

# Provozní řád Sporthotelu Trhovky

## I. Příjezd a ubytování

a) Po příjezdu je nutné provést registraci na hotelové recepci, kde Vám budou předány klíče a sděleny důležité informace týkající se Vašeho pobytu.

b) Vzhledem k platné legislativě musí být všichni hosté hotelu zapsáni v rezervačním systému. Z tohoto důvodu je nutné provést check-in pomocí <https://www.myalfred.cz/> za Vašeho mobilního telefonu, nebo můžete využít tablet k tomu určený na recepci.

c) Wellness Trhovky a.s. dále jen Provozovatel využívá k prevenci ochrany hostů, personálu a majetku kamerový systém. Provozovatel ubytování prohlašuje, že se záznamy pracuje v souladu s legislativou zejména je pak neposkytuje třetím stranám mimo žádosti policie ČR.

d) Host je povinen při příchodu na pokoj zkontrolovat stav ubytovacího zařízení a jeho vybavení. Pokud má host během ubytování nějaká opodstatněná přání nebo stížnosti, týkající se problematiky jemu přiděleného ubytovacího prostor, může oslovit příslušný hotelový personál, jenž vyvine maximální snahu, aby hostovu přání vyhověl. Požadavky na reklamaci kvality ubytovacího zařízení musí být hlášeny nejpozději do 30 minut.. Jakkoliv použitý pokoj již není možné reklamovat a měnit. Žádat výměnu pokoje je možné pouze s poplatkem za úklid ve výši 1500 Kč.

e) Provozovatel může v případech nutnosti nabídnout hostu jiné než sjednané ubytování, pokud se v podstatě neliší od potvrzené objednávky.

f) Host je povinen zaplatit cenu dle platného ceníku a to pomocí platební brány ve výši 100% ceny za ubytování.

g) Na základě objednaného ubytování je provozovatel povinen ubytovat hosta nejdříve ve 14:00 hod, a nejpozději do 21:00 hod.

h) Host musí opustit pokoj do 10.00 hodin v den svého odjezdu. Nedodrží-li host tento čas, bude mu účtován pobyt za pozdější check out ve výši 700 Kč.

**i) Využití pobytu se psy je možné, a to pouze v ubytovacím zařízení označeným čísly 33 až 41. Do všech ostatních ubytovacích prostor je vstup se psy zakázán. V případě porušení prokázání ubytování psa v hotelových pokojích může provozovatel vyžadovat platbu za čištění pokoje do výše 10.000 Kč** Výše poplatku za pobyt psa v chatkách 33 - 41 je dle platného ceník na webových stránkách provozovatele. Psem se rozumí malé a střední plemeno. Záměr ubytovat Vaše domácí zvíře oznamte, prosím, na recepci hotelu nejméně 1 den před příjezdem nebo při rezervaci na našich webových stránkách, kde je možnost zaškrtnutí psa. Podmínkou ubytování zvířete je jeho nezávadný zdravotní stav. Jako majitel zvířete nesete plnou zodpovědnost, za následky chování zvířete, proto ho mějte pod neustálým dohledem, na vodítku a nasadte mu košík, abychom předešli případným konfliktům

a škodám. Majitel psa je povinen po svém mazlíčkovi zajistit úklid výkalů. V případě, že majitel nerespektuje úklid, provozovatel si vyhrazuje právo na vykázání z areálu bez náhrady.

j) v rámci pobytu je možné otevřít si na baru účet, který je vedený na Vaše číslo pokoje / chatičky. Objednávku je možné provést pouze na baru prokázáním se klíčem od ubytovacího zařízení. Účet je možné uhradit v den odjezdu při check outu.

## **II. Pobyt**

**a) Během pobytu provozovatel neprovádí úklid. Pokud potřebuje host pokoj uklidit je nutné tuto informaci oznámit na recepci v bowlingu a to vždy den předem do 18:00.**

b) Požádá-li host během svého pobytu o prodloužení rezervace, může mu být nabídnut jiný pokoj, než ten, v němž byl původně ubytován. Personál na recepci je vždy povinen přihlídnout k situaci, možnostem a kapacitě ubytovacích prostor a vyjít tak vstříc všem zainteresovaným stranám.

c) Host má právo používat zařízení pokoje pro ubytování, společenských prostor a služeb celého areálu. Beach volejbalová hřiště, tenisové kurty, minigolf, nohejbalové hřiště, ping pong, kulečnick, bowling, stolní fotbal, arkádové hry, paddleboard, dětské hřiště. Ceník všech aktivit je na webových stránkách a na recepci v bowlingu.

d) Bez předchozího souhlasu pracovníků recepce platí pro klienty v celém areálu i vlastním objektu přísný zákaz přemísťování jakéhokoliv zařízení a vybavení především pak venkovního vybavení jako jsou lavice, židle (nábytek, televize, apod.).

e) Pokud při ubytování nebo v průběhu pobytu zjistíte jakoukoli závadu na pokoji nebo ve společných prostorách, prosíme Vás nahlášení na recepci hotelu. Pracovník údržby provede veškerá potřebná opatření pro její nejrychlejší možné odstranění.

f) Platí přísný **zákaz vynášení a používání ručníků a osušek na pláži**. V případě zjištění porušení může provozovatel nárokovat poplatek za nový ručník ve výši 1.000 Kč za každý takto použitý kus.

g) Návštěvy neubytovaných hostů po 22:00 na všech typech pokojů jsou zakázány bez předešlého nahlášení na recepci. Pokud se tak stane, bude návštěvě účtována taxa dle platného ceníku automaticky při prokázání z kamerového záznamu.

h) Host je povinen po každém odchodu z pokoje zkontrolovat, že jsou vypnuty vodovodní uzávěry a zhasnuté světla.

i) Nekonzumujte prosím vlastní – vnesené – nápoje a jídlo v prostorách bowling baru, a venkovní zahrádky s terasou. Rádi Vás obsloužíme. Pro konzumaci vlastního jídla je k dispozici ubytovací zařízení.

j) V době od 22:00 do 06:00 hod platí v celém hotelu noční klid, host tomu musí přizpůsobit své chování. Mimo termínů 5.7.2024 / 12.7.2024 / 2.8.2024 / 16.8.2024 kdy je na základě

obecní vyhlášky posunut noční klid do 24:00. V případě opakovaného porušování nočního klidu má provozovatel právo hosta vykázat, a to bez náhrady.

**k)** Host může využívat bezplatně hotelové parkoviště, s vědomím, že není hlídané a provozovatel neodpovídá za případné ztráty či škody způsobené na vozidle hosta. Pro ubytování do chatek 33 - 41 je určeno parkování před chatkami.

**l)** Všechny typy sportovišť a aktivit se platí předem mimo bowlingu. V případě tenisových a volejbalových kurtů se platí vratná záloha ve výši 1000 Kč za každý kurt. V případě, že návštěvníci poruší bod 3 odstavec b) tato záloha se automaticky nevrací a návštěvníci kurtů mohou být s okamžitou platností vykázáni ze hřiště.

**m)** V průběhu měsíce červenec a srpen dochází k pravidelné údržbě vegetace (sekání trávy), a to vždy pondělí a úterý od 09:00 do 12:00.

### **III. Bezpečnost**

**a)** Host bere na vědomí, že na pokojích hotelu, platí z bezpečnostních důvodů přísný zákaz kouření, a to i elektronických cigaret. Prostor pro kouření je označeno u vchodu do ubytovacího zařízení. Porušení je sankcionováno částkou 1.000 Kč za každé další porušení.

**b)** Platí přísný zákaz vnášení jakýchkoliv skleněných nádob bez výjimky na všechny typy sportovišť mimo minigolfu. Rádi Vám vydáme nápoje do plastového kelímku.

**c)** Za cenné předměty, finanční obnosy ponechané bez dozoru v pokoji hotelu nezodpovídáme.

**d)** Ve všech prostorách hotelu platí přísný zákaz přechovávání zbraní, střeliva, nebezpečných látek. Je zakázáno požívání omamných a psychotropních látek, jedů.

**e)** V hotelových pokojích je povoleno používat jen ty vlastní elektrospotřebiče, které slouží k osobní hygieně (např. holicí strojky, fény). Lze si dobít notebooky a mobilní telefony. Elektrokola je možné nabít v místě tomu určeným. Používat vlastní varné konvice, ponorné vařiče, vlastní přímotopy, atd. je ve všech prostorách hotelu přísně zakázáno!

**f)** V celém areálu je přísný **zákaz rozdělávání ohně mimo místa k nim určeným**. Rozdělávání ohňů platí i na jakékoliv grily plynovém na uhlí i jednorázové.. Rozdělávání ohně mimo místa k tomu určeným je pod pokutou 5.000 Kč. V případě potřeby je možné využít ohniště v prostoru nad parkovištěm za poplatek 500 Kč.

**g)** Host je povinen dodržovat ustanovení tohoto řádu, v případě hrubého porušení řádu má provozovatel právo odstoupit od smlouvy o poskytnutí ubytovací služby před uplynutím dohodnuté doby, a to bez náhrady.

**h)** V celém areálu je přísný zákaz manipulace s elektrickými rozvaděči, dráty, pojistkami. V případě výpadku elektrické energie setrvejte na místě dle své potřeby. Toto platí i pro hosty kteří mohou být profesí elektrikáři.

i) V případě zjištění závady na pokoji nahlaste tuto skutečnost na recepci odpovědné osobě.

#### **IV. Odpovědnost za škody**

a) Host odpovídá za škody na majetku ubytovatele, ať již byla způsobena úmyslně, neúmyslně, či z nedbalosti. V případě způsobení škody je klient povinen zaplatit ji v plném rozsahu. Výše škody bude vyčíslena v závislosti na typu škodní události a toho, zda bude možné poškozenou věc opravit. Pro tyto účely slouží kamerové záznamy.

b) Host může opustit areál sporthotelu Trhovky s klíčem od svého pokoje. Při ztrátě klíče účtuje provozovatel poplatek 1000 Kč za každý klíč.

c) Dospělé osoby v plném rozsahu odpovídají za osoby jim svěřené. Dospělá osoba nese plnou odpovědnost za případné škody způsobené dětmi a psy.

#### **V. Ceny za ubytování a storno podmínky**

a) Ceny za ubytování jsou účtovány dle platného ceníku vydaného provozovatelem. Ihned po závazné objednávce a potvrzené rezervaci bude host odkázán k platbě pomocí platební brány. Platba za ubytování je ve výši 100 %.

b) Zákazník má právo zrušit objednávku, bez udání důvodu, a to výhradně písemnou formou nebo e-mailem. Zrušení nastává okamžikem doručení tohoto oznámení. Storno poplatky při úplném nebo částečném zrušení objednávky hradí zákazník.

##### **c) červen - září**

*1 storno méně než 14 a více dnů před zahájením pobytu: 30% z celkové částky pobytu*

*2 storno méně než 7 dnů před zahájením pobytu: 50% z celkové částky pobytu*

*3 storno méně než 2 dny před zahájením pobytu: 100% z celkové částky pobytu*

d) V případě, že hostovi nastane finanční nárok, zruší-li pobyt v době viz. V. odstavec c) bude tato finanční částka vrácena na účet hosta a to do 14 dnů ode dne zahájení nevyužitého pobytu.

e) Při zkrácení délky pobytu nevzniká hostovi nárok na kompenzaci nevyužitých dní.

f) V případě storna z vážných důvodů je po vzájemné dohodě možná změna termínu. V případě storna z důvodu neodvratitelných událostí Vám storno poplatek nebude účtován.

Vážení návštěvníci, milí hosté, přejeme Vám příjemně strávené chvíle během pobytu v areálu SPORHOTELU TRHOVKY