

Všeobecné obchodní podmínky zařízení služeb ubytování v apartmánech Nobilis Residence

Údaje poskytovatele služeb

Ubytovací služby poskytuje IPP Plaza s.r.o., IČ: 091 07 142, DIČ: CZ09107142, sídlo: náměstí I. P. Pavlova 1787/1, Nové Město, 120 00 Praha 2 zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 330998

Ubytovací zařízení je apartmány Nobilis Residence na adrese náměstí I. P. Pavlova 1787/1, Nové Město, 120 00 Praha 2

1. Условия заключения договора о проживании

1.1 Ubytování hostů v apartmánech Nobilis Residence se uskutečňuje na základě smlouvy o ubytování uzavřené podle ustanovení § 2326 a následujících zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, na jejímž základě apartmány Nobilis Residence (dále jen „apartmány“) poskytuje ubytovanému přechodné ubytování na ujednanou dobu nebo na dobu vyplývající z účelu ubytování v zařízení k tomu určeném a ubytovaný (dále také jen „host“) se zavazuje ubytovateli zaplatit za ubytování a za služby s tím spojené ve lhůtě stanovené tímto ubytovacím řádem (dále také jen „smlouva“).

1.2 Smlouva o ubytování je uzavřena vždy písemně. K dodržení požadavku formy postačí alespoň písemné potvrzení objednávky rezervace či vyplnění rezervačního formuláře.

1.3 Práva a povinnosti smluvních stran výslovně neupravená smlouvou o ubytování jsou upraveny tyto všeobecné podmínky zařízení služeb ubytování v apartmánech Nobilis Residence a ceníkem služeb ubytovatele. Stanoví-li ubytovací smlouva něco jiného než tyto všeobecné podmínky zařízení služeb ubytování v apartmánech Nobilis Residence a/nebo ceník ubytovatele, použije se ubytovací smlouva.

1.4 Pokud ubytovaný nedodrží povinnosti vyplývající ze smlouvy o ubytování a k ní a příloženými všeobecnými podmínkami zařízení služeb ubytování v apartmánech Nobilis Residence a/nebo ceníku ubytovatele nebo jiným způsobem porušuje dobré mravy v apartmánech, je ubytovatel oprávněn smlouvu o ubytování před uplynutím ujednané doby vypovědět, a to i bez výpovědní doby, byl-li host za své pochybení ze strany apartmánů upozorněn dle ustanovení § 2331 občanského zákoníku.

2. Uzavření smlouvy, rezervace

2.1 Ubytovaný je povinen provést objednávku ubytování u ubytovatele v písemné formě, popř. provést rezervaci písemně nebo telefonicky a tuto následně u ubytovatele písemně potvrdit. Písemnou rezervaci, resp. potvrzením telefonické rezervace dle předchozí věty se rozumí objednávka učiněná prostřednictvím rezervačního formuláře na stránkách <https://www.nobilisresidence.cz/> nebo na rezervačních portálech booking.com, Airbnb, HRS, Expedia či jiných, kde jsou apartmány oficiálně registrovány.

2.2 Jakmile ubytovatel Nobilis Residence obdrží od hosta objednávku v písemné formě nebo písemné potvrzení rezervace, vystaví hostovi zálohovou fakturu na zálohu ve výši 100 % z předpokládané ceny ubytování, kterou zašle hostovi na adresu uvedenou hostem v objednávce dle bodu 2.1 tohoto článku. Ubytovaný je povinen zálohu uhradit ve lhůtě a dle podmínek uvedených v zálohové faktuře.

2.3 K uzavření ubytovací smlouvy dochází okamžikem doručení písemné objednávky nebo písemného potvrzení rezervace ubytovateli anebo vyplněním registrační karty hosta.

3. Zrušení rezervace, odstoupení smlouvy před nastoupením k ubytování, nedostavení se k čerpání ubytování

3.1 Neuhradí-li host zálohu dle č. 1 odst. 2.2 řádně a včas, rezervace ubytování se marným uplynutím lhůty splatnosti zálohové faktury ruší.

3.2 Host je oprávněn odstoupit od smlouvy o ubytování před dnem nástupu k ubytování, a to i bez udání důvodu. Host je povinen doručit ubytovateli písemné oznámení o odstoupení od smlouvy. Ubytovatel je v takovém případě oprávněn účtovat hostovi smluvní pokutu, jejíž výše bude vypočtena z výše uhrazené zálohy, není-li v nabídce apartmánů/smlouvou mezi smluvními stranami nejsou uvedeny jiné podmínky, přičemž sazba smluvní pokuty bude stanovena takto:

Smluvní pokuta:

Více než 3 dny před příjezdem – 0 % z celkové ceny objednaných a nerealizovaných služeb
3 dny před příjezdem – 100 % z celkové ceny objednaných a nerealizovaných služeb

V některých případech má Nobilis Residence Apartmány právo uplatnit smluvní pokutu ve výši 100 % z celkové ceny objednaných a nerealizovaných služeb, pokud host odmítne ubytovací služby více než 3 dny před příjezdem, pokud je to výslovně uvedeno na rezervačních portálech booking.com , Airbnb, HRS, Expedia nebo jiné, na kterých jsou apartmány oficiálně registrovány.

3.3 V případě, že se host nedostaví k čerpání ubytování do 24 hodin po sjednaném nástupu k ubytování, je ubytovatel oprávněn odstoupit od smlouvy o ubytování a současně je oprávněn účtovat hostovi smluvní pokutu ve výši 100 % z výše uhrazené zálohy. Toto neplatí v případě, že zákazník o pozdějším nástupu na pobyt ubytovatele s předstihem, ne však později než jeden den před plánovaným nástupem k ubytování, telefonicky nebo písemně upozorní.

3.4 Náklady na rezervované, ale nepoužité služby není možné vrátit a rezervované služby je možné měnit během pobytu hosta (např. ubytování, strava, procedury) jen po dohodě s ubytovatelem.

3.5 Pokud ubytovatel z důvodu vlastní chyby (např. přeplnění, dočasné provozní problémy atd.) nedokáže zajistit služby uvedené v potvrzené objednávce ubytování, je povinný se bezodkladně postarat o náhradní ubytování hosta.

Ubytovatel je povinný:

- Zajistit/nabídnout služby, uvedené v potvrzené objednávce, za potvrzenou cenu, na dobu v ní uvedenou – nebo do odstranění překážek – v jiných apartmánech stejné nebo vyšší kategorie. Všechny náklady navíc, spojené se zajištěním náhradního ubytování, nese ubytovatel.
- Zajistit pro hosta bezplatný transfer na přestěhování se do náhradního ubytování a na případné pozdější stěhování se zpět.

Pokud ubytovatel beze zbytku splní všechny tyto povinnosti, respektive jestliže host přijal nabídnutou možnost náhradního ubytování, host si dále nemůže dodatečně uplatňovat žádné nároky na odškodnění.

4. Samoobslužný check-in bez recepce a příjezd do apartmánů

- 4.1. Po potvrzení rezervace od apartmánů Nobilis Residence obdržíte e-mail s pokyny a přístupem do aplikace MyAlfred s registračním formulářem (Online Check-in).
- 4.2. Ráno v den příjezdu hostu zašleme na e-mail unikátní PIN kód pro přístup do budovy a apartmánu.
- 4.3. Rezervovaný pokoj bude připraven v den příjezdu od 15:00. PIN kód začne platit až ve 15:00 hod.
- 4.4. PIN kód k elektronickým zámkům bude od tohoto okamžiku aktivní až do dne odjezdu domů.
- 4.5. Ukončení pobytu v den odjezdu: nejpozději do 11:00 (PIN kód se deaktivuje).
- 4.6. Počet osob na pokoji odpovídá počtu osob přihlášených k ubytování. Ubytovaný je povinen nahlásit jejich přesný počet při přihlášení.
- 4.7. Doba ubytování je dohodnuta při rezervaci. Doba ubytování může být prodloužena pouze se souhlasem ubytovatele a musí být podložena zápisem v rezervačním systému.
- 4.8. Ubytovaný tímto uděluje souhlas ubytovateli se zpracováním a uchováním svých osobních údajů, v rozsahu poskytnutých údajů, a to za účelem poskytnutí ubytování a evidence hostů ve smyslu zákona č. 565/1990 Sb., o místních poplatcích a zákona č. 326/1999 Sb., o pobytu cizinců na území České republiky a o změně některých zákonů. Bližší povinnosti hosta a ubytovatele ohledně vedení domovní knihy jsou stanoveny shora uvedenými právními předpisy.
- 4.9. Hosté do 18 let věku budou ubytováni pouze jako doprovod ubytování dospělé osoby.
- 4.10. Pokud bude ubytovaná osoba pod vlivem alkoholu či omamných látek, má Nobilis Residence právo ji do apartmánů zabránit vstup, jelikož by mohla být porušena záruka dodržení ubytovacího řádu.

4.11. Neuvolní-li host pokoj do 11:00 hodin, bude mu účtována i noc následující, pokud nebude předem domluveno jinak.

4.12 V případě, že Nobilis Residence má tento pokoj již dříve rezervovaný a host pokoj i přes upozornění neuvolní či není v hotelu přítomen, vyhrazuje si ubytovatel právo za účasti dvoučlenné 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 ubytovatel nabídnout i jiný pokoj než ten, ve kterém je ubytován.

5. Obecná pravidla ubytování

5.1. Host má právo užívat prostor vyhrazený mu k ubytování, jakož i společné prostory a využívat služby s ubytováním spojené.

5.2 Ubytováním v apartmánu host potvrzuje, že byl seznámen, porozuměl a bude dodržovat tento ubytovací řád, tyto obchodní podmínky zařízení služeb ubytování v apartmánech Nobilis Residence, což stvrdí svým podpisem na registrační kartě po příjezdu do apartmánu. V případě, že jej poruší, má Nobilis Residence právo od sjednaného ubytování odstoupit před uplynutím dohodnuté doby, aniž by z toho vyplývala povinnost hradit hostu případné škody

5.3. Host je povinen:

Uhradit cenu za ubytování dle platného ceníku (potvrzené objednávky).

- Zajistit dodržování čistoty v apartmánech určených k ubytování.
- Chránit vybavení zařízení v apartmánech určených k ubytování proti poškození.
- Bezodkladně oznámit poškození nebo škodu, kterou host nebo osoby s ním ubytované v v apartmánech způsobil(y).
- V době od 22:00 do 07:00 hodin se chovat způsobem, aby nerušil ostatní osoby nadměrným hlukem.
- Při odchodu z apartmánu uzavřít v pokoji vodovodní uzávěry, zhasnout světla, vypnout elektrické spotřebiče, které se v době nepřítomnosti hosta neužívají a uzavřít okna.

5.4. Host nesmí bez souhlasu ubytovatele:

- Provádět podstatné změny v prostorách určených k ubytování (stěhovat nábytek, přemisťovat vybavení apod.).
- Odnášet jakékoliv vybavení a zařízení z prostor určených k ubytování.
- Používat v prostorách určených k ubytování vlastní spotřebiče vyjma malých spotřebičů používaných hostem pro osobní hygienu a kancelářskou práci.
- Přenechat prostory určené k ubytování jiné osobě.
- Přijímat návštěvy v prostorách určených k ubytování, návštěvy musí být ohlášené pracovníkovi Nobilis Residence a jsou možné pouze v době od 08:00 do 22:00 hodin.

5.5. Host dále v apartmánech nesmí:

Nosit zbraň, střelivo a výbušniny či je jinak přechovávat ve stavu umožňujícím jejich okamžité použití.

- Držet, vyrábět či přechovávat omamné či psychotropní látky nebo jedy, nejde-li o léčiva, jejichž užívání bylo hostu předepsáno lékařem.
- Kouřit
- Používat otevřený oheň.
- Používat v apartmánech a v jeho blízkosti výbušné látky (zábavnou pyrotechniku).

5.6. Nobilis Residence zajistí při onemocnění nebo zranění hosta přivolání lékařské pomoci, případně převoz do nemocnice, vzniklé výlohy si hradí host sám.

- Host je povinen umožnit přístup do apartmánu personálu Nobilis Residence za účelem provádění jejich pracovní náplně (úklid, servis, atd.).
- Z bezpečnostních a společenských důvodů není vhodné ponechávat děti do 12-ti let v apartmánu ani v ostatních prostorách domu bez dozoru dospělých.
- Hostu není dovoleno brát do apartmánu velká sportovní nářadí a předměty
- Host má právo reklamovat případné nedostatky poskytovaných služeb. Reklamaci je povinen uplatnit ihned bez zbytečného odkladu tak, aby mohla být sjednána náprava, pokud možno na místě samém, na pozdější reklamace nebude brán zřetel. V zájmu rychlého vyřízení reklamace je vhodné, aby host při uplatňování reklamace předložil doklad (účet). Pokud to povaha reklamované služby vyžaduje, je nutné předložení této reklamované věci.
- Na úseku ubytovacích služeb má host právo požadovat odstranění vady, vztahující se k funkčnosti a vybavení apartmánu. Nelze-li vadu odstranit, bude poskytnuto náhradní plnění služby. Není-li možno poskytnout náhradní plnění, bude poskytnuta sleva z cen služby.

6. Odpovědnost ubytovatele za věci ubytovaného

6.1 Nobilis Residence není odpovědný za cennosti hostů v pokojích (peníze, klenoty, cenné papíry, kreditní karty, počítače, tablety, fotoaparáty atd.). Peníze, klenoty, cenné papíry, kreditní karty atd. doporučujeme uložit v trezoru v apartmánu.

6.2 Za ztrátu cenných věcí neumístěných v trezorech nenese Nobilis Residence odpovědnost.

7. Bezpečnost, odpovědnost hosta za způsobenou škodu.

7.1 Host je povinen se seznámit s bezpečnostními pravidly a evakuačním plánem.

7.2 Host si při ubytování počíná tak, aby nedošlo k nedůvodné újmě na svobodě, životě, zdraví nebo vlastnictví jiného.

7.3 Způsobí-li host svým jednáním na majetku ubytovatele škodu, bude vzniklá škoda hrazena ze zaplacené kauce, kterou uhradí host spolu s platbou za ubytovací služby. Pokud způsobená škoda přesáhne výši kauce, je host povinen doplatit rozdíl ubytovateli před odjezdem z apartmánu.

Pokud host nepoškodí majetek apartmánu, bude kauce vrácena hostovi v plné výši do 7 dnů po opuštění apartmánu.

7.4 Odpovědnost ubytovatele za škodu na odložených věcech se řídí ust. § 2945 a násl. Zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

7.5. Odpovědnost ubytovatele za škodu na vnesených věcech se řídí ust. § 2946 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

7.6. Jakýkoli majetek zapomenutý v apartmánu zákazníkem mu bude zaslán pouze k jeho žádosti, a to na náklady a riziko takového zákazníka. Nobilis Residence skladuje zapomenuté předměty po dobu 7 dní a poté, jde-li evidentně o předměty mající hodnotu, je předá jako nalezené ztracené předměty příslušným úřadům. Pokud se takový předmět jeví jako bezcenný, Nobilis Residence si vyhrazuje právo jej zničit po uplynutí výše uvedené doby skladování.

7.7. V případě nemoci/smrti hosta si ubytovatel nárokuje ze strany rodinného příslušníka, dědice, respektive osoby, vyrovnávající fakturu nemocného/zesnulého: kompenzaci případných lékařských nákladů a nákladů řízení, protihodnotu služeb, využitých před úmrtím a kompenzaci případné škody, vzniklé na zařízení a vybavě.

8. Odjezd z hotelu

8.1 Host je povinen opustit pokoj, kde je ubytován, do 12:00 hodin, není-li v potvrzené objednávce předem dojednáno jinak.

9. Zásady ochrany osobních údajů

9.1 Vaše údaje používáme pro poskytování našich služeb a budou použity hlavně k tomu, abychom vyhověli Vaším požadavkům. Tyto údaje mohou být použity a zachovány pro tyto účely: účetnictví, fakturace a audit, na ověřování kreditních nebo jiných platebních karet, k proti-podvodovým prověrkám, pro imigrační a celní kontroly, bezpečnost, zabezpečení, systémové zkoušky, údržba, zlepšování a rozvoj, zdraví, administrativní a právní účely, statistické a marketingové analýzy, můžeme je také použít pro komunikaci s Vámi z administrativních nebo provozních důvodů.

9.2 Poskytnutím svých osobních údajů berete na vědomí a výslovně souhlasíte s tím, aby Nobilis Residence zpracoval Vaše osobní údaje v souladu s těmito zásadami a příslušnými zákony a předpisy, včetně využití těchto údajů svými zaměstnanci, popř. osobám, které pro nás určité služby zajišťují.

9.3 Zpřístupnění dat jiným stranám může být nezbytné k zajištění řádného poskytování služeb, produktů a informací dle Vašich požadavků. Je možné, že z těchto a výše uvedených důvodů povolíme přístup k informacím jiným stranám, které jednají za nás jako naši zpracovatelé dat.

9.4 K zajištění ochrany a bezpečného uložení Vašich osobních údajů provádíme přiměřená technická a bezpečnostní opatření, abychom vaše osobní údaje ochránili před neoprávněným přístupem, zneužitím a změnami nebo neoprávněným zničením, zvláštní pozornost věnujeme bezpečnému přenosu osobních a finančních dat.

9.5 Snažíme se, aby naše webové stránky nabízely našim návštěvníkům to, co hledají. Za účelem dosažení tohoto cíle se může stát, že použijeme Vaše údaje k provedení analýzy,

pro zlepšování kvality, pro rozvoj služeb, ke zlepšení výkonnosti webových stránek, pro měření úspěšnosti našich reklamních kampaní nebo pro přizpůsobení našich služeb Vaší poptávce. Může se stát, že pro tyto účely poskytneme informace, kterými vás nelze osobně identifikovat, jako například, ale nejen, anonymní demografické údaje či chování online našim smluvním partnerům (např. třetím poskytovatelům služeb). Žádné takové údaje nebudou poskytnuty třetím stranám, aniž by byly v souhrnné, osobně neidentifikovatelné podobě.

9.6 Přihlášením k odběru obchodních sdělení souhlasíte potom, co jste byli obeznámeni s odpovídajícími informacemi o zpracování dat s přijímáním přímé marketingové komunikace, včetně přímého marketingu či speciálních nabídek Nobilis Residence. Pro účely zaslání takových sdělení přímého marketingu/speciálních nabídek o Vás zpracujeme Vaše jméno a e-mailovou adresu.

9.7 Tento souhlas je dobrovolný, odhlášení je možné kdykoliv bez udání důvodu, na e-mailu booking@nobilisresidence.cz

Právní vztahy jakož i další záležitosti vysloveně neupravené tímto ubytovacím řádem se řídí platnými právními předpisy České republiky a dále dalšími vnitřními předpisy Nobilis Residence.

Vedení Nobilis Residence uvítá všechny návrhy hostů na zlepšení hotelového provozu, a proto si Vás dovoluje požádat o vyplnění našeho dotazníku.

10.1 Ochrana spotřebitele:

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

Nobilis Residence, jakožto ubytovatel poskytuje ubytovaným hostům následující informace:

a) Totožnost a kontaktní údaje ubytovatele: IPP Plaza s.r.o., IČ: 091 07 142, DIČ: CZ09107142, sídlo: náměstí I. P. Pavlova 1787/1, Nové Město, 120 00 Praha 2 zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 330998, Ubytovací zařízení Nobilis Residence se nachází na náměstí I. P. Pavlova 1787/1, Nové Město, 120 00 Praha 2
adresa pro doručování elektronické pošty: booking@nobilisresidence.cz

b) označení služby: ubytovatel obstarává pro ubytované hosty ubytování a služby související s ubytováním na základě podmínek uvedených v písemné smlouvě o ubytování;

c) cena poskytované služby: celková cena za poskytnuté služby je dle aktuálního ceníku. V takto stanovené ceně jsou zahrnuty veškeré daně;

d) způsob platby a způsob plnění: ubytovaný host poskytne veškeré platby sjednané ve smlouvě o ubytování bezhotovostně na bankovní účet ubytovatele, jehož číslo a variabilní symbol ubytovatel ubytovaným hostům sdělí písemně;

e) 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;

f) 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. 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.

g) 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

h) 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;

i) 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;

Všeobecné obchodní podmínky zařízení služeb ubytování v apartmánech Nobilis Residence vstoupili v platnost a účinnost po aktualizaci dnem 15. 2. 2024