

# VŠEOBECNÉ REZERVAČNÍ A STORNO PODMÍNKY INTERHOTELU MONTANA s r.o.

## UZAVŘENÍ SMLOUVY, REZERVACE SLUŽEB

Na každou objednávku služeb provedenou klientem (dále jen objednatelem) vystaví hotel písemné potvrzení objednávky, kde specifikuje zejména rozsah objednaných služeb. Hotel vždy vyžaduje zpětné potvrzení objednatelem. U hromadných, skupinových a firemních akcí osoba, potvrzující objednávku služeb, výslovně prohlašuje, že je oprávněna jednat jménem firmy či společnosti – objednatele. Případné riziko týkající se tohoto bodu nese objednatel.

Objednatel se zavazuje řešit případné stížnosti na kvalitu či rozsah poskytovaných služeb hotelem ihned bez prodloužení s odpovědným zástupcem hotelu tak, aby hotel mohl zajistit případnou nápravu uvedených skutečností, popřípadě se k těmto skutečnostem vyjádřil. Případné pozdější reklamace, které nebyly řešeny během akce, nemusí hotel akceptovat. Za hotel jsou oprávněni jednat v této věci ředitel hotelu, popřípadě manažer hotelu. Potvrzením objednávky klient souhlasí se „Všeobecnými obchodními podmínkami“ Interhotelu Montana s r.o.

Dojde-li po uzavření smlouvy k takové změně okolností, která nemohla být dotčena smluvní stranou před uzavřením smlouvy rozumně předpokládána ani ovlivněna a pro kterou se plnění smlouvy stane pro dotčenou smluvní stranu zvláště nevýhodným, obtížným či nemožným, zavazují se smluvní strany vyvinout veškeré možné úsilí k dohodě na změně obsahu smlouvy tak, aby byl dosažen účel smlouvy, aniž by se tím její obsah změnil ve větším než nezbytně nutném rozsahu.

## GARANCE UBYTOVÁNÍ

Hotel garantuje rezervaci na základě jím vystaveným písemným potvrzením rezervace. Písemné potvrzení rezervace je zpravidla vystaveno na základě závazné písemné objednávky objednatele. Není-li uvedeno jinak, je hotel oprávněn požadovat zálohu na poskytnuté služby, splatnou před nástupním termínem. Výše zálohy a datum její splatnosti je uvedena na faktuře. V případě, že není záloha zaplacená hotelu do data splatnosti, považuje hotel rezervaci za zrušenou, bez náhrady. Hotel garantuje ubytování v den příjezdu do 20:00 hodin místního času. Po tomto termínu je hotel oprávněn nabídnout ubytovací kapacitu jinému zájemci. V případě předchozí informace lze dohodou čas rezervace prodloužit.

Hotelové pokoje jsou dávány k dispozici způsobem „Run of the house“, to znamená, že v okamžiku příjezdu do hotelu klient dostane pokoj v rámci objednané kategorie, uklizený a připravený k přijetí klienta v souladu s potvrzenou rezervací. Interhotel Montana nabízí jednolůžkové, dvoulůžkové a třílůžkové pokoje a apartmány. Pokoje jsou rozděleny do kategorie Standard a Comfort.

## ROZSAH SLUŽEB

Hotel se zavazuje poskytnout služby dle potvrzení objednávky v rozsahu a kvalitě přiměřené standardu a kvalitativního zařazení hotelu a za ceny uvedené v potvrzení objednávky.

# PODMÍNKY PRO ZRUŠENÍ REZERVACE

Klient je povinen veškeré změny rezervace či zrušení rezervace provádět vždy za pomoci emailu nebo přes online rezervační systém a tato změna či zrušení mu musí být hotelem potvrzena.

V případě, že host zruší potvrzenou rezervaci, je hotel oprávněn účtovat následující storno-poplatky:

## STORNO PODMÍNKY HOTELU:

Platby (zálohy) na ubytování hrazené převodem na hotelový účet se požadují ve výši: 50% nebo 100% z celkové ceny za pobyt.

Doplatek do plné (celkové) ceny je následně hrazen 60 či 21 dnů před příjezdem.

Změny v rezervaci:

Změny v rezervaci bez sankcí lze provádět do 30 dnů před příjezdem na pobyt.

Na individuální zálohy se vztahují tyto storno poplatky, pokud host pobyt zruší:

\*30 dní před příjezdem – uhradí poplatek 50% ze zaplacené ceny ubytování.

\*14 dnů před příjezdem – uhradí poplatek 100% ze zaplacené ceny ubytování.

Na skupinové zálohy se vztahují tyto storno poplatky, pokud skupina zruší pobyt:

\* Od uhrazení zálohy do 60 dnů před příjezdem 50% storno poplatek z uhrazené zálohy za pobyt.

\*60-0 dnů před příjezdem 100% storno poplatek z uhrazené zálohy na pobyt.

## PLATEBNÍ PODMÍNKY

Není-li uvedeno jinak, vyžaduje hotel uhrazení poskytovaných služeb nejdéle v den příjezdu hosta v hotovosti. Hotel akceptuje kreditní karty.

U skupinových a hromadných akcí vyžaduje hotel úhradu objednaných služeb nejpozději 45 dnů před pobytem. Je-li v písemném potvrzení rezervace sjednána s hotelem možnost platby fakturou, vystavuje hotel objednateli fakturu za poskytnuté služby do 3 dnů po skončení akce a stanovuje splatnost faktury na 14 dnů ode dne vystavení, přičemž za rozhodný den se považuje datum připsání úhrady na účet hotelu. Po tomto datu je hotel oprávněn účtovat úrok 0,1% celkové částky za každý den prodlení. V případě, že není provedeno uhrazení dlužné částky v daném termínu, může hotel postoupit vzniklou pohledávku k vymáhání. Požaduje-li host úhradu v cizí měně, kterou hotel akceptuje, považuje se za rozhodný denní kurz v hotelové směnárně. Při stanovení ceny služeb v písemném potvrzení rezervace v jiné měně než v Kč / USD, EURO/, která představuje devizový přepočtení cen v Kč s použitím vyhlášeného kurzu nákupu banky, u níž má hotel veden devizový účet, je stanoveno riziko ve výši 5 %.

Pokud dojde při změně kurzu Kč vůči EURO k překročení stanoveného limitu kurzového rizika má ubytovatel právo změnit cenu za poskytované služby.

## **REKLAMACE**

V případě, že klient zjistí v průběhu pobytu u ubytování nebo dalších poskytovaných služeb vady, které je možné na místě odstranit, je povinen tuto skutečnost neprodleně oznámit recepci hotelu nebo zaměstnanci zajišťujícímu danou službu tak, aby bylo možné vady odstranit ještě za doby trvání pobytu. V případě, že rozsah nebo kvalita poskytnutých služeb je nižší nebo neodpovídá potvrzené objednávce, a vady nebyly nebo nemohly být hotelem odstraněny na místě, je klient povinen nechat si písemně potvrdit od hotelové recepcie, že tuto vadu reklamoval, a tato nebyla odstraněna. Klientovi bude poté nabídnuta určitá forma kompenzace za vadu, kterou nebylo možné odstranit. Pokud klient s kompenzací souhlasí, je reklamační povinnost považována za vyřízenou.

## **INFORMACE O NAKLÁDÁNÍ S OSOBNÍMI ÚDAJI**

Hotel zpracovává osobní údaje v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016, obecné nařízení o ochraně osobních údajů a dalšími obecně závaznými právními předpisy.

Podrobnosti o zpracování osobních údajů jsou v rámci dokumentu Sdělení klientům dostupné na webových stránkách hotelu a na vyžádání na recepci hotelu.

## **ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

Interhotel Montana s.r.o. odpovídá pouze za rezervaci a zajištění požadovaných služeb dle objednávky, potvrzení rezervace a potvrzení o úhradě zálohy. Objednávka služeb závisí na výběru klienta, na jeho finančních možnostech, zkušenostech a doporučeních.

Platnost od 01. 09. 2023

Schválila: Bc. Ludmila Spanilá, ředitelka - jednatelka společnosti

## **Interhotel Montana s r.o.**

Bedřichov č. p. 70  
543 51 Špindlerův Mlýn  
IČ: 65411099  
DIČ: CZ65411099