

# VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

01.01.2018

## Poskytovatel:

**Firma:** ARISTOKRATY HOTELY s.r.o.  
**Sídlo/provozovna:** Na Výsluní 201/13, 100 00 Praha 10, Česká republika  
**IČ:** 25237365  
**DIČ:** CZ25237365  
Zapsáno v obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze – oddíl C, vložka číslo 141774  
**Bankovní spojení:** UniCredit Bank Czech Republic a. s., Zeyerova 892/7, 360 01 Karlovy Vary, Česká republika  
**Číslo účtu:** EUR: 5225180017/2700 IBAN: CZ792700000005225180017  
CZK: 522518034/2700 IBAN: CZ81270000000522518034  
**Tel / fax / e-mail:** +420 353 169 500 / +420 353 169 510 / [info@hotel-kgm.cz](mailto:info@hotel-kgm.cz)  
**Zastoupená:** Helena Jungmanová – jednatelka

ARISTOKRATY HOTELY s.r.o. (dále jen AH) je provozovatelem lázeňského hotelu KARLSBAD GRANDE MADONNA \*\*\*\* na adrese Moravská 2A/2093, 360 01 Karlovy Vary a aparthotelu FESTIVAL\*\*\*\* na adrese Kolmá 9, 360 01 Karlovy Vary. ARISTOKRATY HOTELY s.r.o. je držitelem Rozhodnutí o registraci nestátního zdravotnického zařízení ze dne 8. 7. 2004 vydaného Krajským úřadem Karlovarského kraje, odborem zdravotnictví, pro druh a rozsah péče: fyziatrie, balneologie a léčebná rehabilitace (lázeňská péče).

**Obchodní oddělení:** Všechny objednávky potvrzuje a vyřizuje obchodní oddělení hotelu HELENA JUNGMANOVÁ - TRAVEL AGENCY ASTRA s. r. o. se sídlem/provozovnou Na Výsluní 201/13, 100 00 Praha 10, Česká republika a dále provozovnou Lázeňská 5, 360 01 Karlovy Vary, Česká republika  
**IČ:** 26382792 **DIČ:** CZ 26382792  
Zapsáno v obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze – oddíl C, vložka číslo 142197  
tel / fax: +420 355 321 413, e-mail: [astra12@ck-astra.cz](mailto:astra12@ck-astra.cz); zastoupená Helenou Jungmanovou - jednatelkou.

<b>OPERATOR ASTRA 12</b>	<a href="mailto:astra12@ck-astra.cz">astra12@ck-astra.cz</a>	<b>+420 355 321 413</b>	<b>Skype: ckastra12</b>
<b>OPERATOR ASTRA 11</b>	<a href="mailto:astra11@ck-astra.cz">astra11@ck-astra.cz</a>	<b>+420 355 321 422</b>	<b>Skype: ckastra11</b>
<b>OPERATOR ASTRA 07</b>	<a href="mailto:astra71@ck-astra.cz">astra71@ck-astra.cz</a>	<b>+420 355 321 414</b>	<b>Skype: ckastra7</b>
<b>OPERATOR ASTRA 14</b>	<a href="mailto:astra14@ck-astra.cz">astra14@ck-astra.cz</a>	<b>+420 355 321 421</b>	<b>Skype: ckastra14</b>

Všeobecné obchodní podmínky (dále jen VOP) upravují podmínky pro poskytování léčebných a hotelových pobytů, ubytovacích, stravovacích, lázeňských a dalších služeb ze strany AH. Tyto VOP platí a nabývají účinnosti dnem písemného potvrzení objednávky vámi a provozovatelem AH a to v jakékoliv písemné formě – elektronicky (e-mail), faxově, poštovním dopisem a on-line systémem na webových stránkách AH. On-line systém na internetových stránkách <http://www.hotel-kgm.cz/pokoje/rezervace/#online> umožňuje on-line rezervace pobytů a služeb nabízených AH.

Vy jako kupující osoba (fyzická či právnická), která provádíte rezervaci služeb u AH, nemusíte být shodná osoba s osobou (hostem), který bude čerpat rezervovaný pobyt a služby. Uvedené VOP společně s dalšími podmínkami zveřejněnými na webových stránkách představují dle těchto VOP plnohodnotnou smlouvu mezi AH a vámi (kupujícím - hostem).

Provedením rezervace léčebných a hotelových pobytů, stravovacích a dalších služeb AH zároveň potvrzujete, že jste se seznámili a plně souhlasíte s VOP, které jsou publikovány na webových stránkách AH v sekci REZERVACE a dále bezprostředně v systému ON-LINE rezervací. V případě, že nesouhlasíte s jakýmkoliv ustanovením VOP, nerezervujte léčebné a hotelové pobyty, stravovací ani jiné služby AH.

## REZERVACE A PLATBA

Rezervujte v písemné formě (e-mail, fax) nebo prostřednictvím webových stránek v systému ON-LINE. Objednávka musí obsahovat konkrétní údaje k potvrzení rezervace tj. jméno o příjmení hosta, počet osob (dospělých a dětí), věk dítěte, termín pobytu (přesné datum příjezdu a odjezdu) a specifikaci služeb:

- *typ pokoje (jednolůžkový, dvoulůžkový, třílůžkový, apartmá a apartmá s arkýřem)*
- *typ stravování (BB – snídaně, HB – snídaně a oběd nebo snídaně a večeře, FB – snídaně, oběd a večeře)*
- *typ léčení (komplexní lázeňská léčba, redukční lázeňská léčba, regenerační lázeňská léčba nebo výběr z wellness balíčků)*
- *doplňkové služby (doprava, výlety ...)*

Po odsouhlasení a potvrzení rezervace vám bude vystavena FAKTURA – INVOICE (ve 100% výši ceny objednaného pobytu) kterou je třeba uhradit ve stanoveném termínu, který je uveden na faktuře.

Neprovedete-li úhradu faktury ve stanovené lhůtě, bude vaše rezervace automaticky zrušena. Dnem úhrady se rozumí připsání finančních prostředků na účet AH. Bankovní poplatek spojený s platbou hradíte vy (kupující - host), finanční částka připsaná na účet AH musí odpovídat částce uvedené na faktuře.

Po provedení platby (to znamená připsání finanční částky na účet AH), obdržíte – VOUCHER – POUKAZ, opravňující čerpat zaplacené služby. Voucher obsahuje informace dle zadané rezervace včetně výčtu objednaných a zaplacených služeb. Vaší povinností je překontrolovat správnost uváděných informací a údajů. Při zjištění jakékoliv nesrovnalosti kontaktujte obratem AH na uvedených kontaktech.

V případě, že platíte fakturu kreditní kartou, může AH účtovat bankovní poplatek pokrývající náklad na tuto bankovní operaci podle uvedeného přehledu:

- do 1000 €	- 16 € poplatek	- do 27 000,- CZK	- 432,- CZK
- od 1001 € do 2000 €	- 32 € poplatek	- od 27 001,- CZK do 54 000,- CZK	- 864,- CZK
- od 2001 € do 5000 €	- 68 € poplatek	- od 54 001,- CZK do 135 000,- CZK	- 1836,- CZK
- od 5000 €	- 1,70 %	- nad 135 000,- CZK	- 1,70 %

Na internetových stránkách <http://www.hotel-kgm.cz/pokoje/rezervace/#online> je pro okamžitou rezervaci instalován systém on-line portálu booking.com a řídí se pravidly a aktuálně uvedenými podmínkami tohoto portálu.

## PRÁVA A POVINNOSTI

### Jako Kupující – Host máte právo:

- na řádné poskytnutí objednaných a zaplacených služeb pobytu, (s výjimkou vis major – neodvratitelných událostí vyšší moci jako např. vlivy počasí, výpadky energií, politické události, přírodní vlivy – záplavy, zemětřesení apod., kdy si AH vyhrazují právo na změnu nebo zrušení rezervace)
- kdykoliv před zahájením pobytu zrušit svojí rezervaci avšak v plném souladu a s vědomím dodržení stornovacích poplatků ustanovených stornovacích podmínek, které představují náhradu škody způsobenou AH
- reklamovat vady nebo nedostatky poskytovaných služeb vašeho pobytu a to v souladu a podle Reklamačního řádu AH
- odmítnout nabídku, pokud dojde ze strany AH ke změně ubytování do jiného hotelu

### Jako Kupující – Host jste povinen:

- úplně a správně uvést všechny požadované – podstatné náležitosti potřebné pro rezervaci

- uhradit AH plnou cenu za rezervované služby pobytu ve stanoveném termínu
- seznámit se před potvrzením rezervace s kontraindikacemi lázeňské léčby, které jsou uvedeny na <http://www.hotel-kgm.cz/leceni/indikace-karlovarske-lazenske-lecby/>
- překontrolovat vystavené doklady AH (INVOICE, VOUCHER ...) a při zjištění provedení chybné rezervace obratem kontaktovat AH
- respektovat právní a interní předpisy AH

#### **AH jako Poskytovatel je povinen:**

- poskytnout Kupujícímu – Hostovi informace o rezervaci služeb pobytu
- potvrdit Kupujícímu – Hostovi rezervaci max. do 24 hod v případě volných ubytovacích kapacit požadované specifikace
- zabezpečit Kupujícímu – Hostovi služby pobytu v potvrzeném rozsahu a kvalitě stanovené úrovně certifikovaného zařízení AH

#### **AH jako Poskytovatel má právo:**

- v případě vis major (neodvratitelných událostí) změnit rezervované služby pobytu do ubytovacího zařízení stejné či vyšší kategorie při zachování stejných či vyšších standardů
- v případě nemožnosti zajistit stejnou či vyšší kategorii a standard, nabídnout nižší kategorii se sníženou kalkulací cen a finančním vyrovnáním za služby pobytu a to pouze v případě Vašeho souhlasu s touto změnou.  
V případě nesouhlasu s touto změnou se rezervace ruší společně s finančním vyrovnáním – vrácením peněz za zaplacené služby pobytu.
- zrušit či odmítnout pobyt hosta, který nerespektoval v předchozím pobytu předpisy zařízení AH

#### **ZRUŠENÍ SMLOUVY - REZERVACE**

Odstoupit od Smlouvy – zrušit Rezervaci (dále jen „storno“) můžete kdykoliv v případě, že provedete v písemné formě a prokazatelně doručíte AH a následně obdržíte písemné potvrzení AH; přičemž AH má právo účtovat poplatky za škodu způsobenou se zrušením rezervovaných služeb potvrzeného pobytu (dále jen „stornopoplatky“). Výše stornopoplatku je závislá na celkovém počtu dní mezi dnem potvrzení AH písemného storna a prvním dnem nástupu na rezervovaný a potvrzený pobyt. V případě stornované rezervace objednávky provede AH nejpozději do 14 dnů vyúčtování a vrátí poskytnutou úhradu po odečtu řádně vyúčtovaných stornopoplatků dle níže uvedeného přehledu.

Zrušit rezervaci objednávky můžete pouze písemnou formou v e-mailové nebo faxové podobě a to vždy na e-mail, ze kterého Vám byla rezervace potvrzena. Stornopoplatky se účtují v procentech z celkové ceny potvrzených služeb pobytu v určené výši následovně:

24-15 dnů před příjezdem	30% z celkové ceny pobytu nebo služby;
14-3 dny před příjezdem	50% z celkové ceny pobytu nebo služby;
2-0 dnů před příjezdem	100% z celkové ceny pobytu nebo služby.

V případě, že zrušíte rezervaci ve lhůtách, které jsou delší než 30 dnů do prvního dne nástupu na pobyt, AH vám vrátí hodnotu zaplacených služeb pobytu v plném rozsahu (po odečtu bankovního poplatku za odeslání platby a poplatku za zpracování objednávky, který zahrnuje náklady spojené s vyřízením objednávky). Minimální poplatek za zpracování činí 330,- Kč.

### ZMĚNA REZERVACE

- AH má právo účtovat poplatek za změnu pobytu 330,- Kč (cca 12 €)
- Za změnu osoby (náhradníka) AH neúčtuje žádný poplatek

### PŘEDČASNÉ UKONČENÍ NEBO PŘERUŠENÍ POBYTU

- Za předčasné ukončení nebo přerušení pobytu se účtují (a to z jakéhokoliv důvodu) stornopoplatky a to za plný počet zkrácených dnů a to v 100% výši objednaného pobytu.
- V případě, že host nenastoupí na pobyt podle předem objednaného termínu (a to z jakéhokoliv důvodu) AH účtují stornopoplatky za dny, které nebyly využity objednanými službami pobytu (hodnota nevyužitelného pobytu se nevrací)

### OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Při rezervaci služeb pobytu u AH a zahájením registrace sdělujete své osobní údaje. Tímto zároveň automaticky udělujete dle těchto VOP souhlas se shromažďováním a se zpracováním těchto údajů jak Obchodnímu Oddělení, tak AH za účelem řádného poskytnutí služeb organizační povahy. Osobní údaje budou zpracovány ve smyslu zákona č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů a informací. Osobní údaje a údaje o rezervaci jsou nutné pro řádné zajištění rezervace Obchodním Oddělením a AH a jsou ukládány v bezpečných databázích.

### OCHRANA SPOTŘEBITELE:

1. Ubytovaný host má právo podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je:

Česká obchodní inspekce  
Ústřední inspektorát - oddělení ADR  
Štěpánská 15  
120 00 Praha 2  
Email: [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz)  
Web: <https://adr.coi.cz>

Česká obchodní inspekce je dozorovým orgánem vykonávajícím dohled nad ochranou spotřebitele, postupující podle zákona č. 64/1986 Sb., o České obchodní inspekci, ve znění pozdějších předpisů, a dalších právních předpisů. Internetová stránka České obchodní inspekce je [www.coi.cz](http://www.coi.cz).

2. V souladu s ustanovením § 1837 písmeno j) zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník ubytovanému jako spotřebiteli nevzniká právo na odstoupení od smlouvy o ubytování, pokud ubytovací zařízení poskytuje plnění v určeném termínu.

**Poskytujeme hostům tímto veškeré informace dle ustanovení § 1811 a § 1820 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „občanský zákoník“).**

\_\_\_\_\_, jakožto ubytovatel poskytuje ubytovaným hostům následující informace:

- a) Totožnost a kontaktní údaje ubytovatele: \_\_\_\_\_, IČO: \_\_\_\_\_, se sídlem: \_\_\_\_\_, DIČ CZ [•], společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném \_\_\_\_\_, oddíl \_\_\_\_\_, vložka \_\_\_\_\_, adresa pro doručování elektronické pošty: [•], telefonní číslo: [•];
- b) hlavní předmět podnikání ubytovatele: poskytování ubytovacích služeb;
- c) označení služby: ubytovatel obstarává pro ubytované hosty ubytování a služby související s ubytováním na základě VŠEOBECNÝCH SMLUVNÍCH PODMINEK ;
- d) cena poskytované služby: celková cena za poskytnuté služby je \_\_\_\_\_ V takto stanovené ceně jsou zahrnuty veškeré daně a poplatky;
- e) způsob platby a způsob plnění: ubytovaný host poskytne veškeré platby sjednané podle VŠEOBECNÝCH SMLUVNÍCH PODMINEK v hotovosti nebo bezhotovostně na bankovní účet ubytovatele, jehož číslo a variabilní symbol ubytovatel ubytovaným hostům sdělí písemně;
- f) náklady na prostředky komunikace na dálku: náklady na prostředky komunikace na dálku určují subjekty poskytující služby prostředků komunikace na dálku a tyto náklady se neliší od základní sazby;
- g) údaj o existenci, způsobu a podmínkách mimosoudního vyřizování stížností spotřebitelů včetně údaje, zda se lze obrátit na orgán dohledu:

ubytovaný host má právo podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je

#### **Česká obchodní inspekce**

Ústřední inspektorát - oddělení ADR

Štěpánská 15

120 00 Praha 2

Email: [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz)

Web: [adr.coi.cz](http://adr.coi.cz) “

Česká obchodní inspekce je dozorovým orgánem vykonávajícím dohled nad ochranou spotřebitele, postupující podle zákona č. 64/1986 Sb., o České obchodní inspekci, ve znění pozdějších předpisů, a dalších právních předpisů. Internetová stránka České obchodní inspekce je [www.coi.cz](http://www.coi.cz).

- h) v souladu s ustanovením § 1837 písmeno j) občanského zákoníku ubytovaným hostům jako spotřebitelům nevzniká právo na odstoupení od smlouvy o ubytování, pokud ubytovatel poskytuje plnění v určeném termínu.
- i) označení členského státu nebo členských států Evropské unie, jejichž právními předpisy se bude řídit vztah mezi ubytovaným hostem a ubytovatelem založený smlouvou o ubytování: Česká republika;
- j) údaj o jazyku, ve kterém bude ubytovaný host s ubytovatelem jednat za trvání smlouvy o ubytování a ve kterém poskytne ubytovaným hostům smluvní podmínky a další údaje: český jazyk;

#### **SOUHLAS SE ZASÍLÁNÍM NABÍDEK**

Při provedení rezervace můžete udělit svůj souhlas se zasíláním aktuálních nabídek Obchodního oddělení a AH. Zrušení souhlasu se zasíláním aktuálních nabídek můžete učinit telefonicky nebo e-mailovou formou na kontakt: [astra2@ck-astra.cz](mailto:astra2@ck-astra.cz). Svůj nesouhlas s rozesláním můžete rovněž zajistit zvolením příslušného odkazu ve spodní části každého informačního e-mailu, kde jste oprávněni vymazat svoji e-mailovou adresu z rozesílací databáze jak Obchodního Oddělení tak AH.

#### **ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

Obchodní Oddělení a AH si vyhrazují právo na jednostrannou změnu VOP s řádným vyznačením datování platnosti a účinnosti nových VOP. Na Vaši rezervaci se vždy vztahují VOP, které jsou platné a účinné v době, kdy rezervaci provádíte, kdy je vám potvrzena.

Změny a doplnění těchto VOP mohou být individuálně mezi vámi a AH upraveny a to výlučně písemnou formou. Tyto Všeobecné Obchodní Podmínky (VOP) vstupují v platnost dne 01.01.2017.

## CENOVÉ UJEDNÁNÍ A INFORMACE K VAŠEMU POBYTU

Hotel si vyhrazuje právo kdykoliv změnit/zrušit aktuální ceny nebo speciální nabídky

Platnost: 13.1.2018-10.1.2019

Provozní doba Obchodního oddělení (HELENA JUNGMANOVÁ – TRAVEL AGENCY ASTRA s.r.o.):

Po – Pá: 8:30 – 18:00  
So: 9:00 – 14:00  
Ne: zavřeno

<b>OPERATOR ASTRA 12</b>	<a href="mailto:astra12@ck-astra.cz">astra12@ck-astra.cz</a>	<b>+420 355 321 413</b>	<b>Skype: ckastra12</b>
<b>OPERATOR ASTRA 11</b>	<a href="mailto:astra11@ck-astra.cz">astra11@ck-astra.cz</a>	<b>+420 355 321 422</b>	<b>Skype: ckastra11</b>
<b>OPERATOR ASTRA 07</b>	<a href="mailto:astra71@ck-astra.cz">astra71@ck-astra.cz</a>	<b>+420 355 321 414</b>	<b>Skype: ckastra7</b>
<b>OPERATOR ASTRA 14</b>	<a href="mailto:astra14@ck-astra.cz">astra14@ck-astra.cz</a>	<b>+420 355 321 421</b>	<b>Skype: ckastra14</b>

Hotel KARLSBAD GRANDE MADONNA a APARTMENT HOTEL FESTIVAL:

Recepce v hotelu KARLSBAD GRANDE MADONNA – non-stop slouží i pro APARTMENTS HOTEL FESTIVAL, jak pro registraci, administrativní služby, stravování a léčení

Tel.: +420 353 169 500

Fax.: +420 353 169 510

E-mail: [info@hotel-kgm.cz](mailto:info@hotel-kgm.cz)

### PODSTATNÉ NÁLEŽISTOSTI PRO REZERVACI POBYTU

- jméno a příjmení hosta, datum narození, adresa trvalého bydliště, kontakt (mobilní telefon, email)
- počet osob, termín pobytu (od-do), délka pobytu, místo pobytu – KARLSBAD GRANDE MADONNA nebo FESTIVAL a typ pokoje
- název pobytu (typ léčení) – komplexní lázeňská léčba, redukční lázeňská léčba, regenerační lázeňská léčba nebo výběr wellness balíčků
- typ pokoje (jednolůžkový, dvoulůžkový, třílůžkový, apartmá a apartmá s arkýřem)
- typ stravování (BB – snídaně, HB – snídaně a oběd nebo snídaně a večeře, FB – snídaně, oběd a večeře)
- doplňkové služby (doprava, výlety ...)

## ÚHRADA POBYTU

Úhradu objednaných služeb je nutné provést před nástupem na pobyt. Podmínky a bankovní spojení naleznete ve Všeobecných obchodních podmínkách na <http://www.hotel-kgm.cz/> v sekci REZERVACE A PLATBA.

- CHECK IN - 14<sup>00</sup> hod (v kolik hodin je možné se nejdříve ubytovat)
- CHECK OUT - 12<sup>00</sup> hod (v kolik hodin je nutné opustit pokoj v den odjezdu)
- DOPLATEK ZA POZDĚJŠÍ ODJEZD Z HOTELU do 15<sup>00</sup> hod – 30 € (810,- CZK)
- DOPLATEK ZA POZDĚJŠÍ ODJEZD Z HOTELU do 20<sup>00</sup> hod – 50 € (1350,- CZK)
- CENA ZA DOPROVODNÉ ZVÍŘE (PES) – 25 €/noc ( 675,- CZK)
- CENA ZA DĚTSKOU POSTÝLKU (pro dítě do 2 let) – 10 €/noc (270,- CZK)
- DÍTĚ DO 3 LET (bez stravování a léčení) NA POSTELI S RODIČI JE BEZPLATNĚ
- SLEVA NA PŘÍSTÝLKU V APARTMÁ JE 20%
- PARKOVÁNÍ PŘED A ZA HOTELEM - 10 € (270,- CZK)