



Příloha k Ubytovacímu řádu

č. 1

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

25.05.2018

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

Tel / mob.tel./fax: +420 353 169 500 / +420 728 800 968 / +420 353 169 510

e-mail: reception@hotel-kgm.cz

web: www.hotel-kgm.cz/ru/de/eu/com www.festival-apartments.cz/ru/de/eu/com

Zastoupená: Helena Jungmanová – jednatelka

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 apartotelu 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).

Rezervační oddělení: Všechny objednávky potvrzuje a vyřizuje rezervační oddělení hotelu

ASTRA SPA s. r. o. se sídlem *Moravská 2093/2a, 36001 Karlovy Vary, Česká republika/provozovna: Lázeňská 480/5, 36001 Karlovy Vary, Česká republika*

IČ: 26355680 CZ26355680

Spisová značka C 15040 vedená u Krajského soudu v Plzni

zastoupená Helenou Jungmanovou - jednatelkou.

OPERATOR ASTRA 12	astra12@ck-astra.cz	+420 355 321 413	Skype: ckastra12
OPERATOR ASTRA 11	astra11@ck-astra.cz	+420 355 321 422	Skype: ckastra11
OPERATOR ASTRA 71	astra71@ck-astra.cz	+420 355 321 414	Skype: ckastra7
OPERATOR ASTRA 14	astra14@ck-astra.cz	+420 355 321 421	Skype: ckastra14

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 vami 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 www.kgm.cz/ru/de/eu/com a www.aurapalace.cz/ru/de/eu umožňuje on-line rezervace pobytů a služeb nabízených AH.

Vy jako kupující osoba (fyzická či právnická), která provádíte rezervaci služeb u AH, nemusíte být shodná 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 vami (kupujícím - - hostem).

Provedením rezervace léčebných a 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 v sekci REZEVARCE 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 o 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 (komplexní lázeňská léčba, 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, který je uveden na faktuře.

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 AH na uvedených kontaktech.

Na internetových stránkách www.kgm.cz/ru/de/eu/com je pro okamžitou rezervaci instalován systém on-line portálu a řídí se pravidly a aktuálně uvedenými podmínkami 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 stornovacích poplatků ustanovených 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 www.kgm.cz/ru/de/eu/com
- překontrolovat vystavené doklady AH (INVOICE, VOUCHER ...) a při zjištění provedení chybné rezervace obratem kontaktovat AH 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

ZRUŠENÍ SMLOUVY - 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 se 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:

Storno-poplatky v ostatních termínech:

- 30 - 25 dnů před příjezdem 10% z celkové ceny pobytu nebo služby;
- 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 případě, že zrušíte rezervaci ve lhůtách, které jsou delší než 30 dnů do prvního dne nástupu na pobyt, AH vám vrátí hodnotu zaplacených služeb pobytu v plném rozsahu (po odečtu bankovního poplatku za odeslání platby a poplatku za zpracování objednávky, který zahrnuje náklady spojené s vyřízením objednávky). Minimální poplatek za zpracování činí 330,- Kč.

ZMĚNA REZERVACE

- AH má právo účtovat poplatek za změnu pobytu 330,- Kč (cca 12 €)
- 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, GDPR

Při rezervaci služeb pobytu u AH a zahájením registrace sdělujete své osobní údaje. Tímto zároveň automaticky udělujete dle těchto VOP souhlas se shromažďováním a se zpracováním těchto údajů jak Rezervačnímu oddělení, 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 [Nařízení \(EU\) 2016/679 \(GDPR\)](#). Osobní údaje a údaje o rezervaci jsou nutné pro řádné zajištění rezervace Rezervačním oddělením a AH a jsou ukládány v bezpečných databázích.

Vaše osobní data ukládáme v minimálním rozsahu v souladu s legislativou:

Pokud jde o cizince, je povinnost evidovat jejich osobní údaje v domovní knize stanovena ubytovateli § 101 zákona č. 326/1999 Sb., o pobytu cizinců na území České republiky a o změně některých zákonů (dále jen „zákon o pobytu cizinců“). Rozsah údajů zapisovaných do domovní knihy je tímto ustanovením vymezen takto:

- jméno a příjmení ubytovaného cizince, den, měsíc a rok narození, státní občanství, číslo cestovního dokladu, počátek a konec ubytování.

U tuzemských hostů, tak u cizinců povinnost ubytovatele zpracovávat jejich osobní údaje vychází ze zákona č. 565/1990 Sb., o místních poplatcích. Ubytovatel je podle § 3 odst. 4 zákona o místních poplatcích povinen vést v písemné podobě evidenční knihu, do které zapisuje:

- dobu ubytování, účel pobytu, jméno, příjmení, adresu místa trvalého pobytu nebo místa trvalého bydliště v zahraničí, číslo občanského průkazu nebo cestovního dokladu fyzické osoby, které ubytování poskytl.

Evidenční knihu Poskytovatel/ubytovatel uchovává po dobu 6 let od provedení posledního zápisu.

Vaše osobní data se v omezeném rozsahu vyskytují na účetních a daňových dokladech za Váš pobyt a poskytnuté služby. Tyto doklady uchováváme pouze ke splnění účetních a daňových právních předpisů po jimi stanovenou dobu.

Můžete požádat o sdělení, jaké Vaše osobní údaje zpracováváme a to písemně s úředně potvrzeným podpisem, nebo osobně s ověřením identity na místě. V prvním případě obálku zřetelně označte GDPR a adresujte ji řediteli Poskytovatele.

Máte právo na aktualizaci osobních údajů i jejich výmaz, pokud pomine zákonný důvod jejich uchování, nebo jste k nim udělil(a) souhlas a tento chcete odvolat.

SOUHLAS SE ZASÍLÁNÍM NABÍDEK

Při provedení rezervace můžete udělit svůj souhlas se zasíláním aktuálních nabídek Rezervačního oddělení a AH. Zrušení souhlasu se zasíláním aktuálních nabídek můžete učinit telefonicky nebo e-mailovou formou na kontakt: 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 Rezervačního oddělení, tak AH.

KAMEROVÉ SYSTÉMY

Poskytovatel provozuje v hotelu KGM kamerový systém za účelem ochrany majetku a osob. Záznamy zpracováváme v souladu s platnou legislativou a přístup k nim je chráněn odpovídajícím způsobem.

OCHRANA SPOTŘEBITELE:

Poskytujeme hostům tímto veškeré informace dle ustanovení § 1811 a § 1820 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „občanský zákoník“).

KARSLBAD GRANDE MADONNA****, jakožto ubytovatel poskytuje ubytovaným hostům následující informace:

- a) Totožnost a kontaktní údaje ubytovatele: ARISTOKRATY HOTELY s.r.o., IČO: 25237365, se sídlem: Na Výsluní 201/13, 10000 Praha 10, DIČ CZ 252367365, společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, spisová značka C 141774, adresa pro doručování elektronické pošty: hotel@hotel-kgm.cz, telefonní číslo: 353169500
hlavní předmět podnikání ubytovatele: poskytování ubytovacích služeb;

- b) označení služby: ubytovatel obstarává pro ubytované hosty ubytování a služby související s ubytováním na základě VŠEOBECNÝCH SMLUVNÍCH PODMÍNEK;
- c) cena poskytované služby: celková cena za poskytnuté služby je cena sdělená rezervačním oddělením nebo ubytovatelem v písemné podobě, akceptovaná hostem. V takto stanovené ceně jsou zahrnuty veškeré daně a poplatky;
- d) způsob platby a způsob plnění: ubytovaný host poskytne veškeré platby sjednané podle VŠEOBECNÝCH SMLUVNÍCH PODMÍNEK v hotovosti nebo bezhotovostně na bankovní účet ubytovatele, jehož číslo a variabilní symbol ubytovatel ubytovaným hostům sdělí písemně;
- e) náklady na prostředky komunikace na dálku: náklady na prostředky komunikace na dálku určí subjekty poskytující služby prostředků komunikace na dálku a tyto náklady se neliší od základní sazby;
- f) údaj o existenci, způsobu a podmínkách mimosoudního vyřizování stížností spotřebitelů včetně údaje, zda se lze obrátit na orgán dohledu:

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

Web: 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.

- g) v souladu s ustanovením § 1837 písmeno j) občanského zákoníku ubytovaným hostům jako spotřebitelům nevzniká právo na odstoupení od smlouvy o ubytování, pokud ubytovatel poskytuje plnění v určeném termínu.
- h) označení členského státu nebo členských států Evropské unie, jejichž právními předpisy se bude řídit vztah mezi ubytovaným hostem a ubytovatelem založený smlouvou o ubytování: Česká republika;
- i) údaj o jazyku, ve kterém bude ubytovaný host s ubytovatelem jednat za trvání smlouvy o ubytování a ve kterém poskytne ubytovaným hostům smluvní podmínky a další údaje: český jazyk;

ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Rezervační oddělení a AH 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 25.05.2018.

CENOVÉ UJEDNÁNÍ A INFORMACE K VAŠEMU POBYTU

Platnost: 13.1.2018-10.1.2019

Provozní doba Rezervačního oddělení (ASTRA SPA s.r.o.):

Po – Pá: 8:30 – 18:00

So: 9:00 – 14:00

Ne: zavřeno

OPERATOR ASTRA 12	astra12@ck-astra.cz	+420 355 321 413	Skype: ckastra12
OPERATOR ASTRA 11	astra11@ck-astra.cz	+420 355 321 422	Skype: ckastra11
OPERATOR ASTRA 71	astra71@ck-astra.cz	+420 355 321 414	Skype: ckastra7
OPERATOR ASTRA 14	astra14@ck-astra.cz	+420 355 321 421	Skype: ckastra14

Hotel KARLSBAD GRANDE MADONNA a APARTMENT 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
Mob.tel.: +420 728 800 968
E-mail: reception@hotel-kgm.cz

ÚHRADA POBYTU

Úhradu objednaných služeb je nutné provést před nástupem na pobyt. Podmínky a bankovní spojení naleznete ve Všeobecných obchodních podmínkách na www.kgm.cz/ru/de/eu/com v sekci REZERVACE A PLATBA.

- CHECK IN - 14⁰⁰ hod (v kolik hodin je možné se nejdříve ubytovat)
- CHECK OUT - 12⁰⁰ hod (v kolik hodin je nutné opustit pokoj v den odjezdu)
- DOPLATEK ZA POZDĚJŠÍ ODJEZD Z HOTELU do 15⁰⁰ hod – 30 € (765,- CZK)
- DOPLATEK ZA POZDĚJŠÍ ODJEZD Z HOTELU do 20⁰⁰ hod – 50 € (1 275,- CZK)
- CENA ZA DĚTSKOU POSTÝLKU (pro dítě do 2 let) – 10 €/noc (255,- CZK)
- DÍTĚ DO 3 LET (bez stravování a léčení) NA POSTELI S RODIČI JE BEZPLATNĚ
- SLEVA NA PŘISTÝLKU V APARTMÁ JE 20%
- PARKOVÁNÍ PŘED A ZA HOTELEM - 11 € (270,- CZK)