

Všeobecné obchodní podmínky

1. Smluvní strany

Vzájemný smluvní vztah mezi účastníky pobytu (dále jen „zákazník“) a provozovatelem Rekreačního střediska Stará Živohošť a Bedřichov Apartmánů, společností Stará Živohošť s.r.o. (dále jen „ubytovatel“), se řídí ustanoveními Občanského a Obchodního zákoníku a je upraven v těchto všeobecných podmínkách.

2. Rezervace a cena pobytu

Orientační cena ubytování a případných dalších služeb je uvedena na internetových stránkách ubytovatele (ceník na novou sezonu je aktualizován obvykle od ledna). Pro zákazníka je závazný rozsah sjednaných služeb a cena, které jsou uvedeny v potvrzení rezervace pobytu (závazný rezervační mail s uvedením ID rezervace). Ostatní údaje mají pouze informativní charakter. Cena v rezervačním mailu nezahrnuje poplatky za další sjednané služby poskytované ubytovatelem: parkování os. automobilu, rekreační poplatek obci, poplatek za psa atp.

Rezervaci pobytu lze řešit zákazníkem písemně s recepcí ubytovatele, nebo provést online na webových stránkách ubytovatele. Potvrzení o rezervaci pobytu je ubytovatelem odesláno okamžitě po vytvoření rezervace. Závazné potvrzení pobytu je platné po obdržení rezervačního mailu zákazníkoví s potvrzenými údaji o délce pobytu, ceně pobytu, počtem osob, formě stravování a ID rezervace.

Cena pobytu a další poplatky za sjednané služby jsou splatné v den nástupu na pobyt (je možné zaplatit v hotovosti nebo platební kartou). V případě předčasného ukončení pobytu nevzniká nárok na vrácení finanční částky.

3. Změna podmínek nebo zrušení pobytu ze strany ubytovatele

Ubytovatel je oprávněn v případech, které nemůže ovlivnit (např. zásah vyšší moci), změnit dohodnuté podmínky pobytu nebo pobyt zcela zrušit. Takovéto změny je ubytovatel povinen oznámit zákazníkovi před zahájením pobytu. Nesouhlasí-li zákazník s těmito změnami, je oprávněn neprodleně od smlouvy odstoupit. V případě zrušení pobytu ubytovatelem obdrží zákazník zaplacenou částku za sjednané ubytování v plné výši zpět. Zákazník nemá nárok na žádné další náhrady. Ubytovatel má právo změnit např. číslo chaty z technických nebo jiných důvodů. Při změně typu ubytování je rozdílná cena zákazníkovi kompenzována.

4. Zrušení pobytu zákazníkem, změna rezervace, náhradníci

Zákazník je oprávněn odstoupit od smlouvy kdykoliv před příjezdem na pobyt. Zrušení pobytu vyžaduje písemnou formu (postačí i elektronická forma / e-mail).

Zákazník je povinen zaplatit níže stanovené odstupné. Rozhodné datum pro stanovení výše odstupného nastává dnem přijetí písemného oznámení o odstoupení zákazníka.

Změna rezervace je možná v případě, že na ni přistoupí obě strany. Před zahájením pobytu může zákazník písemně oznámit, že se místo něho pobytu zúčastní jiná osoba v oznámení uvedená. Dnem doručení tohoto oznámení se výše uvedená osoba stává zákazníkem. Oznámení musí obsahovat prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s podmínkami a cenou za pobyt. Původní a nový zákazník

společně a nerozdílně odpovídají za uhrazení ceny pobytu, nebo za uhrazení storno poplatků v případě nenastoupení na pobyt.

Rozšíření nebo změny služeb nad rámec závazné rezervace pobytu musí být ze strany ubytovatele písemně potvrzeny a zákazníkem uhrazeny před čerpáním rozšířené nebo změněné služby.

Má-li zákazník požadavek „přesunout“ již objednaný a uhrazený pobyt na jiný termín, je toto možné po dohodě obou stran pouze v případě, že je volné místo.

V den nástupu na pobyt již nelze zkrátit dobu pobytu, sjednanou cestovní smlouvou (závazný rezervační mail). Zákazník je povinen zaplatit plnou cenu dle uzavřené cestovní smlouvy.

5. Odstupné / storno poplatky

Storno poplatky se účtují za každého účastníka při zrušení pobytu:

- do 30 dnů před nástupem na pobyt – 10 % z ceny objednaných služeb
- 7 a více dní před nástupem na pobyt – 50 % z ceny objednaných služeb nebo cena ubytování za první noc (vyšší z obou hodnot)
- méně než 7 dní před nástupem na pobyt – 80 % z ceny objednaných služeb
- Při nenastoupení na pobyt nebo jeho zrušení v den nástupu, nebo při stornu po poskytnutí první služby – 100 % z ceny objednaných služeb.

Minimální výše stornopoplatku (vždy) 200,- Kč za každého účastníka.

U skupin (od 20 osob) se účtují při zrušení pobytu za každého účastníka následující stornopoplatky:

- do 30 dnů před nástupem na pobyt – 20 % z ceny objednaných služeb
- 7 a více dní před nástupem na pobyt – 60 % z ceny objednaných služeb
- od 7 dne před poskytnutím první služby - 100 % z ceny objednaných služeb

Minimální výše stornopoplatku (vždy) 200,- Kč za každého účastníka.

U pobytu, kde přímo vynaložené a prokázané náklady na zákazníka již přesáhly výše uvedené odstupné/storno, se odstupné o tyto náklady navýší. Po odečtení odstupného bude zákazníkovi zbytek jím uhrazené zálohy vrácen převodem na účet (obvykle do dvou týdnů). Přesáhne-li nárok na odstupné uhrazenou zálohu, je zákazníkovi vyúčtován rozdíl a ten je povinen jej neprodleně uhradit.

6. Nástupní podmínky

Začátek pobytu je uveden v rezervaci nebo ubytovacím poukazu (voucheru). Pokud není uvedeno jinak, pobyt začíná nástupem mezi 15 a 18 hodinou.

Zákazník předloží osobní doklad (OP nebo jiný cestovní doklad), údaje o všech osobách a uhradí doplatek za pobyt.

7. Ukončení pobytu

Pokud není uvedeno jinak v rezervaci nebo ubytovacím poukazu (voucheru), pobyt končí v den odjezdu a uvolněním chaty, chatky, apartmánu nebo pokoje v budově nejpozději do 10 hodin dopoledne. Další možností je uložení zavazadel do odpoledních hodin v prostoru k tomu určeném. V případě předčasného ukončení pobytu nevzniká nárok na vrácení finanční částky.

8. Stravování – (pro Rekreační středisko Stará Živohošť)

Zákazník při začátku pobytu obdrží stravenky dle zakoupeného typu stravování uvedeného v rezervaci pobytu (závazný rezervační mail s uvedením ID rezervace). Každá stravenka je označena pro příslušný typ stravy (S – snídaně, O- oběd, V – večeře).

Možné typy stravování:

- bez stravy
- snídaně
- polopenze (snídaně, večeře)
- plná penze (snídaně, oběd, večeře).

Při ubytování v pokojích budov Typografie, Narex a Inklemo je možný typ stravování minimálně se snídaní (nelze bez stravy). Jiné typy stravy, než výše uvedené, nelze objednat (např. jen oběd, jen večeři, „polopenzí“ - oběd a večeři).

Změnu typu stravování lze provést nejpozději v den nástupu na pobyt. Změna typu stravování je platná až od následujícího dne pobytu.

Stravování probíhá samoobslužně v jídelně rekreačního střediska na základě předem zakoupených stravenek vydaných provozovatelem. Doba výdeje u snídaně je 07:30 – 10:00, obědy 12:00 -13:30, večeře 18:00 – 19:30. Doba výdeje lze měnit po předešlé dohodě.

Pokud klient neodebere objednané stravování dle zakoupených stravenek ve stanovených časech, strava nebude dodatečně vydána, čímž na ni ztrácí nárok.

Výdej pokrmů je možný pouze na základě odevzdání zakoupené a nepoškozené stravenky na příslušný den a pokrm.

Za ztrátu, poškození, zničení nebo jiného znehodnocení stravenky nenese provozovatel po jejím výdeji žádnou odpovědnost.

Při ztrátě, poškození nebo odcizení stravenky, nelze vydat stravenku náhradní. Zákazník je povinen si zakoupit na recepci Rekreačního střediska Stará Živohošť stravenku novou.

Pokud bude zjištěno, že se v prostorách střediska zákazník neoprávněně stravuje, je tato skutečnost důvodem k okamžitému ukončení pobytu.

9. Bazén (pro Rekreační středisko Stará Živohošť)

V rámci ceny zaplaceného pobytu zákazníkem je v prostorách střediska zdarma k dispozici venkovní bazén. Zákazník je oprávněn ke vstupu do bazénu i jeho venkovních prostor pouze s identifikačním páskem, který je povinen nosit viditelně na zápěstí ruky. Bazén je určen pouze pro ubytované zákazníky střediska.

10. Reklamace

Zákazník je povinen své námitky na kvalitu poskytovaných služeb a požadavky neprodleně oznámit. V případě nespokojenosti s kvalitou poskytovaných služeb má zákazník právo informovat ubytovatele již v průběhu pobytu, aby mohla být sjednána náprava co nejdříve. V případě reklamace je zákazník

povinen uplatnit své požadavky na závady bez zbytečného odkladu přímo v průběhu pobytu tak, aby mohly být odstraněny ještě na místě.

V případě, že reklamáce nebude podána okamžitě na místě, zmenšuje se nebo zaniká nárok zákazníka na náhradu později vzniklých škod, kterým by mohl včasným podáním zabránit.

11. Pojištění

Zákazníci po dobu pobytu nejsou ubytovatelem pojištěni.

12. Závěrečná ustanovení

Zákazník uděluje provozovateli souhlas se zpracováním osobních údajů dle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a zákonem č. 133/2000 Sb., o evidenci obyvatel a rodných čísel, zpracovávat veškeré informace a údaje o jeho osobě.

Zákazník souhlasí a bude respektovat a dodržovat podmínky dané Provozním a ubytovacím řádem Rekreačního střediska Stará Živohošť a Bedřichov Apartmánů.

13. Platnost

Tyto Všeobecné obchodní podmínky platí pro účastníky pobytu. Vstupují v platnost 20.12.2017 a účinnosti nabývají odesláním elektronické rezervace. Odesláním rezervace a nastoupením na pobyt se zákazník zavazuje také k dodržování provozních a ubytovacích řádů rekreačního střediska, bazénu, sportovišť a Bedřichov Apartmánů.