

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ И УСЛОВИЯ

02.01.2026

Поставщик:

Фирма ARISTOKRATY HOTELY s.r.o.
Юридический адрес/место нахождения: Na Výsluní 201/13, 100 00 Praha 10, Česká republika
IČ: 25237365
DIČ: CZ25237365
Записана в торговом реестре Городского суда в Праге - раздел Ц, параграф номер 141774
Банковские реквизиты: UniCredit Bank Czech Republic a. s., Zeyerova 892/7, 360 01 Karlovy Vary, Česká republika
Номер счета: EUR: 5225180017/2700 IBAN: CZ7927000000005225180017
CZK: 522518034/2700 IBAN: CZ812700000000522518034
Ресепшен отеля: +420 353 169 500 / +420 353 169 510 / reception@hotel-kgm.cz
Отдел резерваций: Заявки подтверждает и осуществляет Отдел резерваций (далее „ОР“) отеля ASTRA SPA s.r.o.
Адрес: ул. Моравска 2093/2а, 360 01 Карловы Вары, Чешская республика
IČ: 26355680
DIČ: CZ26355680
Тел: +420 355 321 413 / e-mail: astra12@ck-astra.cz
Тел: +420 355 321 422 / e-mail: astra11@ck-astra.cz
Тел: +420 607 576 769 / e-mail: info@nase-hotely.cz

Представитель: Хелена Юнгманова
Директор отеля: Яна Забелова

ARISTOKRATY HOTELY s.r.o. / далее только „АН“ / являются управляющим юридическим лицом курортного отеля **KARLSBAD GRANDE MADONNA******, расположенного по адресу: *Moravská 2A/2093, 360 01 Karlovy Vary* и апартамент – отеля **FESTIVAL****** по адресу: *Kolmá 9, 360 01 Karlovy Vary*. ARISTOKRATY HOTELY s.r.o. являются обладателем Решения о регистрации негосударственного медицинского учреждения от 8.7.2004 выданного Областным ведомством Карловарского края, отделом здравоохранения, на вид и содержание услуг: физиотерапия, бальнеология и лечебная реабилитация /санаторно-курортное обслуживание/. Заявки подтверждает и осуществляет Отдел резерваций (далее „ОР“) отеля ASTRA SPA s.r.o.

Общие положения и условия (далее только ОПУ) приводят в порядок положения и условия предоставления лечебных и гостиничных пребываний, размещения, питания, лечебных и остальных услуг со стороны „АН“. ОПУ опубликованы на сайте www.hotel-kgm.cz. Эти ОПУ являются правомерными и получают действительность днем письменного подтверждения заказа Вами и представителем „АН“ в любой письменной форме – электронной почтой (е-маил), факсом, почтовым письмом и on-line системой резервации на сайте „АН“. On-line система интернетовых страниц <https://hotel-kgm.cz/ru/rezervace-2-ru/> дает возможность on-line резервации размещения и предоставления услуг, предлагаемых „АН“.

Вы, как покупающая сторона (физическая или юридическая), которая производит резервацию услуг у „АН“ с помощью „ОР“, не должны быть тем самым лицом (гостем), для которого Вы организуете размещение и услуги, которыми он (гость) будет пользоваться. Приведенные ОПУ вместе с дальнейшими условиями, опубликованными на сайте „АН“, представляют согласно этих ОПУ полноценный договор между „АН“ и Вами (покупающей стороной - гостем).

Проведением резервации лечебных и гостиничных пребываний, питания и других услуг „АН“ одновременно подтверждаете, что Вы ознакомились и полностью согласны с ОПУ, которые опубликованы на сайте „АН“ в нижней части каждой страницы меню. В случае Вашего несогласия с каким – либо положением ОПУ, не проводите резервацию лечебных и гостиничных пребываний, питания и остальных услуг „АН“.

РЕЗЕРВАЦИЯ И ОПЛАТА

Резервацию проводите в письменной форме (е-майл, факс) или через систему резервирования ON- LINE. Заказ должен содержать конкретные данные для подтверждения резервации, т.е. имя и фамилию гостя, количество персон (взрослых и детей), возраст ребенка, дату пребывания (точную дату приезда и отъезда), а также спецификацию услуг:

- категорию номера (одноместный, двухместный, трехместный, апартамент или апартамент с эркером)
- вид питания (ВВ- завтрак, НВ – завтрак и обед, или завтрак и ужин, FB –завтрак, обед и ужин)
- вид лечения (например: FBT - комплексное курортное лечение с полным пансионом, НВТ - комплексное курортное лечение с полупансионом, редуцированное курортное лечение, регенерационное курортное лечение... или выбранный пакет wellness пребывания)
- дополнительные услуги (трансферы, экскурсии...)

После соглашения и подтверждения резервации Вам будет выставлена фактура - INVOICE (в 100% объеме цены заказанного пребывания), которую необходимо оплатить в установленный срок, который будет указан в INVOICE. В цену не входит обязательный городской сбор в размере 50 CZK с человека за ночь. (От оплаты городского сбора освобождены: слепые, лица, которые считаются зависимыми от помощи другого физического лица в соответствии с законом, регулирующим социальные услуги, лица, имеющие инвалидность третьей категории, и их сопровождающий; - лица моложе 18 лет)

Если не оплатите фактуру в установленный срок, Ваша резервация автоматически аннулируется. Днем оплаты считается день поступления финансовых средств на счет „АН“. Банковскую оплату, связанную с переводом денег, оплачиваете Вы (покупатель-гость), сумма, переводимая на счет „АН“, должна соответствовать сумме, указанной в INVOICE.

После проведения платежа (что означает появление финансовых средств на счете „АН“), Вы получите VOUCHER – Ваучер - документ, который дает Вам право пользоваться оплаченными услугами. Ваучер содержит в себе информацию согласно резервации о заказанных и оплаченных услугах. Вашей обязанностью является контроль над правильностью приведенной информации и данными, находящимися в нем. При обнаружении любой неточности обращайтесь сразу же обратно на „ОР“ при помощи приведенных контактов.

Если проведете оплату фактуры кредитной картой, может „АН“ выставить Вам банковский сбор, покрывающий расходы на банковские операции согласно нижеприведенной таблицы:

| Тип платежной карты | Банковский сбор |
|--------------------------------------|-----------------------------------|
| VISA, VISA Electron, V Pay дебетовая | 0,6 (0,591) % из оплаченной суммы |
| VISA, VISA Electron, V Pay кредитная | 0,7 (0,691) % из оплаченной суммы |
| VISA, VISA Electron, V Pay служебная | 2 (1,991) % из оплаченной суммы |
| MasterCard дебетовая, Maestro | 0,8 (0,756) % из оплаченной суммы |
| MasterCard кредитная | 0,9 (0,856) % из оплаченной суммы |
| MasterCard служебная | 2,3 (2,256) % из оплаченной суммы |
| Maestro служебная | 2,1 (2,056) % из оплаченной суммы |
| Diners Club / Discover | 2,8 % из оплаченной суммы |

На сайте <https://hotel-kgm.cz/ru/rezervace-2-ru/> для быстрой on-line резервации находится система on-line бронирования, регулируемая правилами этими ОПУ.

ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ

Как Покупатель – Гость имеет право:

- на надлежащее предоставление всех заказанных и оплаченных услуг пребывания (за исключением vis major – непредсказуемых событий как например влияния погоды, аварии с электроподачей, политические события, природные катастрофы - наводнение, землетресение и т.д., при которых „АН“ имеет особое право на изменение или отмену резервации);
- в любое время перед началом пребывания отменить свою резервацию, однако всегда в полном согласии и с пониманием установленной системы штрафных санкций, которая направлена на компенсацию потерь, причинённых „АН“;
- на рекламацию ошибок и недостатков предоставляемых услуг Вашего пребывания в соответствии и согласно Рекламационных правил „АН“;
- отказаться от предложения в случае, если со стороны „АН“ произойдет изменение проживания на другой отель.

Как Покупатель - Гость Вы обязаны:

- в полном объеме и правильно предоставить всю требуемую и необходимую для резервации информацию;
- заплатить „АН“ в полном объеме за все резервируемые услуги в установленный срок;
- познакомиться перед подтверждением резервации с противопоказаниями к курортному лечению, которые приведены на <https://hotel-kgm.cz/ru/leceni-ru/komplexni-lazenska-lecba-ru/> ;
- проконтролировать полученную версию документов „ОР“ (Ваучер и INVOICE) и в случае нахождения ошибок сразу же контактировать „ОР“;
- уважать правовые правила Чешской Республики
- уважать внутренние правила „АН“.

„АН“ как Исполнитель обязаны:

- предоставить Покупателю - Гостю полную информацию о резервации с указанием услуг пребывания;
- подтвердить Покупателю - Гостю резервацию в течении 24 часов в случае наличия свободных мест, соответствующих требованиям заявки;
- гарантировать Покупателю - Гостю услуги пребывания в полном объеме, согласно подтвержденной резервации и с качеством, соответствующим уровню сертифицированного курортного учреждения „АН“.

„АН“ как Исполнитель имеют право:

- в случае vis major (непредсказуемых событий) заменить заказанный отель на аналогичный по классу или классом выше при сохранении или повышении стандартного уровня услуг;
- в случае невозможности замены на аналогичный или на уровень выше категории, предложить отель категорией ниже, но со сниженной калькуляцией цен и с финансовым возмещением за услуги пребывания, но только после Вашего согласия с этим изменением.

В случае несогласия с этим изменением, резервация снимается с возмещением финансовой компенсации возвращением суммы, оплаченной за услуги проживания;

- снять резервацию или отказать в размещении гостя, который в предыдущем пребывании в отеле нарушал правила курортного учреждения „АН“.

АННУЛИРОВАНИЕ ДОГОВОРА – ОТМЕНА РЕЗЕРВАЦИИ

Аннулировать Договор – отменить Резервацию (далее только „storno,“) можете в любое время, но только в письменной форме, доказательно переданной „АН“, в ответ на что от „АН“ получите так же письменное подтверждение, причем АН имеет право выставить Вам штраф, как компенсацию за причинённый ущерб, вызванный снятием подтвержденной резервации (далее только „storno,“ штраф) Сумма „storno,“ штрафа зависит от общего количества дней между датой подтверждения „АН“ письменного „storno,“ и первым днем забронированного пребывания. В случае аннулирования резервации проведет АН в срок не более 14 дней перерасчёт и вернёт заплаченную сумму за исключением суммы „storno,“ штрафа согласно таблице, приведённой ниже.

Аннулировать заказ можете только в письменной форме (е-маил или факс), причем всегда отправляйте на тот же е-майл, с которого Вам резервация была подтверждена. „Storno,“ штраф выставляется в процентном отношении от общей цены за подтвержденные услуги в следующем порядке.

Стандартные условия отмены – MAIN и OFF сезон:

| | |
|----------------------------|--|
| 10 - 3 дней перед приездом | 50 % от общей цены пребывания или услуг |
| 2 - 0 дней перед приездом | 100 % от общей цены пребывания или услуг |

Стандартные условия отмены – TOP сезон (03.07. - 11.07.26; 26.12.26 - 09.01.27):

| | |
|-----------------------------|---|
| 14 - 11 дней перед приездом | 30 % от общей цены пребывания или услуг |
| 10 - 5 дней перед приездом | 50 % от общей цены пребывания или услуг 4 |
| - 0 дней перед приездом | 100 % от общей цены пребывания или услуг |

В рамках специального Эксклюзивного предложения, плата за отмену бронирования, в случае отмены бронирования минимум за 5 дней до прибытия, не взимается. Если по какой-либо причине вы не можете осуществить свое пребывание в забронированный срок, мы повторно бронируем ваше пребывание на новую дату, которую вы выбрали, чтобы исчерпать оплаченное пребывание. Если вы не хотите переносить пребывание на другую дату и хотите вернуть деньги, мы взимаем „Storno,“ в соответствии со стандартными условиями отмены.

Специальные условия отмены для Эксклюзивного предложения:

| | |
|--------------------------------|--|
| 5 и больше дней перед приездом | 0 % |
| 4 - 3 дня перед приездом | 50 % от общей цены пребывания или услуг |
| 2 - 0 дней перед приездом | 100 % от общей цены пребывания или услуг |

В случае требования о возврате оплаченных финансовых средств, независимо от причин (и до наступления сроков штрафных санкций), „АН“ взимает административный сбор, связанный с расходами за оформление и обработку заказа. Учитываются банковские сборы за прием и возврат денежных средств и фактически понесенные расходы, связанные с обработкой и оформлением всего заказа. Размер административного сбора определяется в зависимости от сложности заказа, затраченного времени и коммуникационных расходов и т.д. Минимальная сумма административного сбора составляет 20 евро.

ПРЕЖДЕВРЕМЕННОЕ ОКОНЧАНИЕ ИЛИ ПЕРЕРЫВ В ПРОЖИВАНИИ

- За преждевременное окончание или перерыв в проживании (по любой причине) выставляется „storno,“ штраф за полное количество сокращенных дней в 100% объеме заказа;

- В случае если гость не приедет в срок, согласно договору резервации (по любой причине) „АН“ выставляют „storno“ штраф и за те дни, которые не были использованы вместе с заказанными услугами (стоимость неиспользованного пребывания не возвращается).

ОХРАНА ЛИЧНЫХ ДАННЫХ

При резервации услуг пребывания у „АН“ и проведении резервации Вы предоставляете свои личные данные. Этим автоматически, согласно с ОПУ, даете разрешение на сбор и работу с этими данными как „ОР“, так и „АН“ с целью надлежащего предоставления услуг организационного характера. Личные данные будут использованы в согласии с законом č. 101/2000 Sb. О охране личных данных и информации. Личные данные и данные о резервации необходимы для надлежащего проведения бронирования „ОР“ и „АН“ и уложены в безопасной базе.

ОХРАНА ПОТРЕБИТЕЛЯ:

1. Проживающий (гость) имеет право подать предложение на внесудебное решение такого спора определенному субъекту внесудебного решения потребительских споров, которым является:

Чешская торговая инспекция
Генеральная инспекция – отделение ADR
ул. Штепанска 15
120 00 Прага 2
Е-маил: adr@coi.cz
Веб: <https://adr.coi.cz>

Чешская торговая инспекция является наблюдательным органом, производящим контроль над охраной прав потребителя, действующая согласно закону № 64/1986 Sb., о Чешской торговой инспекции, в формулировке позднейших постановлений и дальнейших правовых норм. Интернетовая страница Чешской торговой инспекции – www.coi.cz.

2. В соответствии с постановлением §1837 буква j) закона № 89/2012Sb., гражданского кодекса клиенту как потребителю не возникает право на отказ от договора о размещении, до тех пор пока размещающее учреждение выполняет обязательства в установленные сроки.

СОГЛАСИЕ С ПОСЫЛАНИЕМ АКТУАЛЬНЫХ ПРЕДЛОЖЕНИЙ

При проведении резервации можете заявить о своем согласии с посыланием актуальных предложений „ОР“ и „АН“. Отменить своё согласие можете по телефону или е-мейлом на адрес: astra3@ck-astra.cz. Свое несогласие с рассыланием можете так же оформить выбором соответствующего символа в нижней части каждого информационного е-майла, где можете стереть свой е-майловый адрес из базы как „ОР“, так и „АН“.

ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНОЕ ПОЛОЖЕНИЕ

ARISTOKRATY HOTELY s.r.o. оставляют за собой право на одностороннее изменение ОПУ с надлежащим обозначением даты правомерности и действий новых ОПУ. Для Вашей резервации являются действительным ОПУ, которые правомерны и действительны во время проведения и подтверждения заказа.

Изменения и дополнения настоящих ОПУ могут быть индивидуально между Вами и „АН“ исправлены и только в письменном виде.

Данные Общие Положения и Условия (ОПУ) вступают в силу днём 02.01.2026

ЦЕНОВОЙ ДОГОВОР И ИНФОРМАЦИЯ К ВАШЕМУ ПРЕБЫВАНИЮ

„АН“ как Исполнитель оставляет за собой право изменить/отменить текущие цены или специальные предложения.

Отель KARLSBAD GRANDE MADONNA и Апартамент Отеля FESTIVAL:

Регистратура (ресепшен) в отеле KARLSBAD GRANDE MADONNA действует и для Апартамент Отеля FESTIVAL для регистрации гостей, оказания административных услуг, решения вопросов питания и лечения, и работает "non – stop" – 24 часа – круглосуточно.

Тел: +420 353 169 500

Факс.: +420 353 169 510

E-mail: reception@hotel-kgm.cz

НЕОБХОДИМАЯ ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ РЕЗЕРВАЦИИ ПРЕБЫВАНИЯ

- имя и фамилия гостя, дата рождения, адрес постоянного места проживания, контакт (мобильный телефон, e- меил);
- количество персон, время пребывания (от – до), длительность пребывания, место проживания - KARLSBAD GRANDE MADONNA или Апартамент Отель FESTIVAL, категория номера;
- вид пребывания (тип лечения) – FBT - комплексное курортное лечение с полным пансионом, HBT - комплексное курортное лечение с полупансионом, редуccionное курортное лечение, регенерационное курортное лечение или выбранный пакет из wellness программ;
- тип номера - одноместный, двухместный, трёхместный, апартамент или апартамент с эркером;
- вид питания - BB – завтрак, HB – завтрак и обед или завтрак и ужин, FB – завтрак, обед и ужин;
- дополнительные услуги - трансфер, экскурсии

ОСНОВНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

- CHECK IN - 14⁰⁰ ЧАСОВ (во сколько часов может произойти заселение)
- CHECK OUT - 11⁰⁰ ЧАСОВ (во сколько часов необходимо покинуть номер в день отъезда)
- Дополнительная плата за поздний отъезд – до 15⁰⁰ часов – 30 € (прибл. 810,- крон)
- Дополнительная плата за поздний отъезд – до 20⁰⁰ часов – 50 € (прибл. 1350,- крон)
- Цена за сопровождающее животное (собаку, кошку) – 50 €/ ночь (прибл. 1250,- крон)
- Цена за дополнительную детскую кроватку (для ребенка до 3-х лет) – БЕСПЛАТНО
- Ребёнок до 2,99 лет (без места, питания и лечения) – БЕСПЛАТНО
- Стандартная скидка на ребенка от 3 до 12 лет – 20 %
- Скидка на ребенка от 3 до 12 лет в апартаменте с 2 взрослыми – 60 %
- Скидка на дополнительную кровать в апартаменте – 20 %
- Парковка рядом с отелем - 15 € (прибл. 360,- крон)
- Номера стандартно оборудованы ванной, туалетом, феном, халатом, телефоном, телевизором со спутниковым телевидением, холодильник, сейфом и бесплатным вай-фаем.