

# VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

## 31.05.2020

### Poskytovatel:

Firma: ARISTOKRATY HOTELY s.r.o.  
Sídlo/provozovna: Na Výsluní 201/13, 100 00 Praha 10, Česká republika  
IČ: 25237365  
DIČ: CZ25237365  
Zapsáno v obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze – oddíl C, vložka číslo 141774  
Bankovní spojení: UniCredit Bank Czech Republic a. s., Zeyerova 892/7, 360 01 Karlovy Vary, Česká republika  
Číslo účtu: EUR: 5225180017/2700 IBAN: CZ7927000000005225180017  
CZK: 522518034/2700 IBAN: CZ8127000000000522518034  
Recepce hotelu: Tel: +420 353 169 500 / fax: +420 353 169 510 / e-mail: [reception@hotel-kgm.cz](mailto:reception@hotel-kgm.cz)  
Rezervační oddělení: Objednávky potvrzuje a vyřizuje Rezervační oddělení (dále jen „RO“) hotelu  
ASTRA SPA s.r.o.  
Sídlo: Moravská 2093/2a, 360 01 Karlovy Vary, Česká republika  
IČ: 26355680  
DIČ: CZ26355680  
Tel: +420 355 321 413 / e-mail: [astra12@ck-astra.cz](mailto:astra12@ck-astra.cz)  
Tel: +420 355 321 422 / e-mail: [astra11@ck-astra.cz](mailto:astra11@ck-astra.cz)  
Zastoupen: Helenou Jungmanovou - jednatelkou  
Ředitel hotelu: Květoslav Navrátil

ARISTOKRATY HOTELY s.r.o. (dále jen „AH“) je provozovatelem lázeňského hotelu KARLSBAD GRANDE MADONNA\*\*\*\* na adrese Moravská 2A/2093, 360 01 Karlovy Vary a aparthotelu FESTIVAL\*\*\*\* na adrese Kolmá 9, 360 01 Karlovy Vary. ARISTOKRATY HOTELY s.r.o. je držitelem Rozhodnutí o registraci nestátního zdravotnického zařízení ze dne 8. 7. 2004 vydaného Krajským úřadem Karlovarského kraje, odborem zdravotnictví, pro druh a rozsah péče: fyziatrie, balneologie a léčebná rehabilitace (lázeňská péče).

Všeobecné obchodní podmínky (dále jen VOP) upravují podmínky pro poskytování léčebných a hotelových pobytů, ubytovacích, stravovacích, lázeňských a dalších služeb ze strany „AH“. Tyto VOP platí a nabývají účinnosti dnem písemného potvrzení objednávky Vámi a provozovatelem „AH“ a to v jakékoliv písemné formě – elektronicky (e-mail), faxově, poštovním dopisem a on-line systémem na webových stránkách „AH“. On-line systém na internetových stránkách <https://www.hotel-kgm.cz/rezervace-2/> umožňuje on-line rezervace pobytů a služeb nabízených „AH“.

Vy jako kupující osoba (fyzická či právnická), která provádíte rezervaci služeb u „AH“ prostřednictvím „RO“, nemusíte být hodná osoba s osobou (hostem), který bude čerpat rezervovaný pobyt a služby. Uvedené VOP společně s dalšími podmínkami zveřejněnými na webových stránkách představují dle těchto VOP plnohodnotnou smlouvu mezi „AH“ a Vámi (Kupujícím - Hostem).

Provedením rezervace léčebných či hotelových pobytů, stravovacích a dalších služeb „AH“ zároveň potvrzujete, že jste se seznámili a plně souhlasíte s VOP, které jsou publikovány na webových stránkách „AH“ a dále bezprostředně v systému ON-LINE rezervací. V případě, že nesouhlasíte s jakýmkoliv ustanovením VOP, nerezervujte léčebné a hotelové pobyty, stravovací ani jiné služby „AH“.

### REZERVACE A PLATBA

Rezervujte v písemné formě (e-mail, fax) nebo prostřednictvím webových stránek v systému ON-LINE. Objednávka musí obsahovat konkrétní údaje k potvrzení rezervace, tj. jméno a příjmení hosta, počet osob (dospělých a dětí), věk dítěte, termín pobytu (přesné datum příjezdu a odjezdu) a specifikaci služeb:

- typ pokoje (jednolůžkový, dvoulůžkový, třílůžkový, apartmá a apartmá s arkýřem)
- typ stravování (BB – snídaně, HB – snídaně a oběd nebo snídaně a večeře, FB – snídaně, oběd a večeře)
- typ léčení (FBT - komplexní lázeňská léčba s plnou penzí, HBT – komplexní lázeňská léčba s polopenzí, redukční lázeňská léčba, regenerační lázeňská léčba nebo výběr z wellness balíčků)
- doplňkové služby (doprava, výlety ...)

Po odsouhlasení a potvrzení rezervace Vám bude vystavena FAKTURA – INVOICE (ve 100 % výši ceny objednaného pobytu), kterou je třeba uhradit ve stanoveném termínu uvedeném na faktuře. Cena nezahrnuje povinný místní poplatek z pobytu ve výši 21,- Kč na osobu a noc. Místní poplatek z pobytu hradí host při příjezdu v hotelové recepci, a to v hotovosti nebo kreditní kartou. (Od poplatku z pobytu je osvobozena osoba: - nevidomá, osoba, která je považována za závislou na pomoci jiné fyzické osoby podle zákona upravujícího sociální služby, osoba, která je držitelem průkazu ZTP/P, a její průvodce; - mladší 18 let)

Neprovedete-li úhradu faktury ve stanovené lhůtě, bude Vaše rezervace automaticky zrušena. Dnem úhrady se rozumí připsání finančních prostředků na účet „AH“. Bankovní poplatek spojený s platbou hradíte Vy (Kupující - Host), finanční částka připsaná na účet „AH“ musí odpovídat částce uvedené na faktuře.

Po provedení platby (to znamená připsání finanční částky na účet „AH“), obdržíte – VOUCHER – POUKAZ, opravňující čerpat zaplacené služby. Voucher obsahuje informace dle zadané rezervace včetně výčtu objednaných a zaplacených služeb. Vaší povinností je překontrolovat správnost uváděných informací a údajů. Při zjištění jakékoliv nesrovnalosti kontaktujte obratem „RO“ na uvedených kontaktech.

V případě, že platíte fakturu kreditní kartou, může „AH“ účtovat bankovní poplatek pokrývající náklad na tuto bankovní operaci podle uvedeného přehledu:

- do 1000 €	- 16 € poplatek	- do 27 000,- CZK	- 432,- CZK
- od 1001 € do 2000 €	- 32 € poplatek	- od 27 001,- CZK do 54 000,- CZK	- 864,- CZK
- od 2001 € do 5000 €	- 68 € poplatek	- od 54 001,- CZK do 135 000,- CZK	- 1836,- CZK
- od 5000 €	- 1,70 %	- nad 135 000,- CZK	- 1,70 %

Na internetových stránkách <https://www.hotel-kgm.cz/rezervace-2/> je pro okamžitou rezervaci instalován systém pro on-line rezervace, který se řídí těmito VOP.

## PRÁVA A POVINNOSTI

### Jako Kupující – Host máte právo:

- na řádné poskytnutí objednaných a zaplacených služeb pobytu, (s výjimkou vis major – neodvratitelných událostí vyšší moci jako např. vlivy počasí, výpadky energií, politické události, přírodní vlivy – záplavy, zemětřesení apod., kdy si „AH“ vyhrazují právo na změnu nebo zrušení rezervace)
- kdykoliv před zahájením pobytu zrušit svojí rezervaci, avšak v plném souladu a s vědomím dodržení aktuálních stornovacích podmínek, které představují náhradu škody způsobenou „AH“
- reklamovat vady nebo nedostatky poskytovaných služeb vašeho pobytu, a to v souladu a podle Reklamačního řádu „AH“
- odmítnout nabídku, pokud dojde ze strany „AH“ ke změně ubytování do jiného hotelu

### **Jako Kupující – Host jste povinen:**

- úplně a správně uvést všechny požadované – podstatné náležitosti potřebné pro rezervaci
- uhradit „AH“ plnou cenu za rezervované služby pobytu ve stanoveném termínu
- seznámit se před potvrzením rezervace s kontraindikacemi lázeňské léčby, které jsou uvedeny na <https://hotel-kgm.cz/lezeni/komplexni-lazenska-lecba/>
- překontrolovat vystavené doklady „RO“ (INVOICE, VOUCHER ...) a při zjištění provedení chybné rezervace obratem kontaktovat „RO“ na uvedených kontaktech
- respektovat právní a interní předpisy „AH“

### **„AH“ jako Poskytovatel je povinen:**

- poskytnout Kupujícímu – Hostovi informace o rezervaci služeb pobytu
- potvrdit Kupujícímu – Hostovi rezervaci max. do 24 hod v případě volných ubytovacích kapacit požadované specifikace
- zabezpečit Kupujícímu – Hostovi služby pobytu v potvrzeném rozsahu a kvalitě stanovené úrovně certifikovaného zařízení „AH“

### **„AH“ jako Poskytovatel má právo:**

- v případě vis major (neodvratitelných událostí) změnit rezervované služby pobytu do ubytovacího zařízení stejné či vyšší kategorie při zachování stejných či vyšších standardů
- v případě nemožnosti zajistit stejnou či vyšší kategorii a standard, nabídnout nižší kategorii se sníženou kalkulací cen a finančním vyrovnáním za služby pobytu, a to pouze v případě Vašeho souhlasu s touto změnou.

V případě nesouhlasu s touto změnou se rezervace ruší společně s finančním vyrovnáním – vrácením peněz za zaplacené služby pobytu.

- zrušit či odmítnout pobyt hosta, který nerespektoval v předchozím pobytu předpisy zařízení „AH“

### **ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY – ZRUŠENÍ REZERVACE**

Odstoupit od Smlouvy – zrušit Rezervaci (dále jen „storno“) můžete kdykoliv v případě, že provedete v písemné formě a prokazatelně doručíte „AH“ a následně obdržíte písemné potvrzení „AH“, přičemž „AH“ má právo účtovat poplatky za škodu způsobenou zrušením rezervovaných služeb potvrzeného pobytu (dále jen „stornopoplatky“). Výše stornopoplatku je závislá na celkovém počtu dní mezi dnem potvrzení „AH“ písemného storna a prvním dnem nástupu na rezervovaný a potvrzený pobyt. V případě stornované rezervace objednávky provede „AH“ nejpozději do 14 dnů vyúčtování a vrátí poskytnutou úhradu po odečtu řádně vyúčtovaných stornopoplatků dle níže uvedeného přehledu.

Zrušit rezervaci objednávky můžete pouze písemnou formou v e-mailové nebo faxové podobě, a to vždy na e-mail, ze kterého Vám byla rezervace potvrzena. Stornopoplatky se účtují v procentech z celkové ceny potvrzených služeb pobytu v určené výši následovně:

Standardní storno podmínky:

24-15 dnů před příjezdem	30 % z celkové ceny pobytu nebo služby;
14-3 dny před příjezdem	50 % z celkové ceny pobytu nebo služby;
2-0 dnů před příjezdem	100 % z celkové ceny pobytu nebo služby.

V rámci speciální nabídky – „Exkluzivní sleva – COVID PROGRAM“ se stornopoplatky neúčtují. Pokud nemůžete z jakýchkoliv důvodů nastoupit na pobyt v objednaném termínu, přerezervujeme Váš pobyt na Vámi vybraný nový termín pro vyčerpání předem zaplaceného pobytu.

### ZMĚNA REZERVACE

- Za změnu osoby (náhradníka) „AH“ neúčtuje žádný poplatek

### PŘEDČASNÉ UKONČENÍ NEBO PŘERUŠENÍ POBYTU

- Za předčasné ukončení nebo přerušení pobytu se účtují (a to z jakéhokoliv důvodu) stornopoplatky, a to za plný počet zkrácených dnů a to v 100 % výši objednaného pobytu.
- V případě, že host nenastoupí na pobyt podle předem objednaného termínu (a to z jakéhokoliv důvodu) „AH“ účtují stornopoplatky za dny, které nebyly využity objednanými službami pobytu (hodnota nevyužitelného pobytu se nevrací)

### OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Při rezervaci služeb pobytu v „AH“ a zahájením registrace sdělujete své osobní údaje. Tímto zároveň automaticky udělujete dle těchto VOP souhlas se shromažďováním a se zpracováním těchto údajů jak „RO“, tak „AH“, za účelem řádného poskytnutí služeb organizační povahy. Osobní údaje budou zpracovány ve smyslu zákona č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů a informací. Osobní údaje a údaje o rezervaci jsou nutné pro řádné zajištění rezervace „RO“ a „AH“ a jsou ukládány v bezpečných databázích.

### OCHRANA SPOTŘEBITELE:

1. Ubytovaný host má právo podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je:

Česká obchodní inspekce  
Ústřední inspektorát - oddělení ADR  
Štěpánská 15  
120 00 Praha 2  
Email: [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz)  
Web: <https://adr.coi.cz>

Česká obchodní inspekce je dozorovým orgánem vykonávajícím dohled nad ochranou spotřebitele, postupující podle zákona č. 64/1986 Sb., o České obchodní inspekci, ve znění pozdějších předpisů, a dalších právních předpisů. Internetová stránka České obchodní inspekce je [www.coi.cz](http://www.coi.cz).

2. V souladu s ustanovením § 1837 písmeno j) zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník: ubytovanému jako spotřebiteli nevzniká právo na odstoupení od smlouvy o ubytování, pokud ubytovací zařízení poskytuje plnění v určeném termínu.

### SOUHLAS SE ZASÍLÁNÍM NABÍDEK

Při provedení rezervace můžete udělit svůj souhlas se zasíláním aktuálních nabídek „RO“ a „AH“. Zrušení souhlasu se zasíláním aktuálních nabídek můžete učinit telefonicky nebo e-mailovou formou na kontakt: [astra2@ck-astra.cz](mailto:astra2@ck-astra.cz). Svůj nesouhlas s rozesláním můžete rovněž zajistit zvolením příslušného odkazu ve spodní části každého informačního e-mailu, kde jste oprávněni vymazat svoji e-mailovou adresu z rozesílací databáze jak „RO“, tak „AH“.

## ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

ARISTOKRATY HOTELY s.r.o. si vyhrazují právo na jednostrannou změnu VOP s řádným vyznačením datování platnosti a účinnosti nových VOP. Na Vaši rezervaci se vždy vztahují VOP, které jsou platné a účinné v době, kdy rezervaci provádíte, kdy je vám potvrzena.

Změny a doplnění těchto VOP mohou být individuálně mezi Vámi a „AH“ upraveny, a to výlučně písemnou formou.

**Tyto Všeobecné Obchodní Podmínky (VOP) vstupují v platnost dne 31.05.2020.**

### CENOVÉ UJEDNÁNÍ A INFORMACE K VAŠEMU POBYTU

„AH“ jako Poskytovatel si vyhrazuje právo kdykoliv změnit/zrušit aktuální ceny nebo speciální nabídky.

Hotel KARLSBAD GRANDE MADONNA a APARTMENTS HOTEL FESTIVAL:

Recepce v hotelu KARLSBAD GRANDE MADONNA – non-stop slouží i pro APARTMENTS HOTEL FESTIVAL, jak pro registraci, administrativní služby, stravování a léčení.

Tel.: +420 353 169 500

Fax.: +420 353 169 510

E-mail: [reception@hotel-kgm.cz](mailto:reception@hotel-kgm.cz)

### PODSTATNÉ NÁLEŽITOSTI PRO REZERVACI POBYTU

- jméno a příjmení hosta, datum narození, adresa trvalého bydliště, kontakt (mobilní telefon, email)
- počet osob, termín pobytu (od-do), délka pobytu, místo pobytu – KARLSBAD GRANDE MADONNA nebo FESTIVAL a typ pokoje
- název pobytu (typ léčení) – FBT neboli komplexní lázeňská léčba s plnou penzí, HBT neboli komplexní lázeňská péče s polopenzí, redukční lázeňská léčba, regenerační lázeňská léčba nebo výběr wellness balíčků
- typ pokoje (jednolůžkový, dvoulůžkový, třílůžkový, apartmá a apartmá s arkýřem)
- typ stravování (BB – snídaně, HB – snídaně a oběd nebo snídaně a večeře, FB – snídaně, oběd a večeře)
- doplňkové služby (doprava, výlety ...)

### OBECNÉ INFORMACE

- CHECK IN - 14<sup>00</sup> hod (v kolik hodin je možné se nejdříve ubytovat)
- CHECK OUT - 12<sup>00</sup> hod (v kolik hodin je nutné opustit pokoj v den odjezdu)
- DOPLATEK ZA POZDĚJŠÍ ODJEZD Z HOTELU do 15<sup>00</sup> hod – 30 € (810,- CZK)
- DOPLATEK ZA POZDĚJŠÍ ODJEZD Z HOTELU do 20<sup>00</sup> hod – 50 € (1350,- CZK)
- CENA ZA DOPROVODNÉ ZVÍŘE (PES) – 10 €/noc (250,- CZK)
- CENA ZA DĚTSKOU POSTÝLKU (pro dítě do 3 let) – ZDARMA
- DÍTĚ DO 3 LET (bez stravování a léčení) - ZDARMA
- SLEVA NA DÍTĚ OD 3 DO 12 LET JE 20 %
- SLEVA NA PŘÍSTÝLKU V APARTMÁ JE 10 %
- PARKOVÁNÍ PŘED HOTELEM - 12 € (300,- CZK), PARKOVÁNÍ ZA HOTELEM - 8 € (200,- CZK)
- POKOJE JSOU STANDARDNĚ VYBAVENY VANOU, WC, FÉNEM, ŽUPANEM, TELEFONEM, TV SE SATELITNÍMI PROGRAMY, MINIBAREM, TREZOREM, WI-FI PŘIPOJENÍM ZDARMA.