

## Podmínky a způsob ubytování

- Hotel Forea v Lanškrouně (dále jen „ubytovatel“) je oprávněn ubytovat jen klienta, který se řádně přihlásí. Za tímto účelem předloží k nahlédnutí zaměstnanci na recepci ihned po příchodu svůj občanský průkaz nebo jiný platný průkaz totožnosti, cestovní pas nebo jiný cestovní doklad ve smyslu zákona o pobytu cizinců na území ČR.
- Každý klient, který není státním občanem ČR (cizinec), je povinen ve smyslu zákona o pobytu cizinců na území ČR v platném znění vyplnit a odevzdat na recepci ověřený doklad o hlášení pobytu, všechny požadované údaje je klient povinen uvést pravdivě a úplně.
- Na základě objednaného a ubytovatelem písemně potvrzeného** ubytování se klient v den příjezdu může ubytovat v době od 15 h do 22 h v na recepci v Music Baru Forea. Do této doby ubytovatel pro klienta pokoi rezervuje, pokud v objednávce nebyl jiný požadavek a ubytovatel jej potvrdil.
- Klient, který se ubytuje před 06 h, resp. trvá na ubytování před 10 h, je povinen zaplatit plnou cenu i za předcházející noc, pokud se dopředu nedohodl ubytovatel s klientem jinak.
- Klient ubytovaný v Hotelu Forea odhlásí svůj pobyt nejpozději do 10 h. Do této doby pokoj uvolní, pokud nebylo individuálně a dříve s ubytovatelem dohodnuto jinak. Pokud klient neuvolní pokoj do stanoveného času, může mu ubytovatel účtovat pobyt za celý následující den, pokud nebylo předem dohodnuto jinak. Pokud se považuje za uvolněný pokoj, co klient vynese z pokoje všechny své věci, odevzdá klíč pověřenému zaměstnanci ubytovacího zařízení a oznámí, že se odhláší z pobytu. Ubytovatel si vyhrazuje právo na kontrolu inventáře pokoje (nábytek, spotřebiče, zapomenuté věci) a úhrady a spotřeby klienta, a to do 1 hodiny od uvolnění pokoje.
- V případě, že klient požádá o prodloužení ubytování, může mu ubytovatel nabídnout i jiný pokoj v jiné cenové relaci, než byl ten původní. V tomto případě klient nemá nárok na ubytování v pokoji, ve kterém byl původně ubytovaný, a ani na ubytování v jiném pokoji, pokud to z kapacitních nebo provozních důvodů není možné.
- Ubytovatel si vyhrazuje právo ve výjimečných případech nabídnout klientovi jiné ubytování, než bylo původně dohodnuto, pokud se podstatně neliší od potvrzené objednávky.
- Ubytovatel poskytuje svým klientům služby v rozsahu, v jakém byly vzájemně dohodnuty a v rozsahu, v jakém to určuje příslušný platný právní předpis. Klient je povinen uhradit platbu za ubytování a poskytnuté služby v souladu s platným ceníkem ubytovatele nejpozději v den skončení pobytu. Tímto jsou platební podmínky nedotknuté na základě smlouvy o ubytování. Ceník služeb za přechodné ubytování a další služby je k nahlédnutí na recepci v Music Baru Forea
- Klient je povinen přizpůsobit pobyt v Hotelu Forea a ve všech ostatních provezech společnosti Forea s.r.o. svému aktuálnímu zdravotnímu stavu a fyzickým i psychickým schopnostem.

## Platba za poskytnuté ubytování a storno poplatky

- Za ubytování a poskytnuté služby je klient povinen uhradit cenu v souladu s platným ceníkem, nejpozději však v den ukončení pobytu na základě předložení účtu, spolu s vyúčtováním případných poskytnutých záloh ze strany klienta.
- Ubytovatel si vyhrazuje právo požadovat od klienta při rezervaci zálohu 30 % až 100 % z ceny ubytování. Rezervace se pro ubytovací zařízení stává závaznou po obdržení úhrady zálohu na účet ubytovatele, není-li dohodnuto jinak.
- V případě zkrácení pobytu nebo jině změny klientem, má ubytovatel právo klientovi vyúčtovat plnou výši (100%) dohodnuté ceny za celou délku pobytu.
- Ubytovatel je oprávněn účtovat storno poplatky, a na jejich zaplacení použít i složenou zálohu, v případě, že klient zruší svou rezervaci pobytu písemně, elektronicky nebo telefonicky dle následujících podmínek:

### Klasické pobyt

Zrušení rezervace musí být komunikováno přímo s ubytovatelem a může být provedeno nejpozději 1 DEN před příjezdem. V případě, že tak neučiníte nebo se nedostavíte k ubytování, bude účtován storno poplatek ve výši 100 % z celého pobytu. Depozit a rezervační poplatek (které byly účtovány) jsou nevratné.

### ČK a další zprostředkovatelé ubytování (fremní klientela):

Zrušení rezervace a platební podmínky jsou upraveny smluvními pokyny dohodnutými s příslušným zprostředkovatelem ubytování.

## Zodpovědnost ubytovatele a klienta

- Ubytovatel zodpovídá za škodu způsobenou na věcech vnesených a odložených klientem v ubytovací části zařízení podle obecné závazných předpisů.
- Ubytovatel poskytuje hostům bezpečnostní trezory na pokoji, do kterých doporučuje uložit cennosti. Uložení věcí v trezoru v pokoji není možné považovat za převzetí věcí ubytovatelem do úschovy.
- Ubytovatel klienta seznámí s hodnotou inventáře pokojelapartmánu. Za škody způsobené na zařízení, resp. inventáři ubytovacího zařízení zodpovídá klient podle příslušných právních předpisů. V případě poškození nebo zničení majetku ubytovatele má ubytovatel právo na náhradu škody. Hodnota inventáře pokoje je stanovena v písemném záznamu nacházejícím se na recepci. Je v zájmu klienta informovat se o jeho obsahu v případě znehodnocení nebo poškození zařízení v pokoji. Klient jako zákonný zástupce zodpovídá za škody způsobené neploletými osobami, za které je zodpovědný, jako i za škody způsobené osobami nebo zvířaty, které se nacházejí v prostorách ubytovacího zařízení, a pobyt jim tam umožnil klient.
- V případě škody na majetku ubytovatele způsobené klientem je klient povinen uhradit náhradu způsobené škody nejpozději v den skončení pobytu klienta nebo na základě faktury vystavené do 14 dní ode dne skončení pobytu klienta, splatné do 10 dní od doručení klientovi za předpokladu, že ubytovatel rozhodne o takovém způsobu úhrady škody.
- Ubytovatel zodpovídá pouze za vybavení uložené v prostorách k tomu určených.** Pokud klient nechá své vybavení v autě, popř. na jiných k tomu neurčených místech, ubytovatel za případné odcizení nebo poškození nezodpovídá.
- Ubytovatel nezodpovídá za odcizení, případně za poškození motorových vozidel ponechaných na parkovištích ubytovatele. Ubytovatel doporučuje hostům, aby se přesvědčili o řádném uzamčení a zabezpečení auta. Také doporučuje nenechávat zkontrolovat důvod vstupu do pokoje a při jakýchkoli pochybnostech bezodkladně kontaktuje recepci. Před odchodem z pokoje host řádně zkontroluje, zda jsou zavřená okna a dveře.
- Ubytovatel nezodpovídá za jakékoliv škody způsobené mimo areál zařízení.

## Stravování a prodej alkoholických nápojů

- V prostorách ubytovacího zařízení je povolena konzumace alkoholu osobám starším 18 let.
- Klienti s typem ubytování - apartmán je oprávněn vnášet do pokojů alkoholické nápoje a jiné potraviny zakoupené jinde- tyto pokoje jsou uzpůsobeny k uchování i jejich přípravě. Do ostatních typů pokojů není dovoleno s sebou vnášet potraviny a alkoholické nápoje mimo jídelní a nápojový lístek.
- Klient je povinen seznámit personál ubytovacího zařízení s jakýmkoliv závažnými zdravotními omezeními, příp. stravovacími omezeními a tyto omezení nahlásit na recepci.
- Personál je oprávněn odmítnout podat alkoholický nápoj osobám mladším 18 let a osobám zjevně již pod vlivem alkoholu.
- Ubytovatel poskytuje snídaně v časovém rozmezi určeném dle provozu.

## Všeobecné platné ustanovení

- Pro přijímání návštěv ubytovaných hostů je vyhrazen Music Bar Forea, Snack Bar Forea, případně jiné společenské prostory výše uvedených provozoven. V pokoji, kde je klient ubytovaný, smí přijímat ubytovaný jen se souhlasem zodpovědného zaměstnance nebo vedení hotelu v čase od 08 h do 22 h. Zaměstnanec hotelu není oprávněn podávat jakékoliv informace o ubytovaných klientech třetím osobám (s výjimkou příslušníků policie po jejich legitimování se a prokázání opodstatněnosti požadovat tyto údaje) ani povolit návštěvu třetí osoby hosta bez jeho souhlasu.
- V pokoji a společenských prostorách nesmí klient bez souhlasu zodpovědného pracovníka nebo vedení přemísťovat interiérové zařízení, provádět jakékoliv změny a úpravy na zařízení, vykonávat zásahy do elektrické sítě nebo jiné instalace.
- V pokoji není hostům dovoleno používat vlastní elektrické spotřebiče. Toto nařízení se netýká elektrických spotřebičů osobní hygieny (holící strojek, masážní strojek, fén atd.)
- Klientům není dovoleno vnášet do pokojů věci pro úschovu, kterým nejsou vyčleněna místa, např. sportovní potřeby, kola, vozíky apod.** Na úschovu těchto věcí se klient informuje na recepci. Za poškození majetku ubytovatele způsobené i přes tento zákaz bude hostovi účtována náhrada škody v plné výši. V případě porušení tohoto zákazu je ubytovatel oprávněn účtovat klientovi smluvní pokutu ve výši 1 000 Kč za každé porušení. V případě, že bude způsobena škoda vyšší, ubytovatel si vyhrazuje právo účtovat škodu v plné výši.
- Kouření je povoleno jen ve vyhrazených prostorách ubytovatele. V pokojích i na balkonech, jež náleží k pokoji, platí přísný zákaz kouření. V případě porušení tohoto zákazu je ubytovatel oprávněn účtovat klientovi smluvní pokutu ve výši 1 000 Kč za každé porušení. V případě, že bude způsobena škoda vyšší, ubytovatel si vyhrazuje právo účtovat škodu v plné výši.
- V ubytovacích zařízeních je přísný zákaz užívání jakýchkoliv omamných a psychotropních látek. Ubytovatel je oprávněn informovat Policii ČR a okamžitě zrušit ubytování hosta, jež tento zákaz poruší, bez náhrady.
- Psi a jiná zvířata se mohou pohybovat v prostorách ubytovacího zařízení jen se souhlasem zodpovědného zaměstnance nebo na základě předcházející dohody klienta za předpokladu, že majitel prokáže jejich zdravotní způsobilost. Cena za ubytování zvířete se účtuje podle platného ceníku. Na ubytování psů a jiných zvířat se vztahují následující opatření:
  - Psům a jiným zvířatům je zakázán vstup a pobyt v těch prostorách, ve kterých jsou skladovány a připravovány potraviny nebo se podávají jídla a nápoje.

- Vstup do Sportcentra Forea je zakázán.
- Ve všech veřejných prostorách musí být každý pes na vodítku a mít náhubek.**
- Psi a jiná zvířata se nesmí nechat odpočívat/ležet na lůžku nebo jiném zařízení, které slouží k odpočinku klienta.
- Na krmení psů a jiných zvířat nesmí být použity inventář, který slouží na přípravu nebo podávání jídla hostům.
- V případě jakékoliv poškození zařízení zvířetem je klient povinen zaplatit škodu v plné výši. Za zvíře je zodpovědný v plném rozsahu majitel zvířete a klient, který zvířeti pobyt v pokoji umožnil.
- Za výše uvedené porušení pravidel a opatření, vyjma přímého poškození majetku, které je účtováno hostu v plné výši, bude hostovi účtována za dodatečný úklid pokoje i za prostor znečištěný zvířetem částka až ve výši 1 000 Kč. Ubytovatel si vyhrazuje právo vyúčtovat případně i přímé náklady za čištění, jež budou převyšovat výše uvedenou částku, a to v plné výši. Ubytovatel si také vyhrazuje právo k úhradě zaplacení nových lůžkovin, jež byly použity pro odpočinek zvířat. Tyto lůžkoviny budou hostovi vyúčtovány v plné výši.
- Úklid, kontrola pokoje a opravy na pokojích, kde je host ubytován i se zvířetem musí být umožněny tak, aby nedošlo k ohrožení personálu či jiných hostů. Kontrola musí být umožněna, alespoň jednou denně pro případné zjištění škod či nadměrného znečištění. Personál není povinen provést úklid nebo opravy na pokoji v případě, že se cítí být ohrožen psem nebo jiným zvířetem na pokoji.**

- Před odchodem je klient povinen v pokoji uzavřít vodovodní kohoutky, zhasnout v pokoji světlo (vytažením karty), zamknout dveře a kartu/klíče od pokoje odevzdat při odhlášení z pobytu.
- Za ztrátu / znehodnocení karty/klíčů účtuje ubytovatel částku 100 Kč za kus.**
- Odpadky jsou klienti povinni dávat výlučně do určených nádob na vyhrazených místech.
- Ubytovatel doporučuje z bezpečnostních důvodů neponechávat děti do 12 roků bez dozoru dospělých ani v pokoji ani v ostatních společenských prostorách.
- V čase od 22 h do 06 h je klient povinen v ubytovací části dodržovat noční klid. Se souhlasem provozovatele (vedoucího, resp. zástupce) se mohou organizovat v prostorách hotelu Forea společenské akce i po 22 h.
- Klient v prostorách ubytovacího zařízení nesmí nosit zbraň ani střílivo, nebo je nějak přechovávat ve stavu umožňujícím jejich okamžitě použití.
- Stížnosti hostů a případné návrhy na zlepšení činnosti přijímá vedení hotelu. Vaše podněty posílejte prosím na: hotel@forea.cz
- Spory, které vzniknou z této smlouvy, budou řešeny prostřednictvím soudů v České republice. Ve sporech o náhradu škody, ve kterých žalovanou osobou bude osoba mající bydliště v některém z členských států EU, je daná příslušnost soudu místa, kde ke škodě došlo, podle čl. 5, bod 3 Nařízení rady (ES) č. 44/2001 ze dne 22. 12. 2000 o příslušnosti a uznávání a výkonu soudních rozhodnutí v občanských a obchodních věcech.
- Klient je povinen dodržovat ustanovení tohoto ubytovacího řádu. V případě, že klient nebude dodržovat ubytovací řád, má ubytovatel právo odstoupit od poskytování ubytovacích služeb a odstoupit od ubytovací smlouvy před uplynutím dohodnutého času. Ubytovatel má v takovém případě právo na plnou úhradu ceny za ubytování. Klient musí následně bezodkladně opustit hotel. Klient je povinen oznámit se s provozními a bezpečnostními pravidly ubytovatele, včetně všech jeho zařízení a důsledně je dodržovat.
- Host svým podpisem odsouhlasil, že se obeznámil se všemi provozními řády ubytovací, stravovací a sportovní části ubytovatele. Ubytovaní hostů se řídí českým právním řádem, na základě českého práva a tímto ubytovacím řádem. Ubytovaním host přijímá ubytovací řád jako smluvní podmínky ubytování a je povinen dodržovat jeho ustanovení. Host je povinen se s tímto ubytovacím řádem seznámit, na jeho neznalost nebude brán zřetelem.
- Host poskytlující ubytování při vzniku ubytovací služby své osobní údaje ze svých dokladů souhlasí se zpracováním a uchováním svých osobních údajů ve společnosti Sběžník, a.s. ve smyslu zák. č. 101/2000 Sb. v platném znění

## Ochrana spotřebitele

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

Ubytovatel poskytuje ubytovaným hostům následující informace:

- Totožnost a kontaktní údaje ubytovatele: Forea s.r.o., IČO: 27520081, se sídlem: Opletalova 92, 56301 Lanškroun - Ostrovské Předměstí, DIČ CZ27520081, společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Hradci Králové, oddíl C, vložka 23818;
- hlavní předmět podnikání ubytovatele: výroba, obchod a služby neuvedené v přílohách 1 až 3 živnostenského zákona;
- 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;
- 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 / Web: adr.coi.cz

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

- o 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;
- označení členského státu nebo členských států Evropské unie, jejichž právními předpisy se bude řídit vztah mezi ubytovaným hostem a ubytovatelem založený na základě potvrzení rezervace: Česká republika;
- údaj o jazyku, ve kterém bude ubytovaný host s ubytovatelem jednat po dobu pobytu a ve kterém poskytne ubytovaným hostům smluvní podmínky a další údaje: český jazyk.

Ubytovací řád je platný od 1.4.2018

Aktualizováno 1.4.2018