

Pension Slunný Dvůr - Ubytovací a reklamační řád

Ubytovací řád

Ubytovací řád

1. Pension může ubytovat pouze hosta, kterého řádně přihlásí. Za tímto účelem host vyplní hotelovou registrační kartu a předloží pracovníkovi nebo pracovníci k ověření svůj doklad totožnosti (pas, občanský průkaz, popř. jiný platný doklad o totožnosti). Tím dojde k uzavření Smlouvy o ubytování dle § 754 a násl. zák. č. 40/1964 Sb. (Občanský zákoník ČR).
2. Hosté do 18 let věku budou ubytováni pouze za doprovodu dospělé osoby.
3. Pokud je ubytovaná osoba pod vlivem alkoholu či omamných látek nebude skýtat záruku dodržování ubytovacího řádu, může jí být zamezen vstup do pensionu.
4. Pension zaručuje hostům kvalitní služby odpovídající úrovni pensionu. Objedná-li si host určitý typ pokoje a rezervace je potvrzena, účtuje se hostovi dohodnutá cena i v případě, ubytuje-li hotel hosta ve více-lůžkovém pokoji či vyšším typu. Ze závažných provozních důvodů může pension nabídnout hostu ubytování v jiném ubytovacím zařízení, avšak vždy stejné kategorie. Na základě potvrzené objednávky je pension povinen hosta ubytovat od 15:00 do 20:00 hodin - do této doby pokoj pro hosta rezervuje, není-li objednávkou určeno jinak.
6. Host, který se ubytuje před 06:00 hod. ranní, je povinen uhradit cenu ubytování za celou předcházející noc. Neuvoľní-li host pokoj do 10:00 hod., bude mu účtována noc následující, pokud nebude předem domluveno jinak.
7. V případě že pension má tento pokoj již dříve rezervovaný, a host neuposlechne výzvy, či není v pensionu přítomen, vyhrazuje si hotel právo za účasti tříčlenné komise věci hosta sepsat a uložit na bezpečném místě tak, aby pokoj mohl užívat host, který si jej rezervoval. Požádá-li host během pobytu o prodloužení ubytování, z kapacitních důvodů může hotel nabídnout i jiný pokoj než ten, ve kterém je ubytován.
8. V případě zjištění ztráty nebo zcizení věci je nutné tuto skutečnost nahlásit obsluze pensionu, příp. Policii ČR. Pension odpovídá za škodu na odložených věcech pouze v případě, že věci byly za tímto účelem uloženy na místě k tomu určeném, nebo odevzdány pracovníkovi pensionu do úschovy.
9. Právo na náhradu škody musí být uplatněno v hotelu neprodleně poté, kdy se poškozený host o škodě dozvěděl. Věci zapomenuté či ponechané na pokoji po odjezdu hosta pension skladuje max. 3 měsíce.
10. V případě ztráty klíče/karty je host povinen neprodleně ztrátu nahlásit na recepci (restauraci) a uhradit manipulační poplatek ve výši 300,-Kč. V případě že tak neučiní, pension nenese jakoukoliv odpovědnost za vzniklou škodu související se ztrátou klíče/karty.
11. Pro přijímání návštěv jsou k dispozici veřejné prostory pensionu. V pokoji může host přijímat návštěvy pouze se souhlasem pracovníka pensionu a po zapsání do knihy návštěv v době od 08:00 do 22:00 hodin. Host nesmí umožnit ubytování návštěvám a hostům, kteří k ubytování nejsou přihlášení.
12. V době od 22:00 do 07:00 hodin je host povinen dodržovat noční klid.
13. Pension zajistí při onemocnění nebo zranění hosta přivolání lékařské pomoci, případně převoz do nemocnice. Vzniklé výlohy si platí host sám.
14. V pokoji ani v jiných prostorách hotelu nesmí host inventář a jiná zařízení přemísťovat, poškozovat nebo používat k jiným účelům než jsou určeny, nesmí provádět jakékoliv úpravy a

zásahy do elektrické sítě nebo jiné instalace. Z bezpečnostních důvodů není dovoleno používat vlastní elektrické spotřebiče kromě přístrojů sloužících k osobní hygieně hosta (holící strojek, vysoušeč vlasů apod.). Host hradí jím způsobenou škodu, pokud neprokáže, že ji nezavinil. Výše škody bude vyčíslena dle aktuálně stanoveného rozsahu.

15. Host je povinen ihned hlásit zjištěné závady a dodržovat protipožární předpisy. Na chodbách jsou k dispozici evakuační plány.

16. Host je povinen umožnit přístup do pokojů pensionem určeným osobám.

17. Z bezpečnostních a společenských důvodů není vhodné ponechávat děti do 11-ti let v pokoji ani v ostatních prostorách hotelu bez dozoru dospělých.

18. Hostu není dovoleno brát do pokojů sportovní náradí a předměty, pro jejichž úschovu je vyhrazeno jiné místo.

19. Host nesmí kouřit v prostorách celého hotelu. V případě že host způsobí svým neopatrným chováním spuštění požárního poplachu, bude mu po předložení výpisu z požární stanice naúčtována náhrada planého výjezdu. V případě kouření v prostorech pensionu i pokoje bude host vykázán a naúčtování mu extra úklid a čištění pokoje (prostoru).

20. Psi a jiná zvířata mohou být ubytována pouze po dohodě s personálem pensionu. Zvířata musí být na svém místě či kleci (nesmí do postele a používat vybavení pensionu k čištění psů a jiných zvířat. Pes nesmí být uzavřen v pokoji bez dozoru majitele či jiné osoby. Je účtován extra poplatek dle ceníku za noc.

21. Parkovat s vozidly jen na určených místech a to před plotem pensionu. Pozemek je ve vlastnictví pensionu a přímo náleží pensionu.

22. Za ubytování a poskytnuté služby je host povinen platit ceny v souladu s platným ceníkem finanční hotovostí nebo prostřednictvím platební karty. Účet je splatný při jeho předložení. Přijímací pracovník nebo pracovnice recepcce může při přihlášení hosta požádat o zaplacení předpokládané částky za ubytování předem.

23. Host nesmí konzumovat vlastní potraviny v prostorách restaurace a baru.

24. Host nesmí používat v objektu hotelu a v jeho blízkosti výbušné látky (zábavnou pyrotechniku).

25. Ceník ubytování a doplňkových služeb je k nahlédnutí v recepci hotelu.

26. Stížnosti hostů a případné návrhy na zlepšení činnosti hotelu přijímá vedení hotelu ústně i písemně. Písemná stížnost hosta bude vyřízena ve lhůtě do 30 dnů.

27. Host je povinen dodržovat ustanovení tohoto ubytovacího řádu. V případě, že je poruší, má vedení hotelu právo od smlouvy o ubytování před uplynutím dohodnuté doby odstoupit.

Reklamační řád

1. Zjistí-li host, na jehož objednávku /zakázku/ byla služba poskytnuta, vadu, má právo tuto reklamovat. Host reklamuje vadu neprodleně u pracovníka, který službu poskytl. O uplatněné reklamaci rozhodne pověřený pracovník vedení hotelu, pokud host vyžaduje sepsání reklamace, použije formulář ZÁPIS O ŠKODĚ, v němž uvede, v čem vada spočívá. Pověřený pracovník je povinen po pečlivém posouzení rozhodnout o reklamaci ihned, ve složitých případech do 3 dnů.

2. Reklamaci uplatňuje host ve středisku hotelu, kde mu byla služba poskytnuta. V zájmu rychlého vyřízení reklamace je účelné, aby host při uplatňování reklamace předložil doklad - účet. Pokud to povaha reklamované služby vyžaduje, je nutné, aby host při uplatňování reklamace předložil rovněž věc, u níž vadu reklamuje.

3. Na úseku ubytovacích služeb má host právo požadovat odstranění vady, vztahující se k funkčnosti a vybavení pokoje. Nelze-li vadu odstranit, bude poskytnuto náhradní plnění služby. Není-li možno poskytnout náhradní plnění, bude poskytnuta sleva z cen služby. Na úseku stravovacích služeb může host požadovat bezplatné, řádné a včasné odstranění vady, není-li dodržena správná: jakost - hmotnost – míra - teplota nebo cena. Reklamacce z důvodů jakosti a teploty pokrmů a nápojů uplatňuje host po ochutnání a přímo u obsluhujícího personálu restaurace. Reklamacce z důvodů měř a vah uplatňuje host před konzumací. Vady potravin a pokrmů se považují za vady neodstranitelné. Vyskytne-li se vada potravin a pokrmů, má host právo uplatňovat výměnu nebo vrácení zaplacení částky přímo u obsluhy restaurace.

Děkujeme, že jste se seznámili s naším ubytovacím a reklamačním řádem, které nabývají účinnosti dnem 1.9.2021. Přejeme příjemný a ničím nerušený pobyt.

Jana Najmanová, pension Slunný Dvůr

Pension Slunný Dvůr, Pulice 22, 51801 Dobruška, tel: +420 725 405 438; info@slunnydvur.com;
www.slunnydvur.com

Provozovatel: BioGinGo s.r.o., Na Lávkách 55, 51741 Kostelec nad Orlicí, tel: +420 608 969 795,
info@slunnydvur.com