

# Všeobecné podmínky

## 1. Všeobecné podmínky rezervace

1.1. Tyto všeobecné smluvní podmínky upravují podmínky rezervací přes webové stránky [residenceagnes.com](https://residenceagnes.com) nebo [residenceagnes.cz](https://residenceagnes.cz). Ubytování pod názvem **Hotel Residence Agnes** provozuje společnost Haštalská 19, spol. s r.o. registrována pod identifikačním číslem 26493624 (společnost je zapsána do obchodního rejstříku vedeného u Městského soudu v Praze v oddíle C, vložce 85731).

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 Haštalská 19, spol. s r.o. je registrována na adrese Seifertova 617/26, Praha 3, 130 00. Veškerá korespondence by měla být zasílána na adresu Hotel Residence Agnes, Haštalská 19, Praha 1, 110 00.

1.4. Rezervací přes webové stránky Hotelu Residence Agnes vstupujete do přímého (právně závazného) smluvního vztahu s Haštalská 19, spol. s r.o., a proto prohlašujete, že je Vám 18 let a více, že máte právní oprávnění použít webové stránky [residenceagnes.com](https://residenceagnes.com) nebo [residenceagnes.cz](https://residenceagnes.cz), že akceptujete zodpovědnost za všechny platby, které byly udělány Vaším jménem nebo kreditní kartou a potvrzujete, že Vámi uvedené informace jsou pravdivé a správné.

1.5. Veškeré Vaše objednávky budou považovány za Vaši vůli zakoupit požadované ubytování a další služby, které jsou v nabídce. Haštalská 19, spol. s r.o. s Vámi nebude smluvně vázána zajistit Vámi objednané služby za nabízené ceny do té doby, než je Vaše rezervace přepotvrzena a Hotel Residence Agnes obdrží platbu v plné výši za objednané služby či kreditní kartu pro potřeby garance ubytování.

## 2. Typy rezervací

2.1. Prostřednictvím webových stránek [residenceagnes.cz](https://residenceagnes.cz) a [residenceagnes.com](https://residenceagnes.com) je možné si vytvořit 2 typy rezervací: standardní rezervaci s možností zrušení rezervace zdarma 48 hodin před příjezdem a 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 návratu již 100% zaplacené ceny rezervace. Tyto rezervace jsou, oproti standardním rezervacím vždy cenově zvýhodněny a zvýhodněná cena je podmíněna okamžitou předplatbou. Po vytvoření rezervace klient obdrží email z adresy hotelu [agnes@residenceagnes.com](mailto:agnes@residenceagnes.com) se zabezpečeným odkazem na platbu platební kartou.

### 3. Ceny

3.1. Na našich webových stránkách vždy uvádíme průměrnou cenu za pokoj/noc a celkovou cenu za pobyt. V rezervačním formuláři při tvorbě rezervace je uvedena cena v EUR. Cena zahrnuje DPH ve výši 10%. Městský poplatek 50 Kč/dospělá osoba den není zahrnut v ceně a bude uhrazen na recepci hotelu.

3.2. Platba prostřednictvím kreditní karty může být provedena výhradně v Kč.

3.3. Směnné kurzy jsou denně stanoveny a vycházejí z kurzů banky. 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.

### 4. Platební podmínky

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

4.2. Pro standardní rezervace s možností storna 48 hodin před příjezdem platí způsob platby přímo na recepci. Při způsobu platby na recepci požadujeme od klientů, pro účely garance ubytování, číslo jejich kreditní karty včetně platnosti karty. Tuto kartu pouze prověřujeme a provádíme tzv. předautorizaci kreditní karty na částku 1 Kč. Předautorizací se rozumí blokáce částky na kreditní/debetní kartě na omezenou dobu cca 14 dní (délka blokáce závisí na obchodních podmínkách vydavatele kreditní karty), nejedná se tedy o stažení příslušné částky z kreditní karty klienta.

4.3. Pro rezervace bez možnosti storna a vrácení peněz platí podmínka okamžité předplatby z kreditní karty klienta. Klient provede platbu na základě obdrženého emailu s odkazem na zabezpečenou platební bránu.

### 5. Změna nebo Storno rezervace

5.1. Provedením rezervace akceptujete příslušné storno podmínky v případě nedojezdu či při pozdním stornu rezervace.

5.2. Veškerá storna nebo změny rezervace musí být udělány písemně emailem na adresu [agnes@residenceagnes.com](mailto:agnes@residenceagnes.com), nebo upravit přes odkaz z potvrzení rezervace (hyperaktivní odkaz číslo rezervace) nebo telefonicky na +420 774 941 258. Vaše storno nebo změna rezervace Vám bude zpět písemně přepotvrzena. Na tomto potvrzení bude též uvedena případná výše smluvní pokuty, dle platných storno podmínek.

5.3. Pro standardní rezervace s možností bezplatného storna 48 hodin před příjezdem a platbou na recepci platí, že v případě zrušení rezervace nejpozději do 14.00 hod 2 dny před příjezdem Vám nebude účtována žádná smluvní pokuta. V případě zrušení rezervace po této lhůtě či v případě nedojezdu Vám bude účtována smluvní pokuta ve výši 100% z výše první noci.

5.4. Pro rezervace bez možnosti storna a vrácení peněz a s okamžitou předplatbou v den vytvoření rezervace platí, že v případě změny, storna rezervace či v případě nedojezdu Vám bude účtována smluvní pokuta ve výši 100% z celkové ceny rezervace.

## **6. Stížnosti a kompenzace**

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

6.2. V případě, že není možné problém vyřešit na místě, zašlete nám Vaši stížnost na email [agnes@residenceagnes.com](mailto:agnes@residenceagnes.com) nejpozději do 14 dnů od data Vašeho pobytu. Vaše stížnost bude prošetřena a případná kompenzace bude navržena na základě platných pravidel stanovených příslušnými právními předpisy.

7.1. Společnost Haštalská 19, spol. 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.

8.1. Tyto VOP nabývají účinnosti dne 1.11.2022.