovacího řádu a/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 postupem dle ustanovení §2331 občanského zákoníku.

Dodací podmínky:

Rezervace ubytování se považuje za závaznou po potvrzení ze strany hotelu.

Ubytování je k dispozici od 15 hodin v den příjezdu a pokoj je nutno uvolnit do 10 hodin v den odjezdu.

V případě zvláštních požadavků (např. brzký příjezd, pozdní odjezd) je nutno tyto situace konzultovat předem s hotelem.

Ceny a služby:

Orientační ceny ubytování a případných dalších služeb jsou uvedeny v prezentačních materiálech ubytovatele (internetové stránky, prospekty, apod.). Pro zákazníka je však závazná ta cena, která je uvedena v ubytovacím poukazu (dále jen voucher). Pro rozsah smluvně sjednaných služeb a cen je závazný jejich rozpis ve voucheru. Ubytovatel je oprávněn v případech, které nemůže ovlivnit (např. zásah vyšší moci), změnit dohodnuté podmínky pobytu.

Storno podmínky / zrušení pobytu:

Storno podmínky se mohou lišit v závislosti na typu rezervace a sazeb. Standardně je možné rezervaci bez poplatku zrušit do 14 dnů před plánovaným příjezdem.

V případě pozdějšího zrušení nebo v případě nedojezdu je hotel oprávněn účtovat poplatek ve výši 100% z ceny rezervace.

Ubytovatel nebude účtovat zákazníkovi výše uvedené storno poplatky, pokud nemohl čerpat sjednané služby z těchto důvodů: úmrtí v rodině, hospitalizace zákazníka nebo člena jeho rodiny, vážné onemocnění, povolávací rozkaz, živelná pohroma. Výše uvedené skutečnosti je zákazník povinen doložit písemným dokladem ubytovateli nejpozději do 3 dnů od jejich vzniku.

Podmínky vrácení peněz:

Vrácení peněz bude provedeno stejným způsobem, jakým byla původní platba uskutečněna, pokud není dohodnuto jinak.

Řešení sporů:

- Informální vyřešení Sporů

V případě jakýchkoli nesrovnalostí nebo stížností ze strany hosta se hotel snaží nejprve vyřešit situaci informálně prostřednictvím svého zákaznického servisu nebo přímo s vedením hotelu.

- Písemné Stížnosti

Pokud není možné dosáhnout uspokojivého řešení informální cestou, host má právo podat písemnou stížnost. Tato stížnost by měla být adresována vedení hotelu a měla by obsahovat podrobný popis problému a požadované řešení.

- Zpracování Stížností

Všechny písemné stížnosti budou zpracovány do 14 pracovních dnů od jejich přijetí. Hotel se zavazuje informovat hosta o průběhu řešení stížnosti a o přijatých opatřeních.

- Mediace

V případě, že není možné dosáhnout uspokojivého řešení prostřednictvím interních procesů hotelu, lze zvážit možnost mediace s nezávislou třetí stranou.

- Právní Krok

Pokud ani mediace nevede k vyřešení sporu, strany mohou přistoupit k soudnímu řešení sporu.

- Dodržování právních předpisů

Všechny postupy řešení sporů budou prováděny v souladu s platnými zákony a předpisy, které chrání práva spotřebitelů.

Platnost:

Tyto obchodní a storno podmínky jsou nedílnou součástí objednávky ubytování a ubytovacího poukazu (voucheru).