



# OBCHODNÍ PODMÍNKY

## Úvodní ustanovení

Ubytování klienti se řídí právním řádem České republiky na základě českého práva a ubytovacím řádem hotelu Ambra. Ubytovaný host přijímá ubytovací řád jako smluvní podmínku ubytování a je povinen dodržovat jeho ustanovení.

Každý host je povinen se s tímto ubytovacím řádem seznámit, na jeho neznalost nebude brán zřetel. Ubytovací řád je uveřejněn na internetových stránkách hotelu Ambra, a také je vyvěšen na nástěnce hotelu.

Ubytovací řád je ke stažení zde: **Ubytovací řád.pdf**

Všeobecné obchodní podmínky (dále jen "podmínky") Hotel AMBRA s. r. o., Opletalova 958/27, 110 00 Praha 1, IČ: 29139627, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 203210, upravují vzájemný smluvní vztah mezi společností Hotel AMBRA s. r. o., a fyzickou osobou, která pobyt objednává (dále jen "klient").

## Článek 1. - Předmět smluvního vztahu

Tyto Podmínky upravují práva a povinnosti smluvních stran při pronájmu hotelových pokojů pro ubytování a jiných služeb hotelu jako jednotlivé služby dle individuálního požadavku zákazníka.

## Článek 2. - Vznik smluvního vztahu

Smluvní vztah mezi klientem a hotelem vzniká potvrzením objednávky pobytu ze strany hotelu. Hotel se zavazuje poskytnout klientovi pobyt a zabezpečit ve sjednaném rozsahu a kvalitě sjednané služby (dále jen "pobyt") a klientovi vzniká závazek zaplatit hotelu smlouvenou cenu.

## Článek 3. - Objednávka pobytu, cena a platba

### 3.1 Objednávka pobytu

- telefonicky: +420 577 154 154, +420 577 154 111
- e-mailem: rezervace@hotel-ambra.cz, recepcce@hotel-ambra.cz
- písemně: Hotel Ambra, Solné 1055, 763 26 Luhačovice
- prostřednictvím elektronického formuláře na webových stránkách: [www.hotel-ambra.cz](http://www.hotel-ambra.cz)

3.2 Host je povinen za ubytování a jím využití další služby zaplatit dohodnuté smluvní ceny hotelu na základě stanoveného ceníku hotelu.

Ceny poskytovaných služeb jsou uvedeny v aktuálně platném katalogu, cenících, nabídkových listech nebo na [www.hotel-ambra.cz](http://www.hotel-ambra.cz).

Změna služeb a cen v katalogu uvedených je vyhrazena.

Při luhačovických kongresech a ve svátky jsou stanoveny jiné či smluvní ceny.

### Typy slev a zvýhodnění

- **program55+ - 5 % na hotelové ubytování a programy z tohoto katalogu pro osoby nad 55 let**
- **věrnostní sleva - 5 % od pobytu následujícího po dosažení 14 odbydlených nocí**
- **věrnostní sleva - 10 % od pobytu následujícího po dosažení 24 odbydlených nocí**
- **Mimořádná nabídka a Last minute - aktuální informace na webových stránkách**

### Podmínky poskytnutí slevy

- slevy lze vzájemně kombinovat, výjimkou je Last minute, Mimořádná nabídka a sleva za Včasný nákup, na které nelze již uplatnit žádnou z výše uvedených slev
- sleva je poskytována ze základní ceny pobytu, ve které nejsou zahrnuty další služby navíc (rozšíření o stravu, léčebné procedury, prodloužení pobytu apod.)

- slevu nelze uplatnit dodatečně
- slevu, požadujete uveďte při objednávce pobytu
- slevy se nevztahují na pobyty dětí do 15,9 let

**3.3 Úhradu klientem objednaných a hotelem potvrzených služeb** provádí klient formou zálohové platby a doplatku.

Úhradu objednaných služeb provádí klient předem nejpozději 1 měsíc před nástupem na pobyt. Služby považujeme za uhrazené dnem připsání platby na účet hotelu.

Výše záloh a časový rozvrh plateb je stanoven, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak, takto:

**a) u pobytů je zákazník povinen při vzniku smluvního vztahu uhradit zálohu ve výši 50 % předem stanovené ceny, doplatek je zákazník povinen uhradit nejpozději 30 dnů před nástupem na pobyt.** Při porušení tohoto závazku má hotel právo od smlouvy odstoupit.

Záloha ve výši 50 % se netýká akčních pobytů, kde mohou být platební podmínky upraveny jinak.

**V případě vzniku smluvního vztahu ve lhůtě kratší než 30 dnů před zahájením zájezdu je zákazník povinen uhradit 100 % předem stanovené ceny již při vzniku smluvního vztahu.**

Je-li pobyt objednaný ve lhůtě kratší než 3 dny před nástupem na pobyt, může klient provést úhradu objednaných služeb na místě v den nástupu na pobyt.

**b) pro vystavení dárkového poukazu je podmínkou zaplacení 100% ceny dárkového poukazu.** Zakoupené dárkové poukazy jsou nevratné. Platí po dobu trvání uvedenou na poukaze (max. 1 rok). V případě nevyčerpání hodnoty dárkového poukazu hotel zbývající částku dárkového poukazu v penězích nevyplácí.

**Způsoby platby**

- platba převodem či složením hotovosti v Kč na účet číslo: 256086610/0300 u ČSOB v ČR (IBAN: CZ58 0300 0000 0002 5608 6610, SWIFT: CEKOCZPP) nebo v EUR na účet číslo: 4017255470/7500 u ČSOB na Slovensku (IBAN: SK95 7500 0000 0040 1725)
- platba poštovní poukázkou typu A
- platba v hotovosti
- platba platební kartou (Visa, Maestro, Euro Card, Master Card, American Express, Diners Club, JCB)
- Pobyt klienta lze plně nebo částečně uhradit zaměstnavatelem, příp. jinou organizací. V tomto případě klient uvede tuto skutečnost již při podání objednávky a pobyt je na základě objednávky fakturován objednateli.
- K platbě lze uplatňovat poukázky dle daných podmínek: **Podmínky pro čerpání poukázek a benefitů.pdf**

Při platbě je vždy nutné uvádět variabilní symbol.

Potvrzení přijatých plateb zasíláme pouze na vyžádání.

V případě, že klient zkrátí dojednanou délku pobytu v hotelu, hotel má právo vyúčtovat klientovi plnou výši dojednané ceny za celou délku objednaného pobytu.

## **Článek 4. - Základní práva a povinnosti zákazníka**

**4.1 Práva zákazníka:** a) právo na řádné poskytnutí smluvně sjednaných a zaplacených služeb, b) právo být seznámen s případnými změnami ve smluvně sjednaných službách, c) právo kdykoliv před zahájením zájezdu nebo čerpáním jednotlivých služeb odstoupit od smlouvy dle článku VI, d) právo na reklamaci vad

**4.2 Povinnosti zákazníka:** a) poskytnout hotelu součinnost, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, především pravdivě a úplně uvádět požadované údaje v objednávce vč. nahlášení jakýchkoliv změn takových údajů, b) bez zbytečného odkladu sdělovat hotelu své stanovisko k případným změnám v podmínkách a obsahu sjednaných služeb, c) převzít od hotelu doklady potřebné pro čerpání služeb a dostavit se ve stanoveném čase na místo určení d) v případě odstoupení od smlouvy je zákazník povinen takové odstoupení od smlouvy hotelu oznámit a zaplatit odstupné dle uvedených storno podmínek

## **Článek 5. - Základní povinnosti hotelu**

a) poskytnout klientovi veškeré informace k pobytu b) zabezpečit klientovi pobyt na základě potvrzené objednávky a v souladu s obecně závaznými právními předpisy c) v případě odstoupení od uzavřené smlouvy ze strany klienta vyplatit nejpozději do 14 dnů po písemném obdržení storna rozdíl ceny mezi již zaplaceným pobytem a příslušnými stornovacími poplatky

## **Článek 6. - Odstoupení od smlouvy a stornovací podmínky**

Klient má právo kdykoliv pobyt zrušit, tj. odstoupit od smlouvy. Smluvní vztah je zrušen a účast stornována ke dni, kdy je písemnou či ústní formou odstoupení (storno pobytu) oznámeno hotelu. V tomto případě má hotel právo účtovat odstupné / stornopoplatky (smluvní pokutu). Odstupné je splatné ihned. Po odečtení odstupného z celkové ceny pobytu obdrží zákazník zpět zbytek ze zaplacené částky. Pokud by výše odstupného (stornopoplatků) byla vyšší než zaplacená záloha, je klient povinen uhradit částku rovnající se výši odstupného (stornopoplatků).

### **Stornovací poplatky**

- **30-21 dní před nástupem - 20%**
- **20-10 dní před nástupem - 30%**
- **9-3 dny před nástupem - 60%**
- **2 dny před nástupem nebo nenastoupíte-li vůbec - 100 %**
- pro skupiny **nad 10 osob** mohou být dohodnuty stornopodmínky samostatnou smlouvou

V případě storna jedné ze dvou osob v potvrzené objednávce pobytu ubytování ve 2lůžkovém pokoji, je klient povinen doplatit příplatek za neobsazené lůžko ve výši ceny ubytování druhé osoby ve 2lůžkovém pokoji.

## **Článek 7. – Informace o zpracování osobních údajů**

Od našich hostů a návštěvníků webových stránek získáváme osobní údaje, které zpracováváme v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016. Více v samostatném dokumentu **Informace o zpracování osobních údajů.pdf**

## **Článek 8. – Závěrečná ustanovení**

Všeobecné obchodní podmínky nabývají účinnosti dnem 1. 2. 2020 a ruší všechny předchozí platné podmínky.

Smluvní vztahy vzniklé před nabytím účinnosti těchto podmínek zůstávají v platnosti a řídí se podmínkami platnými v době jejich vzniku.