

1. Všeobecné obchodní podmínky LH Hotels & resorts s.r.o.

1.1. Tyto všeobecné obchodní upravují podmínky rezervací přes webové stránky hotelů společnosti LH Hotels & resorts s.r.o.

1.2. Navštívením a prohlížením naší webové stránky, jejím použitím a provedením rezervace potvrzujete, že jste si přečetl/a níže uvedené smluvní podmínky, a že jste jim porozuměl/a a souhlasíte s nimi.

1.3. Společnost LH Hotels & resorts s.r.o (dále jen LHHR) je registrována na adrese Římska 103/12, 120 00 Praha 2 Vinohrady. Veškerá korespondence by měla být zasílána na tuto výše uvedenou adresu.

1.4. Rezervací přes webové stránky hotelů společnosti LHHR vstupujete do přímého (právně závazného) smluvního vztahu. Z tohoto důvodu potvrzujete a prohlašujete, že jste způsobilý k právním úkonům a jste starší 18 let, že akceptujete zodpovědnost za všechny platby, které byly provedeny Vaším jménem nebo kreditní/debetní kartou a potvrzujete, že Vámi uvedené informace jsou pravdivé a správné.

1.5. Veškeré Vámi provedené objednávky budou považovány za projev Vaší svobodné vůle zakoupit požadované služby, které jsou dostupné v nabídce hotelů společnosti LHHR. Vaše objednávka nebude smluvně vázána do chvíle, kdy bude tato potvrzena ze strany hotelu nebo obchodního oddělení společnosti LHHR a dokud nebude provedena úhrada zálohové faktury nebo garance platební kartou pro potřeby ubytování.

2. Typy rezervací

2.1. Na webových stránkách hotelů je možné si vytvořit dva typy rezervací

a) standardní **rezervaci s možností zrušení rezervace zdarma** 24 hodin před příjezdem

b) nevratnou sazbu tzv. **non-refundable rezervaci bez možnosti storna a vrácení peněz.**

2.2. Standardní rezervaci s možností storna lze měnit či stornovat dle platných storno podmínek v závislosti na zvoleném termínu.

2.3. U rezervací bez možnosti vrácení peněz lze provádět změny či storna bez možnosti vrácení již zaplacené ceny rezervace. Tyto rezervace jsou, oproti standardním rezervacím, vždy cenově zvýhodněny a zvýhodněná cena je podmíněna okamžitou před platbou zálohy z kreditní/debetní karty klienta a ve chvíli vytvoření rezervace.

3. Tvorba online rezervace

3.1. Při tvorbě online rezervace prostřednictvím webových stránek hotelů LHHR je třeba vyplnit rezervační formulář se všemi požadovanými údaji, které se týkají ubytování (výběr požadovaného hotelu, datum pobytu, počet osob, počet pokojů a případně slevový kód) a poté kliknout na REZERVOVAT. Následně se dostanete na stránku, kde si můžete rezervovat určitý typ pokoje, dle ceny a platebních podmínek. V dalším kroku jste přesměrováni na stránku, kde vyplníte rezervační formulář a musíte zadat detaily své kreditní/debetní karty.

Platební podmínky jsou dvoje, je možno zvolit:

- a) zvýhodněnou cenu rezervace pro **rezervace bez možnosti storna a vrácení peněz** s okamžitou před platbou prostřednictvím Vaší kreditní/debetní karty
- b) **standardní rezervaci** – platba na recepci hotelu a detaily kreditní/debetní karty jsou ve formuláři uvedeny pouze pro účely garance ubytování. Po finálním odsouhlasení a odeslání rezervace, obdržíte potvrzení rezervace, ve kterém jsou zobrazeny všechny podrobné informace o Vaší rezervaci.

3.2. V případě, že si zvolíte jako **způsob platby okamžitou předplatbu** prostřednictvím kreditní/debetní karty, tak hotel po obdržení objednávky, naúčtuje částku rezervace na kreditní/debetní kartu uvedenou v rezervaci. Pokud by rezervace měla být hrazena kreditní/debetní kartou 3.strany, tzn. že klienti, kteří budou na hotelu bydlet, nebudou mít u sebe kreditní/debetní kartu, kterou bude provedena platba, kontaktujte e-mailem recepci daného hotelu, abychom Vám zaslali link na zabezpečenou platební bránu, kde bude platba provedena.

3.3. Pokud autorizace platby proběhne v pořádku, obdržíte potvrzující email spolu s potvrzením rezervace a fakturou. Pokud potvrzující email neobdržíte nebo v případě jakýchkoliv dotazů, prosím, kontaktujte naše rezervační oddělení nebo recepci na emailové adrese příslušného hotelu.

Veškeré kontakty naleznete na webových stránkách jednotlivých hotelů.

[4. Změny rezervací](#)

4.1. Veškeré změny rezervací (změna jména, data rezervace, změna hotelu, typu pokoje, apod.) je třeba dělat písemně a to na email recepce daného hotelu, kontakty naleznete na webových stránkách jednotlivých hotelů. Požadované změny Vám budou zpětně potvrzena. V případě, že požadavek na změnu nebude možno provést, budete o této skutečnosti informováni prostřednictvím emailu.

[5. Ceny](#)

5.1. Na našich webových stránkách vždy uvádíme průměrnou cenu za pokoj/noc a celkovou cenu za pobyt. V rezervačním formuláři při tvorbě rezervace je možné upravovat měnu, kterou požadujete zaplatit. Akceptujeme platby v CZK a EUR, pro případné další měny prosíme kontaktujte recepci hotelu.

5.2. Platba prostřednictvím kreditní/debetní karty může být provedena v Kč a EUR, pro případné další měny prosíme kontaktujte recepci hotelu.

5.3. Směnné kurzy jsou denně stanoveny a vycházejí z kurzů ČNB. Informace o kurzu a celkové ceně v Kč, která byla stržena z vaší kreditní/debetní karty, je vždy uvedena na faktuře, kterou obdržíte v příloze potvrzujícího emailu.

[6. Platební podmínky](#)

6.1. Způsob platby závisí na volbě typu rezervace a platební podmínky jsou vždy uvedeny v rezervačním formuláři.

6.2. Pro **standardní rezervace** s možností storna 1 den před nájezdem platí způsob platby přímo na recepci hotelu. Při způsobu platby na recepci hotelu požadujeme od klientů, pro účely garance ubytování, číslo jejich kreditní/debetní karty včetně platnosti karty. Tuto kartu pouze prověřujeme a provádíme tzv. před autorizací kreditní/debetní karty na částku 1 Kč. Před autorizací se rozumí blokáce částky na kreditní/debetní kartě na omezenou dobu cca 14 dní (délka blokáce závisí na obchodních podmínkách vydavatele kreditní/debetní karty), nejedná se tedy o stažení příslušné částky z kreditní/debetní karty klienta.

6.3. Pro **rezervace bez možnosti storna a vrácení peněz** platí podmínka okamžité před platby z kreditní/debetní karty klienta. Stržení částky za ubytování z kreditní/debetní karty uvedené v objednávce provádí recepce daného hotelu přímo na hotelovém platebním terminálu.

7. Storno podmínky

7.1. Provedením rezervace akceptujete příslušné storno podmínky v případě nedejezdu na hotel či při pozdním stornu rezervace.

7.2. Veškerá storna nebo změny rezervace musí být provedeny písemnou formou e-mailem a zaslány na adresu recepce příslušného hotelu. Vaše storno nebo změna rezervace Vám bude zpět písemně pře potvrzena. Na tomto potvrzení bude též uvedena případná výše smluvní pokuty, dle platných storno podmínek.

7.3. Pro **standardní rezervace** s možností bezplatného storna 24 hodin před příjezdem a platbou na recepci hotelu platí, že v případě zrušení rezervace nejpozději do 18.00 hod 24 hodin před příjezdem Vám nebude účtována žádná smluvní pokuta. V případě zrušení rezervace po této lhůtě či v případě ne dojezdu Vám bude účtována smluvní pokuta ve výši 100 % z ceny ubytování a případných dalších objednaných služeb za první noc.

7.4. Pro **rezervace bez možnosti storna a vrácení peněz** a s okamžitou před platbou v den vytvoření rezervace platí, že v případě změny, storna rezervace či v případě ne dojezdu Vám bude účtována smluvní pokuta ve výši 100 % z celkové ceny rezervace.

STORNO PODMÍNKY:

- Zrušení rezervace do 7 dní před nájездem bez smluvní pokuty
- 5 - 7 dní - smluvní pokuta ve výši 50% z celkové ceny rezervace
- 2 - 4 dny - smluvní pokuta ve výši 75% z celkové ceny rezervace
- 1 den před příjezdem - smluvní pokuta ve výši 100% z celkové ceny rezervace
- no show - smluvní pokuta ve výši 100% z celkové ceny rezervace

8. Stížnosti a kompenzace

8.1. Jestliže máte stížnost na kvalitu ubytování či výhrady k poskytovaným službám, snažte se vše okamžitě řešit na místě s recepcí případně s vedením hotelu a umožnit jim, aby situaci mohli co nejrychleji napravit.

8.2. V případě, že není možné problém vyřešit na místě, zašlete nám Vaši stížnost na e-mail recepce@lhdvoraktabor.cz nejpozději do 10 dnů od data Vašeho návratu. Vaše stížnost bude prošetřena a případná kompenzace bude navrhována na základě platných pravidel stanovených příslušnými právními předpisy.

Společnost **LH Hotels & resorts s.r.o.** si vyhrazuje právo změnit tyto obchodní podmínky. Je vaší povinností pravidelně kontrolovat znění těchto obchodních podmínek před každou rezervací a obeznámit se s jejich případnými změnami.

V Praze dne 1.1.2021