

Všeobecné obchodní podmínky (VOP) pro smlouvu o ubytování v hotelu/hostelu

Tyto VOP platí pro provozní společnosti:

a&o hostel and hotel Berlin GmbH, Adalbertstr. 50, D-10179 Berlin
(Název firmy: a&o Berlin Friedrichshain)

a&o hostel and hotel Berlin Mitte GmbH, Adalbertstr. 53, D-10179 Berlin Berlin
(Názvy firem: a&o Berlin Mitte, a&o Berlin Hauptbahnhof)

a&o hostel and hotel Dresden GmbH, Strehleiner Str. 10, D-01069 Dresden
(Název firmy: a&o Dresden Hauptbahnhof)

a&o hostel and hotel Leipzig GmbH, Brandenburger Str. 2, D-04103 Leipzig
(Název firmy: a&o Leipzig Hauptbahnhof)

a&o hostel and hotel München GmbH, Arnulfstr. 102, D-80636 München
(Názvy firem: a&o München Hauptbahnhof, a&o München Hackerbrücke, a&o München Laim)

a&o hostel and hotel Hamburg GmbH, Amsinckstr. 2-10, D-20097 Hamburg
(Názvy firem: a&o Hamburg Hauptbahnhof, a&o Hamburg Hammer Kirche, a&o Hamburg Reeperbahn, a&o Hamburg City)

a&o HOTEL and HOSTEL Düsseldorf GmbH, Corneliusstraße 9-11, D-40215 Düsseldorf
(Název firmy: a&o Düsseldorf Hauptbahnhof)

a&o hostel and hotel Köln GmbH, Mauritiuswall 64/66, D-50676 Köln
(Názvy firem: a&o Köln Dom, a&o Köln Neumarkt, a&o Köln Hauptbahnhof)

a&o hostel and hotel Nürnberg GmbH, Bahnhofstr. 13-15, D-90402 Nürnberg
(Název firmy: a&o Nürnberg Hauptbahnhof)

a&o hostel and hotel Dortmund GmbH, Königswall 2, D-44137 Dortmund
(Název firmy: a&o Dortmund Hauptbahnhof)

a&o hostel and hotel Frankfurt GmbH, Mainzer Landstraße 226-230, D-60327 Frankfurt/Main
(Název firmy: a&o Frankfurt Galluswarte)

a&o hostel and hotel Aachen GmbH, Hackländerstr. 5, D-52064 Aachen
(Název firmy: a&o Aachen Hauptbahnhof)

a&o HOTEL and HOSTEL Weimar GmbH, Buttstedter Str. 27c, D-99427 Weimar
(Název firmy: a&o Weimar)

a&o Hotel and Hostel Wien GmbH, Lerchenfelder Gürtel 9-11, A-1160 Wien
(Názvy firem: a&o Wien Stadthalle, a&o Wien Hauptbahnhof)

a&o HOTEL and HOSTEL Graz GmbH, Eggenberger Str. 7, A-8020 Graz
(Název firmy: a&o Graz Hauptbahnhof)

a&o HOSTEL Praha s.r.o., Decinska 1, CZ-18000 Praha 8
(Název firmy: a&o Prag Metro Strizkov)

a&o HOTEL and HOSTEL Amsterdam B.V., Hogehilweg 22, NL-1101-CD Amsterdam
(Název firmy: a&o Amsterdam Zuidooost)

a&o hostel and hotel Stuttgart GmbH, Rosensteinstraße 14, D-70191 Stuttgart
(Název firmy: a&o Stuttgart City)

a&o hostel and hotel Berlin GmbH, Adalbertstr. 50, D-10179 Berlin
(Název firmy: a&o Berlin Kolumbus)

a&o HOTEL and HOSTEL Salzburg GmbH, Fanny-von-Lehnert-Straße 4, A-5020 Salzburg
(Název firmy: a&o Salzburg Hauptbahnhof)

a&o HOTEL and HOSTEL Copenhagen ApS
(Název firmy: a&o Kopenhagen Nørrebro)

ao HOTELS and HOSTELS Venezia s.r.l., Via Ca Marcello 19, IT-30172 Venezia
(Název firmy: ao Venezia Mestre, ao Venezia Mestre 2)

a&o HOTELS and HOSTELS Bremen GmbH, Breitenweg 55, D-28195 Bremen
(Název firmy: a&o Bremen Hauptbahnhof)

a&o hostel and hotel Frankfurt GmbH, Mainzer Landstraße 226-230, D-60327 Frankfurt/Main
(Název firmy: a&o Frankfurt Ostend)

a&o HOTEL Praha s.r.o., V Uzlabine 3068/19, CZ-18000 Praha
(Název firmy: a&o Prag Rhea)

přičemž dále je každá provozní společnost vystupující jako smluvní partner označována jako „a&o GmbH“.

§ 1 Principy a oblast platnosti

- (1) Tyto VOP upravují smluvní vztah mezi příslušnou společností a&o GmbH a jejím klientem společně s domovním řádem a&o GmbH, který je k dispozici ke stažení zde: www.aohostels.com/d/agb/. Domovní řád je tedy výslovně zahrnut do uzavřené smlouvy. Zvláště je třeba dodržovat v něm uvedený zákaz kouření a z toho plynoucí smluvní pokuty.
- (2) Tyto VOP platí pro všechny smlouvy o pronájmu hotelových/hostelových pokojů k ubytování a další dodávky a služby výše uvedených provozních společností, poskytované zákazníkovi.
- (3) Podnájem nebo další pronájem přenechaných pokojů a jejich využívání k jiným účelům než je ubytování vyžadují předchozí písemný souhlas příslušné a&o GmbH.
- (4) Obchodní podmínky zákazníka se použijí pouze tehdy, pokud to bylo výslovně písemně sjednáno.

(5) Samostatně cestující nezletilí hosté mladší 14 let nemohou být ubytováni. Nezletilí samostatně cestující hosté od věku 14 let potřebují písemné prohlášení souhlasu od rodičů/zákonných zástupců a vhodný doklad totožnosti. Důrazně doporučujeme předchozí konzultaci s naším rezervačním oddělením, mj. tam, kde je ubytování smíšené.

§ 2 Uzavření smlouvy, smluvní partner, promlčení

(1) Smlouva je uzavřena přijetím žádosti klienta společností a&o GmbH. Písemné potvrzení rezervace pokoje závisí na a&o GmbH.

(2) Smluvními partnery jsou a&o GmbH a zákazník. Pokud objednávku za zákazníka provedla třetí osoba, ručí a&o GmbH jako solidární dlužník za veškeré závazky z ubytovací smlouvy hotelu/hostelu, pokud má a&o GmbH k dispozici příslušné prohlášení třetí osoby.

(3) Veškeré nároky vůči a&o GmbH se zásadně promlčují jeden rok od začátku řádné promlčecí lhůty počínající oznámením. Nároky na náhradu škody se promlčují za pět let od oznámení. Zkrácení promlčení neplatí u nároků, které se zakládají na úmyslném nebo nedbalostním porušení povinnosti společnosti a&o GmbH.

§ 3 Plnění, ceny, platba, započtení, poplatky

(1) a&o GmbH je povinna poskytnout zákazníkům rezervovaný pokoj a sjednané služby.

(2) Zákazník je povinen zaplatit platné, popř. sjednané ceny a&o GmbH za přenechání pokoje a další využití služby. To platí i pro zákazníkem iniciované služby a výdaje a&o GmbH pro třetí osoby.

(3) Ceny zahrnují daň z přidané hodnoty v platné zákonné výši. Pokud se DPH zvýší, pak může a&o GmbH smluvně sjednané ceny tomuto zvýšení přizpůsobit. Totéž platí pro zavedení nebo zvýšení daní a poplatků, které se bezprostředně vztahují k přenocování. Ceny dále může a&o GmbH změnit, pokud si zákazník dodatečně přeje změny počtu rezervovaných pokojů, plnění a&o GmbH nebo délky pobytu hostů a a&o GmbH s tím souhlasí.

(4) Faktury a&o GmbH bez data splatnosti musejí být uhrazeny do 10 dnů od doručení faktury bez srážky. a&o GmbH je oprávněna kdykoli oznámit splatnost vzniklé pohledávky a požadovat okamžité zaplacení. V případě prodlení s platbou je a&o GmbH oprávněna požadovat platné zákonné úroky z prodlení v aktuální výši 8 %, popř. u právních úkonů, kterých se účastní spotřebitel, ve výši 5 % nad základní úrokovou sazbou. Společnosti a&o GmbH zůstává vyhrazen důkaz vyšší škody.

(5) Společnost a&o GmbH je oprávněna, při uzavření smlouvy nebo poté, při zohlednění zákonných ustanovení pro paušální ceny, požadovat přiměřenou zálohu nebo složení jistoty. Výše zálohy a termíny splatnosti mohou být ve smlouvě sjednány písemně. Pobytů delší než sedm nocí je možné rezervovat jen při kompletním zaplacení předem.

(6) Zákazník může započítat nebo snížit platbu pouze proti nesporné nebo pravoplatně stanovené pohledávce vůči a&o GmbH.

(7) Platba na fakturu je možná jen s výslovným souhlasem společnosti a&o GmbH a proti předložení převzetí nákladů.

(8) Možné bankovní poplatky jdou k tíži zákazníka.

(9) Pro rezervace s platbou FIX platí: Zákazník získá zvýhodněnou cenu. Platba se provádí předem při rezervaci. Závaznou rezervaci nelze zrušit a uhrazená platba se nevrací, protože sleva za ušetřené náklady je již zohledněna ve snížené ceně. Pokoj/lůžka zůstávají pro hosty rezervovány i při pozdějším příjezdu (po 18. hodině).

(10) Pro rezervace s platbou FLEX platí: Platba se provádí flexibilně na místě, při příjezdu. Rezervace pokojů/lůžek je nezávazná a lze ji do 18. hodin dne příjezdu bezplatně telefonicky zrušit. Při pozdějším příjezdu nezůstávají pokoje/lůžka rezervované. Při rezervaci v den příjezdu po 18. hodině se pokoj/lůžka rezervují pro zákazníka po dobu dvou hodin a poté se opět uvolní. Závazná rezervace se provádí pouze při platbě na místě. Host má možnost drobné zpoždění nahlásit telefonicky.

§ 4 Odstoupení zákazníka od smlouvy

(1) Společnost a&o GmbH zásadně poskytuje zákazníkovi právo kdykoli od smlouvy odstoupit. To neplatí pro zvláštní tarify označené jako „nelze stornovat“. Přesné podmínky jsou uvedeny dále:

§ 4a Individuální cestující (méně než 10 osob) zrušení objednávky, storno, nevyužití služeb společnosti a&o GmbH

Pro přímé rezervace koncovým zákazníkem u a&o GmbH platí:

Pokud není sjednáno jinak, je možné rezervaci bezplatně stornovat do 18:00 hodin (místního času hotelu/hostelu) v den příjezdu. (viz také § 6, odst. 2) Slevy, speciální nebo zvláštní nabídky není možné stornovat, pokud není dohodnuto jinak. To platí zejména pro zlevněnou „Fix-Rate“ (pevnou cenu), kterou je možné rezervovat také na homepage a&o GmbH. Vracení se zde nekoná, srážka za uspořené náklady je již zohledněna ve zlevněné ceně. Společnost a&o GmbH doporučuje zákazníkům uzavřít pojištění pro případ zrušení cesty. Zákazníkovi přísluší prokázat, že výše uvedený nárok nevznikl nebo nevznikl v požadované výši. Pro rezervace prostřednictvím třetích osob (např. cestovní kancelář) platí tam zveřejněné podmínky storna.

§ 4b Skupiny: zrušení objednávky, storno, nevyužití služeb společnosti a&o GmbH

Lhůty storna: Pokud to není ve smlouvě sjednáno zvlášť, platí následující lhůty storna:

Skupiny od 10* osob:

- do 4 týdnů před příjezdem bezplatně
- do 2 týdnů před příjezdem 50 % sjednané celkové ceny
- do 8 dnů před příjezdem 75 % sjednané celkové ceny
- od 7. dne před příjezdem 90 % sjednané celkové ceny

Skupiny od 20* osob:

- do 8 týdnů před příjezdem bezplatně
- do 4 týdnů před příjezdem 50 % sjednané celkové ceny
- do 8 dnů před příjezdem 75 % sjednané celkové ceny
- od 7. dne před příjezdem 90 % sjednané celkové ceny

*Rozhodující je maximální počet osob v průběhu rezervace.

§ 4c Konferenční služby: zrušení objednávky, storno, nevyužití služeb společnosti a&o GmbH

- do 7 dnů před využitím bezplatně
- 6 až 2 dny před využitím 30 % sjednané celkové ceny
- od 1 dne před využitím 60 % sjednané celkové ceny

Výpočet storna za případný současně rezervovaný pokoj tím zůstává nedotčen.

(2) Odstoupení zákazníka od smlouvy uzavřené se společností a&o GmbH vyžaduje písemnou formu a písemný souhlas společnosti a&o GmbH. Pokud tento není udělen, musí být sjednaná cena ze smlouvy zaplacená i tehdy, pokud zákazník smluvních služeb nevyužije. To neplatí v případě porušení povinnosti společnosti a&o GmbH zohlednit práva, předměty právní ochrany a zájmy zákazníka, pokud je pro něj trvání na smlouvě nadále nemyslitelné nebo má jiné zákonné nebo smluvní právo na odstoupení.

(3) Pokud byl mezi společností a&o GmbH a zákazníkem písemně sjednán termín pro bezplatné odstoupení od smlouvy, může zákazník od smlouvy odstoupit do tohoto termínu, aniž by společnosti a&o GmbH vznikly nároky na platbu nebo náhradu škody. Právo zákazníka na odstoupení zaniká, pokud do sjednaného termínu neuplatní své právo na odstoupení písemně u společnosti a&o GmbH, pokud to není případ odstoupení zákazníka podle odst. 1 věta 3.

(4) V případě pokojů nevyužitých zákazníkem započte společnost a&o GmbH příjem z jiného pronajmutí pokoje a uspořené náklady.

(5) Záleží na společnosti a&o Hotel and Hostel GmbH, zda bude požadovat smluvně sjednanou odměnu a paušálně odečte uspořené náklady. V takovém případě je zákazník povinen zaplatit minimálně 90 % smluvně sjednané ceny. Zákazníkovi přísluší prokázat, že výše uvedený nárok nevznikl nebo nevznikl v požadované výši.

(6) Společnost A&O GmbH doporučuje zákazníkovi uzavřít pojištění pro případ zrušení cesty.

§ 5 Odstoupení společnosti a&o GmbH

(1) Pokud nebude sjednaná nebo podle § 3 odst. 6 těchto VOP požadovaná záloha zaplacená ani po uplynutí přiměřené dodatečné lhůty stanovené společností a&o GmbH, je tato oprávněna od smlouvy odstoupit. Záleží na společnosti a&o GmbH, zda pak naúčtuje storno podle § 4 odst. 1. Společnost a&o GmbH má rovněž právo na storno, pokud po upomínce nebyly zaplacený nedoplatky z předchozích rezervací. Totéž platí, pokud existují příslušné nedoplatky u některé z dalších výše uvedených provozních společností a&o.

(2) Dále je společnost a&o GmbH oprávněna, z věcně oprávněného důvodu od smlouvy odstoupit, např. pokud vyšší moc nebo jiné okolnosti nezpůsobené společností a&o GmbH činí splnění smlouvy nemožným;

- uvolnění pokoje není kvůli úřednímu nařízení možné;
- pokoje byly rezervovány s uvedením klamavých nebo chybných zásadních údajů, např. o osobě zákazníka nebo účelu;
- společnost a&o GmbH má odůvodněný důvod se domnívat, že využití hotelové/hostelové služby může ovlivnit bezproblémový obchodní provoz, bezpečnost nebo vnímání a&o GmbH ve veřejnosti, aniž by to spadalo do oblasti řízení nebo organizace společnosti a&o GmbH;
- došlo k porušení § 1 odst. 1 těchto VOP.

(3) Při oprávněném odstoupení společnosti a&o GmbH nevzniká zákazníkovi nárok na náhradu škody.

§ 6 Poskytnutí pokoje, předání a vrácení

(1) Zákazník nemá nárok na poskytnutí určitého pokoje.

(2) Rezervované pokoje jsou zákazníkovi k dispozici od 15:00 hodin sjednaného dne příjezdu. Zákazník nemá nárok na dřívější poskytnutí. Pokoje, které nebyly zaplacený předem, budou drženy volné do 18:00 hodin sjednaného dne příjezdu. Pak již zákazník nemá nárok na držení pokoje volného. Pozdější příjezd bezpodmínečně oznamte hotelu/hostelu.

(3) Ve sjednaný den odjezdu musejí být vyklizené pokoje předány společnosti a&o GmbH nejpozději v 10:00 hodin (po-pá) a v 11:00 hodin (so, ne + svátky). Pak může společnost a&o GmbH kvůli pozdnímu uvolnění pokoje účtovat za smlouvu přesahující využití až do 18:00 hodin 50 % plné cenikové ceny, od 18:00 hodin 100 %. Smluvní nároky zákazníka to nezakládá. Hosté, kteří si rezervovali jednolůžkový nebo dvoulůžkový pokoj přímo přes webovou stránku a&o (www.aohostels.com), mají možnost si k tomu rezervovat „Late Check-Out“, kterým se prodlužuje čas na check out do 14:00 hodin.

§ 7 Ručení společnosti a&o GmbH

(1) Společnost a&o GmbH ručí s péčí řádného hospodáře za své závazky ze smlouvy. Nároky zákazníka na náhradu škody jsou vyloučeny. Z toho jsou vyjmuty škody na životě, těle nebo zdraví, pokud a&o GmbH porušila povinnost, ostatní škody, které jsou způsobeny porušením povinnosti a&o GmbH úmyslně nebo hrubou nedbalostí a škody způsobené úmyslným nebo nedbalostním porušením typických smluvních povinností společnosti a&o GmbH. Porušení povinnosti a&o GmbH se rovná porušení povinnosti jejím zákonným zástupcem nebo pomocníkem při plnění. Dojde-li k závadám nebo nedostatkům v plnění společnosti a&o GmbH, bude se a&o GmbH poté, co o nich byla informována nebo na základě okamžité reklamace zákazníka snažit zajistit nápravu. Zákazník je povinen rozumně přispět k odstranění závady a k udržení možné škody na co možná nejvyšší úrovni.

(2) Za přinesené věci ručí společnost a&o GmbH zákazníkovi podle zákonných ustanovení; tedy do stonásobku ceny pokoje, maximálně 3 500,00 EUR, za peníze, cenné papíry a cennosti až do výše 800,00 EUR. Peníze, cenné papíry a cennosti mohou být uchovávány až do maximální hodnoty 1 000,00 EUR v hostelovém sejfě. Společnost a&o GmbH doporučuje této možnosti využít. Nároky na ručení zanikají, pokud zákazník po zjištění ztráty, zničení nebo poškození neprodleně neinformuje společnost A&O GmbH. Pro další ručení společnosti a&o GmbH platí analogicky výše uvedený odst. 1 věty 2 až 4.

(3) Pokud je zákazníkovi poskytnuto parkovací místo v garáži hotelu/hostelu nebo parkovišti hotelu/hostelu, i za úhradu, nevzniká tak žádná smlouva o úschově. V případě ztráty nebo poškození vozidel odstavených nebo zaparkovaných na hotelovém pozemku a jejich obsahu společnost a&o GmbH neručí, kromě úmyslu a hrubé nedbalosti. Výše uvedený odst. 1 věty 2 až 4 platí analogicky.

(4) Se zprávami, poštou a zásilkami zboží pro hosty bude nakládáno s opatrností. Společnost a&o GmbH zajistí jejich doručení, uchování a - na přání - za úhradu - dodatečné zaslání. Výše uvedený odst. 1 věty 2 až 4 platí analogicky.

§ 8 Závěrečná ustanovení

(1) Změny nebo dodatky ke smlouvě, přijetí žádosti nebo těchto VOP pro ubytování v hotelu/hostelu mají být provedeny písemně. Změny nebo dodatky provedené zákazníkem jsou neplatné.

(2) Místem plnění a platby je sídlo společnosti a&o GmbH.

(3) Výhradní pravomoc má v obchodním styku soud - i pro spory týkající se šeků nebo směn - podle sídla příslušné společnosti a&o GmbH. Pokud smluvní partner nemá v tuzemsku žádný obecný soud, do jehož pravomoci spadá, pak platí pravomoc soudu podle sídla příslušné společnosti a&o GmbH.

(4) Platí právo země, v níž má příslušná provozní společnost a&o GmbH své sídlo. Uplatnění kupního práva OSN a kolizního práva je vyloučeno.

(5) Pokud by jednotlivá ustanovení těchto VOP pro ubytování v hotelu/hostelu byla nebo se stala úplně nebo částečně neúčinnými, účinnost ostatních ustanovení tím není dotčena. Jinak platí zákonná ustanovení.

(6) Společnost a&o GmbH se distancuje ve všech ohledech od diskriminace, extremismu, násilí a xenofobie a vyhrazuje si právo neubytovat osoby, které tak nečiní.