

Reklamační řád a storno podmínky ubytovacího zařízení společnosti DOMINOSTAV s.r.o.,
Revoluční 229, 506 01 Jičín IČ:05236347 DIČ: CZ05236347
poskytovatele ubytování HOTEL HEJTMANKA

1. Zjistí-li host vadu je oprávněn uplatnit reklamaci. Host reklamuje vadu neprodleně u pracovníka, který službu hostovi poskytnul. O uplatněné reklamaci rozhodne pověřený pracovník ubytovatele. V případě nutnosti bude sepsán reklamační protokol, v němž bude uvedeno, v čem vada spočívá. Pověřený pracovník je povinen po posouzení rozhodnout o reklamaci ihned, ve složitých případech do 7 dnů.

1. Reklamaci uplatňuje host na recepci. Pokud to povaha reklamované služby vyžaduje, je nutné, aby host při uplatňování reklamace předložil rovněž věc, u níž vadu reklamuje.

2. Při poskytování ubytovacích služeb má host právo požadovat odstranění vady, vztahující se ke způsobilosti a vybavení pokoje. Nelze-li vadu odstranit, bude poskytnuto náhradní plnění služby. Není-li možno poskytnout náhradní plnění, bude poskytnuta sleva z cen služby.

3. Při poskytování stravovacích služeb může host požadovat bezplatné, řádné a včasné odstranění vady, není-li dodržena správná: jakost – hmotnost – míra – teplota nebo cena.

4. Reklamace z důvodů jakosti a teploty pokrmů a nápojů uplatňuje host po ochutnání a přímo u obsluhujícího personálu restaurace.

5. Reklamace z důvodů měř a vah uplatňuje host před konzumací. Vady potravin a pokrmů se považují za vady neodstranitelné.

6. Vyskytne-li se vada potravin a pokrmů, má host právo uplatňovat výměnu nebo vrácení z zaplacení částky přímo o obsluhy restaurace.

7. Spotřebitel při uplatňování reklamace předloží doklad o zaplacení služeb.

Tento Reklamační řád vstoupil v platnost a účinnost dnem 1.2.2025

Storno podmínky

Úvod:

1. Storno podmínky se vztahují na zrušení rezervace ubytovacích služeb učiněné mezi objednatelem ubytovacích služeb a ubytovatelem (=provozovatel hotelu).
2. Storno poplatek se počítá z celkové výše objednávky.
3. Storno poplatek představuje náhradu škody způsobenou ubytovatelem.
4. Ubytovatel si vyhrazuje právo vystavit zálohovou fakturu, splatnost nejpozději v den před uskutečněním pobytu. Záloha činí 50% z celkové částky objednaného pobytu, nedohodnou-li se ubytovatel a objednavatel jinak.
5. V případě zrušení pobytu, u kterého byla již provedena zálohová platba a dle storno podmínek je výše zaplacené zálohy vyšší než storno poplatek, ubytovatel je povinen objednateli vrátit částku převyšující storno poplatek.
6. V případě předčasného ukončení či přerušení pobytu bez zavinění ubytovatele nevzniká ubytovateli povinnost vrátit objednateli zaplacenou cenu pobytu ani její poměrnou část.

Storno podmínky vztahující se na zrušení rezervace ubytování ze strany hosta:

1. Ubytovatel se zavazuje neúčtovat storno poplatky v případě zrušení rezervace do 7 dnů před ohlášeným příjezdem.
2. Při zrušení rezervace 6 - 2 dny před příjezdem bude jako storno poplatek účtováno 50% z celkové ceny pobytu.
3. Při zrušení rezervace 1 den před příjezdem nebo v den příjezdu bude jako storno poplatek účtováno 100% z celkové ceny pobytu.
4. Při zkrácení délky pobytu platí stejné stornolhůty jako při zrušení pobytu.
5. Stornopoplatek je smluvní pokutou.

V případě storna z důvodů neodvratitelných událostí (úmrtí v rodině, hospitalizace zákazníka nebo člena jeho rodiny, vážné onemocnění, živelná pohroma) se storno poplatek neúčtuje. Výše uvedené skutečnosti je objednavatel povinen doložit písemným dokladem ubytovateli nejpozději do 3 dnů od jejich vzniku.

V případě storna z jiných vážných důvodů je po vzájemné dohodě možná změna termínu.

Tyto storno podmínky jsou platné pro individuální hosty i pro skupinové rezervace.

V případě nezaplacení zálohy, ze které by bylo možné storno poplatky odečíst, má ubytovatel právo zaslat objednateli fakturu ve výši storno poplatků.

Storno podmínky vztahující se nevyužité bytové vouchery, vouchery vydané třetími stranami a změny délky a typu pobytu prostřednictvím voucherů:

1. Voucherem nazýváme dokument jenž slouží k úhradě pobytu, služeb namísto úhrady fakturou, hotovostí nebo platební kartou.
2. Pro pobyty prostřednictvím voucheru platí stejné podmínky pro zrušení nebo úpravu rezervace před nástupem jaké jsou popsány v odstavci: Storno podmínky vztahující se na zrušení rezervace ubytování ze strany hosta.
3. Stornopoplatek je smluvní pokutou.
4. Nevyužité vouchery se po uplynutí jejich platnosti stávají neplatnými.

Závěrečná ustanovení:

1. Tyto podmínky jsou platné a účinné ode dne 1.2.2025
2. Vztahy mezi objednatelem a ubytovatelem se řídí ustanovením těchto storno podmínek.
3. Storno podmínky se vztahují pouze na potvrzené písemné objednávky.
4. Zrušení objednávky pobytu lze provést ze strany ubytovatele i objednatele pouze písemně (e-mail, dopis).
5. Tyto obchodní podmínky trvají i po ukončení ubytovací smlouvy mezi ubytovatelem a objednatelem.