

## 1. ZÁKLADNÍ PODMÍNKY

Při příjezdu vyžadujeme platný průkaz totožnosti s fotografií, nejlépe platný cestovní pas nebo občanský průkaz. Studentské karty a řidičské průkazy neakceptujeme jako platný doklad totožnosti. Bez platného průkazu totožnosti se není možné ubytovat. V takovém případě bude rezervace zrušena a nebude poskytnuta finanční náhrada.

Odjezd. Odjíždějící host musí vyklidit veškeré osobní věci z pokoje a opustit pokoj do 11:00. Po tomto čase může host využít možnost uskladnění zavazadla na recepci, ale veškeré osobní věci musí být vyklizeny z pokoje a musí předat klíč zpět na recepci. Pozdní odjezd je zpoplatněn částkou další noci nebo částkou 250 Kč (vyhrazujeme si právo vzít tento poplatek z depozitu za klíč).

Hosté s pobytem delším 10 nocí mohou být přestěhováni na jiný pokoj. Travel&Joy si tímto vyhrazuje právo přestěhovat hosta do jiného pokoje v případě provozních potřeb hostelu.

Při příjezdu obdrží host klíč od vchodu do budovy a pokoje. Vyžadujeme depozit za klíč ve výši 10€/200 Kč za klíč, který je vratný při odjezdu po navrácení klíče v plné podobě a včas (do 11:00). Bez zaplacení depozitu není možné hosta ubytovat. Klíč musí být vrácen při odjezdu na recepci nebo po domluvě do boxu na klíče (bez domluvy to není možné). Nevrácení klíče nese za následek nevydání depozitu. V případě, že je klíč výrazně poškozen nebo na svazku chybí (klíčem je myšlen i čip), vyhrazujeme si právo vybrat pokutu ve výši 250 Kč (tento poplatek bude vzat z depozitu).

Rezervace provedené předem nepředstavují právně závaznou smlouvu, dokud hostel nepotvrdí rezervaci se zákazníkem a neposkytne zákazníkovi rezervační číslo.

## 2. VĚKOVÉ OMEZENÍ A PŘIDĚLENÍ POKOJE

Věkové omezení. Zákazníci mladší 16 let mají povoleno se ubytovat pouze v soukromých pokojích nebo sdílených pokojích, které jsou rezervovány pro rodinu nebo skupinu osob, kteří si vytvořili rezervaci společně. Vždy je nutné zarezervovat plný počet lůžek ve sdíleném pokoji. Osoby mladší 16 let musí být vždy v doprovodu osoby starší 18 let. Osoba ve věku mezi 16 a 18 lety může být ubytována ve sdílených pokojích, ale pouze za doprovodu osoby starší 18 let pobývajících ve stejném pokoji nebo musí předložit při příjezdu potvrzení od zákonného zástupce o povolení k pobytu v hostelu ve sdíleném pokoji.

V Travel&Joy si dáváme záležet na umístění hosta na lůžko dle našeho nejlepšího uvážení. Prosím vezměte v potaz, že při vytvoření rezervace online může dojít k umístění hostů do různých pokojů. Kontaktujte nás prosím při požadavku umístění do stejného pokoje, my vám sdělíme, pokud je to možné či ne a budeme se snažit vyhovět. Prosím kontaktujte nás také v případě, že požadujete spodní lůžko (závisí na dostupnosti).

## 3. PLATEBNÍ PRAVIDLA

Online rezervace jsou účtovány dle vybrané platební metody. Nevratné rezervace jsou účtovány v plné výši před příjezdem a nejsou refundovány v případě zrušení rezervace, změny nebo nedejezdu.

Pro všechny další rezervace (telefonické, email, na místě), vyžadujeme platbu za rezervaci předem – platební metoda: online platební brána nebo bankovní převod (bankovní převod se nevztahuje na rezervace na poslední chvíli, tzv. last minute rezervace).

Pokud je vaše rezervace placena kreditní/debetní kartou třetí strany, vyžadujeme písemný souhlas držitele uvedené karty pro provedení platby.

Nenabízíme úvěrovou možnost. Veškeré rezervace je nutné zaplatit v plné výši při příjezdu. Bez platby není možné být ubytován.

Pro ověření platnosti vaší kreditní karty a zaručení rezervace si vyhrazujeme právo dočasně zdržet příslušnou částku před příjezdem.

Prosím berte na vědomí, že neakceptujeme kreditní karty, které nejsou běžné v EU.

Pokud není splněna jakákoli platba za těchto podmínek, můžeme vaši rezervaci zrušit, aniž jsou dotčena naše další práva; a / nebo můžeme pozastavit dodávky jakýchkoli jiných služeb, které vám poskytujeme.

#### **4. ZRUŠENÍ A ZMĚNY**

Máme storno podmínku 3 dnů. Veškeré upozornění na zrušení rezervace musí být provedeno 3 dny a více před příjezdem. Důsledkem zrušení rezervace méně jak 3 dny před příjezdem je naúčtování 100 % ceny za rezervaci. Tato podmínka se nevztahuje na nevratné rezervace.

Veškeré změny v rezervaci mohou být provedeny 3 dny a více před příjezdem. Budeme se snažit vyhovět vašim požadavkům na změnu, závisí ovšem na dostupnosti.

Nevratné rezervace nebudou měněny nebo refundovány, nezávisle na důvodu.

Slevové balíčky, nabídky a akce mají individuální podmínky v závislosti na dané akci.

Zrušení rezervace musí být provedeno písemnou formou (skrze rezervační portál nebo emailem). Neakceptujeme zrušení rezervace skrze telefon.

Za žádných okolností nemá při dřívějším ukončení rezervace zákazník nárok na vrácení peněz.

V případě pozdního odjezdu (po 11:00) si vyhrazujeme právo naúčtovat částku za noc za další započatý den dle našeho aktuálního ceníku.

#### **5. CHOVÁNÍ HOSTA**

Spokojenost našich zákazníků je pro nás velmi důležitá. Každý host, který dle názoru našeho personálu ohrozí spokojenost a bezpečnost dalších hostů, personálu nebo místních obyvatel bude požádán, aby opustil prostory ubytovacího zařízení a nebude mu vrácena již zaplacená částka za ubytování.

Očekáváme, že hosté budou respektovat další hosty, personál a místní obyvatele, jakož i zařízení.

Vyhrazujeme si právo naúčtovat hostovi poplatek za napravení škody způsobené úmyslným, nedbalým nebo bezohledným jednáním hosta na majetku hostelu. V případě, že vzniklou škodu zjistí ubytovací zařízení až po odjezdu hosta, vyhrazujeme si právo naúčtovat hostovi poplatek za vzniklou škodu zpětně a to způsobem stržení příslušné částky z kreditní karty, kterou byla rezervace zaručena nebo zasláním faktury na email či adresu hosta uvedenou při příjezdu.

Vyhrazujeme si právo naúčtovat hostovi cenu za nahrazení všech položek, které byly v ubytovacím zařízení odcizeny. Poplatek bude účtován v plné výši ceny za chybějící položku, včetně dopravy.

Kouření je přísně zakázáno v celé budově Travel&Joy. Každý host, který bude přistižen při kouření v budově bude pokutován ve výši 2 500 Kč. Tato částka je počítána za každé přistižení za osobu a je splatné ihned na místě.

V případě nezaplacení uvedené pokuty nebo opakované porušení zákazu kouření si vyhrazujeme právo hosta vyloučit z ubytování bez možnosti vrácení částky již zaplacené za ubytování. Pokud si přejete kouřit, zeptejte se na recepci na místa určená pro kouření ve venkovních prostorách hostelu Travel&Joy.

Provedením rezervace se naši hosté zavazují dodržovat pravidla a v případě nedodržení našich pravidel hostem si vyhrazujeme právo na pokutu. \* V případě, že host nepřijde na check-out, vyhrazujeme si právo zabalit jeho věci a odnést je na recepci a až po uhrazení pokuty mu věci vydat.

Zákaz kouření – pokuta 100 € (2500 Kč)

Pozdní check-out – pokuta 10 € (250 Kč)

Neopuštění pokoje (neprovedení check-outu)\* – pokuta je cena za 1 noc (dle našeho ceníku)

Ztráta nebo poškození klíčů – pokuta 10 € (250 Kč)

Zákaz zvířat – pokuta 50 €/noc (1250 Kč/noc)

Zákaz manipulace s bojlerem na vodu/kotlem – pokuta 100 € (2500 Kč)

Zákaz manipulace s otevřeným ohněm – pokuta 100 € (2500 Kč)

Zákaz svévolné výměny postele – pokuta 20 € (500 Kč)

Zákaz dalších (nenahlášených) hostů během noci – pokuta 50 €/noc (1250 Kč/noc)

Ztracený ručník – pokuta 10 € (250 Kč)

Poškozený majetek – pokuta: cena poškozené věci

A další pravidla...

## 6. OSOBNÍ MAJETEK

Žádáme hosty, aby si své osobní věci zamykali ve sdílených pokojích do skříněk, které jsou k dispozici na pokoji (1 skříňka na postel). Žádáme hosty v soukromých pokojích, aby zamykali svůj pokoj. Svě věci si můžete uložit také na recepci.

Je zodpovědností hosta ujistit se, že jeho osobní věci jsou stále zabezpečené. Travel&Joy nenesou žádnou zodpovědnost za ztrátu, krádež nebo škodu na majetku, ať už utrpěnou nebo způsobenou.

Travel&Joy si vyhrazuje právo uschovat ztracené a zapomenuté věci pouze po dobu 2 týdnů od nalezení. Po této době budou položky zlikvidovány a Travel&Joy již nemůže pomáhat při vymáhání ztracených nebo zapomenutých věcí. Travel&Joy nepřebírá zodpovědnost za zapomenuté a ztracené věci a nemůže zaručit, že věc bude nalezena a nahrazena. Poštovné poplatky, které vzniknou, jsou placeny ze strany příjemce předem – platební metoda: online platební brána nebo bankovní převod. Travel&Joy nepřebírá zodpovědnost za věci, které jsou ztraceny nebo znehodnoceny/poškozeny během poštovní přepravy.

## 7. OSOBNÍ INFORMACE

Travel&Joy uchovává a používá pouze informace, které nám host předá nebo které jsou nám předány pro účely uzavření smlouvy o ubytování a pro informování hosta o dalších službách, které nabízíme. Pokud si nepřejete dostávat informace o službách, které nabízíme, prosím kontaktujte nás.

Travel&Joy nesdílí osobní informace o hostech s třetí stranou z jakéhokoliv důvodu bez souhlasu hosta. Uvedená data budou pouze sbírána, zpracována a držena na základě a v souladu s platným právem EU. Travel&Joy poskytne uvedená data pouze orgánům vyšší moci (např. Policie) na základě zákonné žádosti o součinnosti při poskytnutí informací a pouze z důvodů na základě zákona.

## **8. CHYBY A PŘEHLÉDNUTÍ**

Veškeré chyby a přehlédnutí na webových stránkách [www.travel-and-joy.com](http://www.travel-and-joy.com), webových stránkách třetích stran, objednávkových formulářů, ceníku, rezervačních informací, potvrzujících a dalších informací, fakturách a dalších dokumentů způsobené ze strany ubytování budou námi napraveny bez odpovědnosti. O jakýchkoliv změnách vás budeme informovat při rezervaci, nebo co nejdříve poté, co chybu nebo přehlédnutí zjistíme.

## **9. VYLOUČENÍ Z UBYTOVÁNÍ**

Všechny rezervace podléhají dostupnosti a Travel&Joy si vyhrazuje právo odmítnout jakoukoliv rezervaci podle svého uvážení. Hosté výrazně porušující naše podmínky a pravidla mohou být vyloučeni z ubytování bez možnosti vrácení finanční částky zaplacené za pobyt.

## **10. ÚSCHOVA ZAVAZADEL**

Travel&Joy nabízí možnost úschovy zavazadel zdarma na recepci před příjezdem nebo po odjezdu po dobu téhož dne dle otevírací doby recepce. Úschova zavazadla po dobu delší, než je doba dovolená pro uschování zdarma, je účtován poplatek 250 Kč za zavazadlo za den. Nejdéle je možné si zavazadlo uschovat po dobu 3 dnů. Po 3 dnech si vyhrazujeme právo označit zavazadlo za nevyzvednuté. Zavazadlo, které bylo označeno za nevyzvednuté je zpoplatněno pokutou 2 500 Kč, která bude naúčtována vlastníkově zavazadla při vyzvednutí. V případě nezaplacení pokuty za nevyzvednutí zavazadla nebude zavazadlo vydáno. V případě nevyzvednutí zavazadla označeného jako nevyzvednuté, bude postup stejný jako v případě ztracených a zapomenutých věcí.