

VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY

Úvodní ustanovení

1. Všeobecné smluvní podmínky (dále jen "Podmínky") jsou platné pro všechny pobyty realizované ubytovatelem – Bc. Věrou Kubovou, Ve Stezkách 163, 530 03 Pardubice, IČO: 74269666
2. Podmínky tvoří nedílnou součást smlouvy o ubytování.

I. Účastníci smluvního vztahu

Účastníky smluvního vztahu jsou:

- a) provozovatel – Bc. Věra Kubová, Ve Stezkách 163, 530 03 Pardubice, IČO: 74269666 a
- b) zákazník, kterým může být jak fyzická tak právnická osoba (dále jen "zákazník").

II. Předmět smluvního vztahu

Tyto Podmínky upravují práva a povinnosti smluvních stran při pronájmu rekreačních objektů, které zajišťuje provozovatel zákazníkům přímým dodáním vlastních služeb prezentovaných na webové stránce www.rekreace.vpnhosting.cz nebo www.orlicke.info.

III. Vznik smluvního vztahu

1. Smluvní vztah mezi zákazníkem a provozovatelem s předmětem dle článku II vzniká uzavřením smlouvy o ubytování, tj. přijetím zákazníkem (v případě právnické osoby způsobem a osobou v souladu s právními předpisy), příp. jeho zákonným zástupcem, nebo zástupcem na základě předložené plné moci, podepsané smlouvy o ubytování a jejím potvrzením ze strany provozovatele. Obsah smlouvy o ubytování je určen nabídkou ubytování v obci Sněžné prezentovanou na webové stránce www.rekreace.vpnhosting.cz nebo www.orlicke.info a těmito podmínkami.

2. Předáním podepsané smlouvy o ubytování dle odst. 1 tohoto článku zákazník stvrzuje, že je mu znám plný obsah smlouvy a souhlasí s ním, že obdržel všechny přílohy tvořící nedílnou součást smlouvy a že všechny smluvní podmínky a podmínky prezentované v nabídce ubytování v obci Sněžné webové stránce www.rekreace.vpnhosting.cz nebo www.orlicke.info uznává a souhlasí s nimi.

3. Potvrzením smlouvy o ubytování zákazníka dle odst. 1 tohoto článku se provozovatel zavazuje zákazníkovi zabezpečit služby v dohodnutém rozsahu a kvalitě a v souladu se sjednanými podmínkami.

IV. Cenové a platební podmínky

1. Provozovatel má právo na zaplacení ceny služeb před jejich poskytnutím a zákazník je povinen uhradit cenu služeb před jejich poskytnutím.

Forma úhrady ceny služeb společnosti probíhá tak, že zákazník objednává a nakupuje služby provozovatele a je povinen zaplatit cenu služeb - zálohu + kauci na účet provozovatele, doplatek – na místě v hotovosti, a to ve výši a lhůtách stanovených těmito Podmínkami. (Vratnou kauci je také možno uhradit až při příjezdu na místo ubytování.)

Za zaplacení ceny služeb se považuje podle formy úhrady den převzetí hotovosti nebo den připsání platby na účet provozovatele do výše 100% stanovené ceny služeb. Při

porušení tohoto závazku zákazníkem má provozovatel právo od smlouvy odstoupit, čímž není dotčeno jeho právo na náhradu škody.

2. Výše záloh a časový rozvrh plateb je sjednán, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak tak, že v případě poskytování ubytovacích služeb dle článku II je zákazník povinen při vzniku smluvního vztahu uhradit zálohu minimálně ve výši 50 % stanovené ceny služeb, a to nejpozději 14 dnů před nástupem na rekreaci. Doplatek ceny ubytování včetně vratné kauce se platí první den při příjezdu do objektu.

V případě vzniku smluvního vztahu ve lhůtě kratší než 14 dnů před realizací služeb je zákazník povinen uhradit zálohu do 2 dnů.

V. Práva a povinnosti zákazníka

1. K základním právům zákazníka patří zejména:

- a) právo na řádné poskytnutí smluvně sjednaných a zaplacených služeb,
- b) právo vyžadovat od provozovatele informace o všech skutečnostech, které jsou mu známy a které se dotýkají smluvně sjednaných a zaplacených služeb,
- c) právo být seznámen s případnými změnami ve smluvně sjednaných službách,
- d) právo kdykoliv před zahájením čerpání služeb odstoupit od smlouvy dle článku VIII,
- e) právo na reklamaci vad a její vyřízení v souladu s Reklamačním řádem provozovatele
- f) právo na ochranu osobních dat, které jsou obsahem smlouvy příp. v dalších dokumentech, před nepovolanými osobami.

2. K základním povinnostem zákazníka patří, zejména:

- a) poskytnout provozovateli součinnost, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, především pravdivě a úplně uvádět provozovatelem požadované údaje ve smlouvě o ubytování, vč. jakýchkoliv změn takových údajů a předložit další doklady (průkaz totožnosti apod.) podle požadavků provozovatele,
- b) zajistit u osob mladších 15ti let doprovod a dohled dospělého účastníka, obdobně zajistit doprovod a dohled osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje,
- c) předložit souhlas zákonného zástupce v případě, že zákazník starší 15ti let a mladší 18ti let čerpá služby bez jeho doprovodu a dohledu,
- d) nahlásit účast cizích státních příslušníků,
- e) zaplatit cenu ubytovacích služeb v souladu s článkem IV.,
- f) bez zbytečného odkladu sdělovat provozovateli své stanovisko k případným změnám v podmínkách a obsahu sjednaných služeb,
- g) zaslat či jiným prokazatelným způsobem předat bezodkladně Smlouvu o ubytování se jmenným seznamem ubytovaných osob zákazníka a převzít od provozovatele doklady potřebné pro čerpání služeb a dostavit se ve stanoveném čase na místo určení (srazu, odjezdu apod.) se všemi požadovanými doklady s tím, že nástup k pobytu je nejdříve od 14.00 hod v zahajovací den ubytování a objekt je nutno opustit poslední den pobytu nejdéle do 12:00 hod,
- h) mít u sebe doklad o zdravotním pojištění, cizí státní příslušníci jsou povinni se informovat o vízové povinnosti u zastupitelských úřadů zemí, kam cestují a potřebná víza si obstarat,
- i) řídit se pokyny provozovatele a ubytovacím řádem,
- j) počínat si tak, aby nedocházelo ke škodám na zdraví nebo majetku na úkor ostatních zákazníků nebo provozovatele a uhradit případnou škodu, kterou způsobil,
- k) v případě odstoupení od smlouvy je zákazník povinen takové odstoupení od smlouvy provozovateli oznámit a zaplatit odstupné dle článku VIII a IX,

l) v případě změny v osobě účastníka pobytu původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a úhradu nákladů, pokud provozovateli v souvislosti se změnou zákazníka vzniknou.

3. K povinnostem zákazníků - právnických osob, které jsou účastníky smluvního vztahu s předmětem dle článku II dále patří:

a) seznámit své účastníky s těmito podmínkami provozovatele jakož i s dalšími informacemi, které od provozovatele obdrží, zejména je pak informovat o rozsahu a kvalitě služeb,

b) zabezpečit, aby všichni účastníci plnili základní povinnosti zákazníků, které vyžadují jejich osobní součinnost a jejichž nositelem může být jen jednotlivý účastník,

c) určit vedoucího skupiny účastníků pobytu zákazníka - právnické osoby a jeho jméno nahlásit provozovateli. Tento vedoucí organizačně zabezpečuje řádné poskytnutí služeb od provozovatele.

d) odevzdat spolu se smlouvou na předepsaném formuláři společnosti předem jmenný seznam všech ubytovaných zákazníka, u dětí do 15ti let uvést plné datum narození a uvést osoby odpovědné za dohled a doprovod dle čl. V, odst. 2, písm. b).

VI. Povinnosti a práva provozovatele

1. K právům a povinnostem zákazníků uvedeným v článku V se vztahují odpovídající povinnosti a práva provozovatele.

2. Provozovatel je povinen pravdivě a řádně informovat zákazníka o všech skutečnostech, týkajících se sjednaných služeb, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou provozovateli známy.

3. Provozovatel není povinen poskytnout zákazníkovi plnění nad rámec předem potvrzených a zaplacených služeb,

VII. Zrušení a změny dohodnutých služeb

1. Zrušení dohodnutých služeb

a) provozovatel je oprávněn zrušit ubytovací služby před zahájením jejich čerpání, jestliže z jakýchkoliv důvodů nemůže dodržet podmínky smlouvy (např. havárie v objektu).

b) Jestliže provozovatel služby podle písm. a) tohoto odstavce zruší, má zákazník právo požadovat, aby provozovatel bez zbytečného odkladu vrátil zákazníkovi vše, co od něho obdržel na úhradu ceny služeb podle zrušené smlouvy, aniž by byl zákazník povinen platit provozovateli odstupné. Jestliže dojde k uzavření nové smlouvy, platby uskutečněné na základě původní smlouvy se považují za platby podle nové smlouvy. Je-li cena nového pobytu nižší než již uskutečněné platby, je provozovatel povinen takto vzniklý rozdíl zákazníkovi bez zbytečného odkladu vrátit.

c) provozovatel má dále právo zrušit ubytování, které je předmětem smluvního vztahu dle článku II v důsledku neodvratitelné události, které nemohl zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze na něm rozumně požadovat (např. sněhová kalamita).

2. Změny dohodnutých ubytovacích služeb a čerpání ubytovacích služeb

Nastanou-li okolnosti, které provozovateli brání poskytnout ubytovací služby dle stanovených a smluvně dohodnutých podmínek a je-li tak nucen z objektivních důvodů před zahájením čerpání služeb změnit podmínky smlouvy, je provozovatel povinen takové změny oznámit zákazníkovi bez zbytečného odkladu a navrhnout mu změnu smlouvy. Pokud navrhovaná změna smlouvy vede i ke změně ceny ubytování, je povinen v návrhu změny smlouvy novou cenu uvést. Zákazník má právo se rozhodnout, zda se změnou smlouvy bude souhlasit či zda od smlouvy odstoupí.

a) Pokud zákazník ve lhůtě do 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy od smlouvy neodstoupí, má se za to, že s její změnou souhlasí. Jestliže změna smlouvy vede i ke zvýšení ceny ubytovacích služeb, je zákazník povinen uhradit provozovateli rozdíl v ceně ubytovacích služeb do 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy. Při porušení tohoto závazku zákazníka uhradit provozovateli rozdíl v ceně ubytovacích služeb má provozovatel právo od smlouvy odstoupit, čímž není dotčeno právo provozovatele na náhradu škody. Jestliže změna smlouvy vede i ke snížení ceny pobytu, je provozovatel povinen buď snížit doplatek celkové ceny ubytovacích služeb, pokud nebyl zákazníkem dosud uhrazen, nebo vrátit rozdíl v ceně ubytovacích služeb v případě, že zákazník již uhradil částku K ÚHRADĚ předepsanou na zálohové faktuře.

b) Jestliže zákazník nesouhlasí se změnou smlouvy a ve lhůtě do 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy od smlouvy odstoupí, má právo požadovat, aby mu provozovatel na základě nové smlouvy poskytl jiný termín ubytování, může-li provozovatel takové ubytování nabídnout. Nedojde-li v takovém případě k uzavření nové smlouvy, je provozovatel povinen bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržel na úhradu ceny ubytovacích služeb podle zrušené smlouvy, aniž by byl zákazník povinen platit provozovateli odstupné. Jestliže dojde k uzavření nové smlouvy, platby uskutečněné na základě původní smlouvy se považují za platby podle nové smlouvy. Je-li cena nových ubytovacích služeb nižší než již uskutečněné platby, je provozovatel povinen takto vzniklý rozdíl zákazníkovi bez zbytečného odkladu vrátit.

3. Změny dohodnutých ubytovacích služeb v průběhu ubytování a čerpání ubytovacích služeb

a) Jestliže po zahájení ubytování, které je předmětem smluvního vztahu se zákazníkem, nebo v jeho průběhu, provozovatel neposkytne ubytovací služby nebo jejich podstatnou část řádně a včas nebo zjistí, že mu ubytování nebo jeho podstatnou část nebude moci řádně a včas poskytnout, třebaže se k tomu smlouvou zavázala, je provozovatel povinen bez zbytečného odkladu a bezplatně provést taková opatření, aby zákazník mohl ubytovací služby čerpat.

b) Pokud nelze čerpání ubytovacích služeb zajistit, je provozovatel povinen bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně.

VIII. Odstoupení od smlouvy

1. Provozovatel je oprávněn před zahájením čerpání ubytovacích služeb, které jsou předmětem smluvního vztahu dle článku II, od smlouvy odstoupit z důvodu:

- a) porušení povinností zákazníkem, nebo
- b) z důvodu zrušení ubytování

Písemné oznámení o odstoupení od smlouvy s uvedením důvodů zasílá provozovatel do bydliště/sídla zákazníka uvedeného ve smlouvě a účinky odstoupení od smlouvy nastávají dnem doručení oznámení.

2. Zákazník má právo odstoupit od smlouvy kdykoli před zahájením čerpání ubytovacích služeb

- a) bez udání důvodu,
- b) jestliže nedojde k uzavření nové smlouvy dle ustanovení článku VII odst. 1, písm. b) nebo ustanovení článku VII odst. 2, písm. b),
- c) z důvodů porušení povinností poskytovatele vyplývajících ze smlouvy

Oznámení o odstoupení od smlouvy a v případě odstoupení od smlouvy dle písm. b) tohoto odstavce s uvedením důvodů zákazník buď sepíše formou záznamu v místě bydliště provozovatele nebo do místa bydliště zasílá doporučenou poštou, příp. jiným prokazatelným

způsobem. V oznámení zákazník uvede základní údaje důležité k identifikaci smlouvy, tj. číslo smlouvy, od které odstupuje (osobní údaje zákazníka, č. rezervace, objednávky, ap.) Účinky odstoupení od smlouvy nastávají dnem sepsání záznamu v sídle provozovatele, příp. dnem doručení písemného oznámení do místa bydliště provozovatele.

3. Není-li důvodem odstoupení zákazníka od smlouvy porušení povinnosti provozovatele stanovené smlouvou nebo odstoupí-li provozovatel od smlouvy před zahájením čerpání služeb z důvodu porušení povinností zákazníkem, je zákazník povinen zaplatit provozovateli odstupné ve výši stanovené v článku IX a provozovatel vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržel na úhradu ceny služeb podle zrušené smlouvy.

4. Je-li důvodem odstoupení zákazníka od smlouvy porušení povinností provozovatele stanovené smlouvou, nebo nedojde-li k uzavření nové smlouvy dle odst. 2 písm. b) tohoto článku, je provozovatel povinen bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržel na úhradu ceny služeb podle zrušené smlouvy, aniž by byl zákazník povinen platit provozovateli odstupné.

IX. Odstupné

1. Odstoupí-li provozovatel od smlouvy uzavřené se zákazníkem dle článku III odst. 1 nebo 2 před zahájením čerpání ubytovacích služeb z důvodu porušení povinností zákazníkem, je poskytovatel oprávněn požadovat a zákazník povinen uhradit poskytovateli odstupné. Výše odstupného je shodná s výší odstupného stanovenou pevnou částkou.

2. Odstoupí-li zákazník od smlouvy s předmětem smluvního vztahu dle článku II těchto podmínek, je zákazník povinen zaplatit odstupné.

Při odstoupení od smlouvy před zahájením čerpání ubytovacích služeb:

a) 14 až 8 dní 2.000,-- Kč.

b) 7 a méně dnů 3.500,-- Kč.

3. Nenastoupí-li zákazník na pobyt bez předchozího odstoupení od smlouvy nebo z důvodu, že nesplnil povinnost dle čl. V, odst. 2, písm. g) a h), propadá mu záloha, vč. kauce.

4. Předem stanovenou cenou se rozumí prodejní cena za ubytování specifikovanou ve smlouvě o ubytování na základě zálohové faktury, která je nedílnou součástí smlouvy o ubytování.

5. Poskytovatel má právo odečíst odstupné od složené zálohy nebo zaplacené ceny.

6. Při určení počtu dnů pro výpočet odstupného se do stanoveného počtu dnů započítává i den, kdy nastaly účinky odstoupení od smlouvy. Do počtu dnů se nezapočítává den nástupu na příslušný pobyt apod.

X. Reklamační

1. V případě vadně poskytnutých nebo neposkytnutých ubytovacích služeb, jež byly sjednány v platné smlouvě s poskytovatelem, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci. Způsob uplatnění reklamační, postup vyřizování reklamační jakož i rozhodnutí o reklamaci upravuje Reklamační řád poskytovatele, který je zákazníkům k dispozici na webových stránkách: www.rekreace.vpnhosting.cz.

2. Zákazník je povinen uplatnit reklamaci včas bez zbytečného odkladu tak, aby mohla být sjednána náprava pokud možno v místě poskytované služby nebo v místě bydliště poskytovatele. Uplatnění reklamační může zákazník provést buď ústně nebo písemně. V případě ústního reklamačního podání, není-li reklamaci v plném rozsahu vyhověno ihned, je povinen poskytovatel sepsat se zákazníkem reklamační protokol s uvedením data, předmětu reklamační a popř. stanoviska příslušné osoby apod. Zákazník je povinen poskytnout

potřebnou součinnost k řešení reklamace. V případech, kdy zákazník čerpá služby bez přítomnosti poskytovatele a poskytnutá ubytovací služba má vady, je zákazník povinen dbát též o včasné a řádné uplatnění nároků a telefonicky informovat poskytovatele (mobil: 777109764) a poté nárok uplatnit písemně.

3. Nastanou-li okolnosti, jejichž vznik, průběh a příp. následek není závislý na vůli, činnosti a postupu poskytovatele nebo okolnosti, které jsou na straně zákazníka, na jejichž základě zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a poskytovatelem zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na vrácení zaplacené ceny nebo na slevu z ceny.

XI. Pojištění

1. Není-li ve smlouvě uvedeno jinak, nezahrnují ceny ubytovacích služeb pojištění zákazníka pro cesty a pobyt, zejména pro případ úrazu.

2. Zákazník má možnost uzavřít individuální pojištění pro cesty a pobyt včetně pojištění pro případ, že zákazníkovi vzniknou náklady v souvislosti s odstoupením od smlouvy.

3. V jednání o odškodnění pojistné události je pojišťovna v přímém vztahu k zákazníkovi a poskytovateli nepřísluší posuzovat existenci, případně výši uplatňovaných nároků z tohoto vztahu.

XII. Zvláštní ustanovení

1. Předáním, popř. doručením podepsané smlouvy o ubytování poskytovateli dle článku III odst. 1 zákazník vyslovuje souhlas s tím, aby v souladu s ustanovením § 5 odst. 2 a násl. Zákona č. 101/2000 Sb. poskytovatel zpracovával a shromažďoval osobní údaje zákazníka v rozsahu požadovaném místně příslušným obecním úřadem: jméno, příjmení, datum narození, bydliště a číslo dokladu totožnosti

2. Poskytnuté osobní údaje zákazníka je poskytovatel oprávněn zpracovávat a shromažďovat za účelem nabízení ubytovacích služeb poskytovaných nebo zprostředkovaných poskytovatelem, pro tento účel lze použít jméno, příjmení a adresu zákazníka.

3. Poskytnuté osobní údaje zákazníka je oprávněn zpracovávat a shromažďovat v rozsahu dle odst. 1 tohoto článku a za účelem dle odst. 2 tohoto článku poskytovatel nebo pověřený zpracovatel v souladu s § 6 citovaného zákona po dobu 5ti let, po uplynutí této lhůty je povinen tyto údaje zákazníka zlikvidovat.

4. Poskytnuté osobní údaje zákazníka budou zpracovávány poskytovatelem i zpracovatelem automatizovaně i manuálně a v elektronické i tištěné formě.

5. Při zpracovávání osobních údajů zákazníka je poskytovatel povinen dbát, aby zákazník neutrpěl újmu na svých právech, zejména na právu na zachování lidské důstojnosti a dbát na ochranu před neoprávněným zasahováním do jeho soukromého a osobního života.

6. Zákazník má právo souhlas se zpracováním jeho osobních dat dle tohoto článku kdykoli písemně odvolat.

7. Zákazník má právo přístupu k osobním údajům, právo na opravu osobních údajů jakož i další práva dle § 21 citovaného zákona.

XIII. Závěrečná ustanovení

Tyto Podmínky vstupují v platnost a účinnost dne 25.12.2006