

## **VŠEOBECNÉ REZERVAČNÍ A STORNO PODMÍNKY TURNOVSKÁ PIVNICE S.R.O.**

### **Objednávky 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 prodlení 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 sales manager.

### **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 18:00 hodin místního času. Po tomto termínu je hotel oprávněn nabídnout ubytovací kapacitu jinému zájemci. V případě předchozí informace lze dohodou čas rezervace prodloužit.

### **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 a tato změna či zrušení mu musí být hotelem potvrzena.

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

Do 11 dnů před nástupem – 0%

Od 10 do 1 dne a v den příjezdu 100% z ceny ubytování a dalších objednaných služeb, specifikovaných v písemném potvrzení objednávky.

V případech, hodných zvláštního zřetele, může hotel od účtování storno-poplatků upustit, popřípadě jejich výši dohodou snížit.

Případné zkrácení délky pobytu, popřípadě nevyčerpání některých objednaných služeb (v případě možnosti jejich čerpání) není důvodem pro vrácení části zaplacené úhrady za objednané služby, není-li sjednáno jinak.

#### Platební podmínky

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