



UBYTOVACÍ ŘÁD a stornovací podmínky

STAR 1 *, STAR 2***, STAR 4***, STAR 5*****

Háj u Loučné pod Klínovcem 164, 431 91 Loučná pod Klínovcem, Czech Republic
Háj u Loučné pod Klínovcem 160, 43191 Loučná pod Klínovcem , Czech Republic

Provozovatel:

3 star activity hotels a.s.

Ulice: Dobrovského 553/8
Město: Praha 7 PSČ: 170 00
IČ: 25036904 DIČ: CZ25036904

Kategorie zařízení: Hotely***, celková kapacita 54 (13+41) pokojů

Odpovědná osoba:
Jan Náhluk, ředitel divize a hotelů 3SAH

Ubytovací řád

1. Hotel může ubytovat pouze hosta, kterého řádně přihlásí. Za tímto účelem host vyplní podle údajů svého dokladu totožnosti (pas, občanský průkaz, popř. jiný platný doklad o totožnosti) hotelovou přihlášku a obojí předloží k porovnání přijímajícímu pracovníkovi. Osobní údaje poskytnuté hostem hotelu podléhají ochraně podle zákona. Hotel vydá ihned při nástupu ubytovací průkaz s uvedením názvu hotelu, jména hosta, čísla pokoje, ceny za ubytování, druh penze, doby pobytu a času pro uvolnění pokoje v poslední den pobytu.
2. Při opakovaném příchodu již ubytovaného hosta do hotelu je host povinen prokázat se platným průkazem hotelu.
3. Hotel může ve zvláštních případech nabídnout hostu jiné než sjednané ubytování, pokud se v podstatě neliší od potvrzené objednávky.
4. Na základě objednaného ubytování je hotel povinen hosta ubytovat nejpozději do 17:00 hodin – do této doby i pokoj pro hosta rezervuje, není-li objednávkou určeno jinak.
5. Objedná-li si host předem jednolůžkový pokoj a objednávka mu byla neprodleně potvrzena, účtuje hostu jen cenu za jednolůžkový pokoj i v případě, ubytuje-li hosta ve vícelůžkovém pokoji nebo apartmá. Tato zásada platí i při objednávce a jejím potvrzení na dvoulůžkový, případně trojlůžkový pokoj, jestliže je host ubytován ve vícelůžkovém pokoji nebo apartmá.
6. Požádá-li host o prodloužení ubytování, může mu hotel nabídnout i jiný pokoj než ten, ve kterém byl původně ubytován.
7. Hotel odpovídá jednak za věci vnesené hostem do hotelu, jednak za škodu na odložených věcech, pokud tyto byly uloženy na místě k tomu vyhrazeném nebo tam, kde se obvykle ukládají. Za peníze a cenné věci odpovídá hotel jen tehdy, převzal-li je do úschovy (proti potvrzení), jinak odpovídá jen do výše Kč 1 000,--.
8. Pro přijímání návštěv jsou k dispozici hotelové prostory. V pokoji může host přijímat návštěvy pouze se souhlasem pracovníka hotelové recepce.
9. Hotel zajistí při onemocnění nebo zranění hosta přivolání lékařské pomoci, případně převoz do nemocnice.
10. Host užívá pokoj po dobu, kterou sjednal s hotelem. Nebyla-li ubytovací doba předem sjednána, odhlásí host pobyt nejpozději do 10:00 hodin posledního dne, v téže době pokoj uvolní. Neučiní-li tak host ve stanovené lhůtě může mu hotel účtovat pobyt za následující den.
11. Host, který se ubytuje před 06:00 hod. ranní, uhradí cenu ubytování za celou předcházející noc. Host, který požaduje ubytování před 10:00 hod. a pokoj nemohl být předešlou noc pronajat, platí ubytování i za předcházející noc.
12. V pokoji nebo hotelových prostorách hotelu nesmí host bez souhlasu vedení hotelu přemísťovat zařízení, provádět úpravy a jakékoliv zásahy do elektrické sítě nebo jiné instalace.
13. V hotelu a zvláště v pokoji není dovoleno hostu používat vlastních elektrických spotřebičů, toto nařízení se netýká elektrických spotřebičů sloužících k osobní hygieně hosta (holících, případně masážních strojků, sušičů vlasů apod.)

14. Host je povinen při odchodu uzavřít v pokoji vodovodní uzávěry, zhasnout v pokoji a jeho příslušenství světla, uzavřít okna, dveře pokoje.
15. Z bezpečnostních důvodů není vhodné ponechávat děti do 10-ti let bez dozoru dospělých v pokoji a ostatních společenských prostorách hotelu.
16. Hostu není dovoleno brát do pokoje sportovní nářadí a předměty, pro jejichž úschovu je vyhrazeno jiné místo.
17. Psi a jiná zvířata mohou být ubytováni za předpokladu, že majitel prokáže jejich nezávadný zdravotní stav. Cena za umístění zvířat se účtuje podle platného ceníku.
18. V době od 22:00 hod. do 07:00 hod. host dodržuje noční klid.
19. Za škody způsobené na majetku hotelu odpovídá host podle platných předpisů.
20. Za ubytování a poskytnuté služby je host povinen platit ceny v souladu s platným ceníkem. Přijímací pracovník může hosta požádat o zaplacení předpokládané částky předem, při přihlášení hosta. Účet je splatný při předložení. Hosté ubytovaní bez rezervace jsou povinni zaplatit předem tzn. při přihlášení hosta, na což jej příslušný pracovník upozorní, při nedodržení této předplatby není přijímací pracovník povinen hosta ubytovat. Při možnosti platby kreditní kartou je přijímající pracovník povinen požádat hosta o zhotovení kopie jeho kreditní karty.
21. Při ubytování delším než 5 dnů je pracovník recepce povinen hosta požádat o uhrazení každých 5ti dnů pobytu v hotelu.
22. Ceník maloobchodních cen přechodného ubytování a vedlejších služeb je k nahlédnutí v recepci hotelu.
23. Stížnosti hostů a případné návrhy na zlepšení činnosti hotelu přijímá vedení hotelu.
24. Host je povinen dodržovat ustanovení tohoto ubytovacího řádu. V případě, že je poruší, má vedení hotelu právo od smlouvy o poskytnutí ubytovací služby odstoupit před uplynutím dohodnuté doby.

Stornovací podmínky

V případě stornování částečného nebo úplného ubytování ve lhůtě do 7 dní před začátkem pobytu se účtuje stornovací poplatek ve výši zálohy na pobyt nebo storno poplatku ve výši 30 % z celého neuskutečněného pobytu.

Při stornování ve lhůtě kratší než 7 dní se účtuje stornovací poplatek ve výši 50% z celého neuskutečněného pobytu

Při stornování v den začátku pobytu nebo v průběhu se účtuje stornovací poplatek ve výši 100% z celého neuskutečněného pobytu. Tj. 100% výše rezervovaných ubytovacích a jiných služeb. (To znamená, že v případě když host nedorazí a neoznámí tuto skutečnost předem, je povinen uhradit storno ve výši 100% rezervovaných ubytovacích a jiných služeb.)

Housing regulations

1. The Hotel may only house a Guest whom it properly registers. To this end, the Guest shall fill out a hotel registration form in accordance with his identification documents (passport, identity card or some other valid identity document) and shall present both for comparison purposes to the receptionist (reception desk, porter room). Immediately upon arrival of the Guest, the Hotel shall issue a housing card listing the name of the Hotel, the name of the Guest, the room number, the daily housing rate, meal board, the length of the stay and the time for vacating the room on the last day of his stay in the Hotel.
2. During repeated arrival at the Hotel of an already housed Guest, the Guest shall be obliged to produce a valid Hotel card.
3. In special instances, the Hotel may offer the Guest other than the already arranged for accommodation, as long as it does not substantially differ from the confirmed order.
4. On the basis of the ordered accommodation, the Hotel shall be obliged to house the Guest at the latest at 17:00 hours (5 p.m.) – until this time the Hotel shall also reserve the room for the Guest, unless otherwise specified in the order.
5. If the Guest placed an advance order for a single-bed room and the order has been confirmed forthwith, the Hotel shall bill the Guest with a price for a single room even in the event that it will house the Guest in a two-bed room or in an apartment. This principle shall apply equally to orders and their confirmation for a two-bed room or a three-bed room if the Guest is housed in a multiple-bed room or in an apartment.
6. If the Guest requests a prolongation of the accommodation, the Hotel may offer him a different room than the one in which he has been originally housed.
7. The Hotel shall be responsible for objects brought to the Hotel by the Guest as well as for this purpose of in places where such objects are usually kept. The Hotel shall be responsible for money and valuables only if it accepted them for safe keeping (against a receipt – otherwise it shall be responsible for compensation only up to the value of 1 000 Czech crowns).
8. The Guest may receive visitors only in public areas of the Hotel. In his room, the Guest may receive visitors only between 08:00 to 22:00 hours (8 a. m. to 10 p.m.) with the consent of the receptionist.
9. In the event of illness of or injury to the Guest, the Hotel shall arrange for medical aid or transport to a hospital.
10. The Guest shall use his room for the period agreed upon with the Hotel. If the period of accommodation has not been arranged in advance, the Guest shall report his departure at the latest by 10:00 hours of the last day of his stay and clear his room at the same time. If he fails to do so, the Hotel may charge him for accommodations for the following day.
11. A Guest who takes over his lodgings before 08:00 hours (8 a.m.) shall defray the accommodation price for the full previous night. A Guest who requests accommodation before 10:00 hours – and his room could not be rented during the previous night – shall pay for accommodation also for the previous night.
12. In the Guest's room or public Hotel areas the Guest is not permitted to move Hotel equipment, make any adaptations or any interference with the electric network or other installations without consent of the Hotel management.

13. In the Hotel and, in particular, in the Guest's room the Guest shall not be permitted to use his or her own electric appliances: this measure shall not involve the use of electric appliances used for the personal hygiene of the Guest (such as shavers, massage instruments, hair driers, etc.)
14. When leaving, the Guest shall close all faucets in the room, turn off the lights in both the room and in the accessory facilities, close the windows, lock the door and return the key at the specified place (porter room or reception office).
15. For reasons of safety it is not permitted to leave children below the age of 10 years without supervision by adults in the guest room or other public areas of the Hotel.
16. The Guest shall not take to his room sports equipment and objects for the storage of which other areas are designated.
17. Dogs and other animals may be housed only under the condition that their owner can prove that they are in good health. The price for keeping the animal shall be billed in accordance with the valid price list.
18. From 22:00 hours (10 p.m.) to 07:00 hours (7 a.m.) the Guest shall observe regulations concerning night silence.
19. The Guest shall be held responsible for damage to the Hotel property in accordance with the valid regulations.
20. For accommodation and services rendered the Guest shall pay prices in accordance with the valid price list, preferably by means of a credit card. During registration of the Guest, the Hotel receptionist may request the Guest to pay the anticipated accommodation sum in advance. The Hotel bill shall be payable upon presentation. Guests housed without an advance reservation shall be obliged to pay for their stay in advance, i.e. at the time of their registration. The respective Hotel employee shall bring this matter to the attention of the Guest. If the Guest is not willing to abide by this rule, the receptionist is not obliged to accommodate the Guest. If the payment is being made by means of a credit card, the receptionist is obliged to ask the Guest to present the card in order to make a copy of it.
21. When housing the Guest for a stay of more than 5 days, the receptionist shall be obliged to request the Guest to defray every 5 days of his stay in the Hotel.
22. The retail price list for transient housing and additional service is displayed in the reception office of the Hotel.
23. Guest's complaints and possible improvement suggestions shall be accepted in the reception office of the Hotel.
24. The Guest shall be obliged to adhere to the provisions of the present housing regulations. In the event of their violation, the Hotel shall be entitled to withdraw from the agreement on rendering housing service before expiration of the agreed-upon period.

Unterkunftsordnung

1. Das Hotel kann nur ordnungsgemäß angemeldete Gäste unterbringen. Zu diesem Zweck füllt der Gast den Angaben seiner Personaldokumente gemäß (Reisepaß, Personalausweis ggf. ein anderer Personalausweis) die Hotelanmeldung aus und legt beides zum Vergleich dem Empfangsmitarbeiter (Rezeption, Portier) vor. Das Hotel stellt sofort beim Unterkunftsantritt den Unterkunftsausweis aus mit Angabe des Hotelnamens, des Namens des Gastes, der Zimmernummer, des Preises pro 1 Tag Unterkunft, Catering, der Unterkunftszeitdauer sowie des Zeitpunkts der Räumung des Zimmers am letzten Unterkunftszeitpunkt.
2. Bei wiederholtem Kommen des Gastes in das Hotel hat sich dieser mit dem gültigen Hotelausweis auszuweisen.
3. In Sonderfällen kann das Hotel dem Gast eine andere als vereinbarte Unterkunft anbieten, sofern sich diese im wesentlichen nicht von der bestätigten Bestellung unterscheidet.
4. Auf Grundlage einer bestellten Unterkunft ist das Hotel verpflichtet, den Gast bis spätestens 17:00 Uhr unterzubringen – bis zu diesem Zeitpunkt bleibt das Zimmer für den Gast reserviert, sofern in der Bestellung nicht anders vorgesehen.
5. Wird vom Gast ein Einzelzimmer bestellt und seine Bestellung unverzüglich bestätigt, so kann ihm der Preis für ein Einzelzimmer berechnet werden, und zwar auch dann, wenn der Gast in einem Mehrbettzimmer bzw. Appartement untergebracht wird. Dieser Grundsatz gilt auch für die Bestellung und Bestätigung eines Zwei- bzw. Dreibettzimmers, wenn der Gast in einem Mehrbettzimmer bzw. Appartement untergebracht wird.
6. Bei Antrag auf Verlängerung der Unterkunft kann dem Gast auch ein anderes Zimmer angeboten werden, als das, in welchem er ursprünglich untergebracht war.
7. Das Hotel ist sowohl für die vom Gast ins Hotel gebrachte Sachen, als auch für hinterlegte Sachen verantwortlich, sofern diese an dem dafür vorgesehenen Platz bzw. dort, wo sie üblicherweise aufbewahrt werden, hinterlegt wurden. Für Geld und Wertgegenstände haftet das Hotel nur dann, wenn diese in Aufbewahrung genommen wurden (gegen Beleg), anderenfalls bis Höhe von 1000 CZK.
8. Für den Empfang von Besuchen stehen Hotelräumlichkeiten zur Verfügung. Im Zimmer dürfen Besuche nur von 08:00 bis 22:00 Uhr mit Zustimmung des Mitarbeiters der Hotelrezeption.
9. Bei Erkrankung oder Verletzung eines Hotelgastes hat das Hotel für die Herbeiführung ärztlicher Hilfe bzw. seine Überführung ins Krankenhaus zu sorgen.
10. Der Gast benutzt das Zimmer in der mit dem Hotel vereinbarten Zeit. Wurde keine Unterkunftszeit im Voraus vereinbart, so hat der Gast seinen Aufenthalt am letzten Aufenthaltstag bis 10:00 Uhr abzumelden und das Zimmer zu räumen. Geschieht dies nicht innerhalb der vereinbarten Zeit, so kann das Hotel dem Gast Aufenthalt für den nachfolgenden Tag in Rechnung stellen.
11. Bei Unterbringung vor 06:00 Uhr am Morgen hat der Gast den Aufenthalt für die gesamte vorhergehende Nacht zu bezahlen. Ein Gast, der eine Unterbringung vor 10:00 Uhr fordert, hat ebenfalls die Unterkunft für die gesamte vorhergehende Nacht zu bezahlen, sofern das Zimmer die vorhergehende Nacht nicht vermietet werden konnte.
12. In Zimmer oder Hotelräumlichkeiten darf der Gast nicht ohne Zustimmung der Hotelleitung die Einrichtung umstellen, Änderungen bzw. jegliche Eingriffe am Stromnetz oder anderen Installationen vornehmen.

13. Im Hotel und insbesondere im Zimmer ist die Benutzung eigener Elektrogeräte untersagt, diese Anordnung bezieht sich nicht auf die persönlich der Hygiene des Gastes dienenden Geräte (Rasier- und Massagegeräte, Haartrockner u.ä.)
14. Der Gast ist verpflichtet, beim Verlassen des Zimmers Wasserverschüsse zu schließen, im Zimmer und seinem Zubehör das Licht zu löschen, Fenster und Türen zu schließen sowie den Schlüssel an dafür vorgesehener Stelle abzugeben (Portierloge – Rezeption).
15. Aus Sicherheitsgründen ist es empfehlenswert, Kinder unter 10 Jahren im Zimmer bzw. in sonstigen Gesellschaftsräumen des Hotels nicht unbeaufsichtigt zu lassen.
16. Dem Gast ist es nicht gestattet, Sportgeräte sowie Gegenstände, für deren Aufbewahrung ein anderer Platz vorgesehen ist, ins Zimmer mitzunehmen.
17. Hunde und andere Tiere können nur untergebracht werden, wenn deren mangelhafter gesundheitlicher Zustand durch den Besitzer vorgewiesen werden kann. Der Unterbringungspreis richtet sich nach geltender Preisliste.
18. In der Zeit von 22:00 bis 07:00 Uhr hat der Gast Nachtruhe einzuhalten.
19. Für Schäden am Hoteleigentum ist der Gast nach geltenden Vorschriften verantwortlich.
20. Für Unterkunft und erbrachte Dienstleistungen hat der Gast Preise nach geltender Preisliste zu bezahlen, vorzugsweise mit Kreditkarte. Der empfangleitende Mitarbeiter kann vom Gast Vorauszahlung bei seiner Anmeldung fordern. Die Rechnung ist bei Vorlage fällig. Die ohne Buchung untergebrachten Gäste sind verpflichtet, im voraus, d. h. bei Anmeldung zu bezahlen, worauf sie vom zuständigen Mitarbeiter hingewiesen werden, bei Nichteinhaltung der Vorauszahlung kann der empfangleitende Mitarbeiter die Unterbringung des Gastes ablehnen. Bei Zahlung per Kreditkarte ist der empfangleitende Mitarbeiter verpflichtet, vom Gast die Anfertigung einer Ablichtung seiner Kreditkarte zu verlangen.
21. Bei einem Aufenthalt von mehr als 5 Tagen ist der Mitarbeiter der Rezeption verpflichtet, vom Gast die Bezahlung von je 5 Aufenthaltstagen zu verlangen.
22. Die Liste der Kleinhanderspreise für Unterkunft und Nebendienstleistungen liegt in der Rezeption zur Einsichtnahme vor.
23. Beanstandungen der Gäste sowie eventuelle Verbesserungsvorschläge sind bei der Hotelleitung geltend zu machen.
24. Der Gast verpflichtet sich zur Einhaltung dieser Unterkunftsordnung. Für den Fall deren Verletzung behält sich das Hotel das Recht vor, vom Unterkunftsvertrag noch vor Ablauf der vereinbarten Zeit zurückzutreten.

Deise Reklamationsordnung wird am 1. Januar 2010 wirksam.

REGLEMENT DE L'HOTEL

1. L'hôtel ne peut loger que les clients régulièrement enregistrés . Pour ce faire, le client doit remplir la fiche d'entrée à l'hôtel où figurent les données de sa pièce d'identité (passport, carte d'identité ou une autre pièce d'identité valable) puis présenter, pour vérification, ladite fiche et sa pièce d'identité à la réception (réceptionniste, gardien), qui lui remettra immédiatement une carte de l'hôtel, le nom du client, le numéro de la chambre, le prix de la chambre , catering, la durée du séjour et l'heure à laquelle il faut libérer la chambre le dernier jour.
2. Chaque fois qu'il rentre à l'hôtel, le client est tenu de présenter sa carte d'hôtel.
3. Dans des cas particuliers, l'hôtel peut proposer au client une chambre autre que celle réservée par celui-ci, pour autant que les conditions soient respectées.
4. Suite à une réservation, l'hôtel a l'obligation de loger le client avant 17:00 h au plus tard – heure aussi à laquelle la chambre est réservée sauf dispositions contraires formulées dans la réservation.
5. Si le client réserve une chambre à un lit que sa réservation est confirmée, l'hôtel facturera le prix d'une chambre à un lit même dans le cas où il loge le client dans une chambre à plusieurs lits ou dans une suite. Ceci est également applicable dans le cas d'une réservation confirmée pour une chambre à deux ou trois lits, qui en réalité, correspond finalement à un logement dans une chambre à plusieurs ou lits dans une suite.
6. Si le client demande le prolongement de son séjour, l'hôtel peut lui proposer une autre chambre que celle occupée par lui antérieurement.
7. L'hôtel est responsable tant des objets apportés par le client dans l'hôtel que des dommages causés sur les objets déposés dans la mesure où ils ont été régulièrement remis au personnel à l'endroit prévu ou habituellement utilisé à ce but. L'hôtel prend la responsabilité des objets de valeur et de l'argent, uniquement dans le cas où ceux-ci sont régulièrement déposés (avec signature), sinon il n'engage sa responsabilité qu'à hauteur de Kč 1 000.
8. Pour ses visites le client dispose de locaux prévus à cette fin dans l'hôtel. Le client peut recevoir des visites dans sa chambre seulement entre 08:00 h et 22:00 h, avec l'accord du réceptionniste ou du gardien, après inscription dans le livre des hôtes.
9. En cas de maladie ou de blessure d'un client, l'hôtel assure les soins médicaux, éventuellement le transport à l'hôpital.
10. Le client utilise la chambre pendant la période contractée avec l'hôtel. Si durée de son séjour n'a pas été convenue à l'avance, le client déclare son départ de l'hôtel le dernier jour à 10:00 h au plus tard et c'est à la même heure qu'il libère la chambre. Si le client ne respecte pas ce délai, l'hôtel peut lui facturer une nuitée de plus.
11. Le client qui descend à l'hôtel avant 06:00h paie aussi la nuit précédente. Le client qui demande d'être logé 10:00 h dans une chambre, qui de ce fait n'a pu être louée le jour précédent, paie aussi la nuit précédente.
12. Il est interdit aux clients tout déplacement des meubles ainsi que toute modification ou intervention sur l'installation électrique ou autre dans la chambre et dans les locaux de l'hôtel sans consentement de la direction de celui-ci.
13. Dans l'hôtel et notamment dans la chambre, il est interdit au client d'utiliser ses propres appareils électriques autres que ceux servant à l'hygiène personnelle (rasoirs, appareils de massage, sècheurs etc.).

14. En quittant la chambre le client doit fermer les robinets, éteindre la lumière dans toutes les pièces, fermer les fenêtres et la porte et rendre la clé à l'endroit fixée (réception, gardien).
15. Il est recommandé pour des raisons de sécurité de ne pas laisser sans surveillance d'adultes les enfants se moins de 10 ans dans la chambre et dans les locaux de l'hôtel.
16. Il n'est pas permis au client de monter dans la chambre les équipements de sport ainsi que tous les objets lesquels un local est prévu.
17. Les chiens et d'autres animaux peuvent être logés à l'hôtel à condition que leur propriétaire justifie un bon état de santé de ces derniers.
18. Entre 22:00 h et 07:00h le client respecte les heures de repos.
19. Le client qui endommage les biens de l'hôtel en répond suivant les termes des lois et règlements en vigueur.
20. Le logement et les services annexes doivent être payés par le client en conformité le prix affiché, si possible au moyen d'une carte de crédit. Le personnel qui accueille le client peut lui demander de payer la somme prévue lors de son enregistrement à l'hôtel. La facture est payable sur présentation. Le client logé sans réservation préalable est tenu à payer avant, c.-à-d. à son enregistrement à l'hôtel et il en est informé par le personnel: en cas de non respect le personnel n'a pas l'obligation de le loger, en cas de paiement par carte de crédit, le personnel de la réception est obligé de demander au client une empreinte de sa carte de crédit.
21. Pour un logement de plus de 5 jours, le réceptionniste est tenu à demander le client de payer tous les 5 jours de son séjour à l'hôtel.
22. Le prix-courant du logement et des services relatifs est à la disposition du client à la réception.
23. Les observations des clients ainsi que les suggestions éventuelles d'amélioration sur le fonctionnement de l'hôtel sont à adresser à la direction de l'hôtel.
24. Le client est tenu à respecter les dispositions du présent règlement de l'hôtel. En cas de non respect de ce dernier, la direction de l'hôtel a le droit de résilier le contrat de prestation des services d'hébergement avant l'expiration de la durée convenue