

Pension restaurace Moravanka a Areál Srubů Větrný vrch

Dolní Morava

561 69 Králíky

tel: +420 731 172 765 email: info@dolnimorava.cz

Smluvní podmínky (dále jen „podmínky“)

Miroslav Slončík, gen. Svobody 56/32, Šumperk 787 01, IČO 44769776

(dále jen „CA“)

upravují vzájemné smluvní vztahy mezi CA a fyzickými, popř. právnickými osobami (dále jen „zákazník“),

jako uživateli služeb CA v souladu s platnými právními předpisy.

Podmínky jsou pro všechny zúčastněné strany závazné.

I. Vznik smluvního vztahu

Smluvní vztah mezi CA a zákazníkem vzniká na základě zákazníkem podepsané písemné smlouvy potvrzené CA a úhrady ceny nebo zálohy zákazníkem na účet CA. Svým podpisem na smlouvě zákazník stvrzuje, že se seznámil se smluvními podmínkami CA, uznává je a souhlasí s nimi.

CA si vyhrazuje oznámit, před uzavřením smlouvy, změny údajů uvedených v nabídce služeb a pobytu. V takovém případě, kdy se údaje na přihlášce - smlouvě a v nabídce služeb a pobytu odlišují, jsou závazné údaje, uvedené ve smlouvě.

II. Cena služeb a pobytu

Cenou se rozumí cena, kterou potvrdí CA ve smlouvě. Ceny jsou cenami smluvními mezi CA a zákazníkem.

Náklady CA na další služby, které nejsou obsahem ceny, o které zákazník CA požádá, mu budou účtovány odděleně od sjednané ceny.

Případné slevy, vyhlášené CA po datu podpisu smlouvy zákazníkem, nezakládají právo zákazníka na zlevněnou cenu.

III. Platební podmínky

CA má právo na zaplacení ceny služeb před jejich poskytnutím. Zákazník zaplatí buď 1/3 z ceny nebo 100% při uzavření smluvního vztahu.

Doplatek celkové ceny sjednané ve smlouvě musí zákazník uhradit nejpozději 3 dny před zahájením pobytu a čerpáním služeb. V případě nedodržení termínu zaplacení ceny zákazníkem je CA oprávněna jeho účast na pobytu zrušit s tím, že náklady spojené se zrušením účasti (storno poplatky) hradí zákazník.

IV. Změny podmínek smlouvy

a) ze strany CA:

- Je-li CA nucena z objektivních důvodů před zahájením pobytu změnit podmínky smlouvy, navrhne zákazníkovi změnu smlouvy.

Pokud navrhovaná změna smlouvy vede i ke změně ceny pobytu, musí být v návrhu nová cena uvedena.

- Zákazník má právo se rozhodnout, zda bude se změnou smlouvy souhlasit nebo zda od smlouvy odstoupí. Pokud zákazník neodstoupí od smlouvy ve lhůtě 5 dnů od doručení oznámení o změnách, má se za to, že s její změnou souhlasí.

b) ze strany zákazníka:

- Před zahájením pobytu může zákazník písemně oznámit CA, že se pobytu místo něho zúčastní jiná osoba v oznámení uvedená.

- Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny pobytu.

Na nového zákazníka automaticky přechází povinnosti a práva vyplývající ze smlouvy.

V. Odstoupení od smlouvy

a) ze strany CA:

- z důvodu zrušení pobytu nebo z důvodu porušení smluvní povinnosti zákazníkem (např. neuhrazení dohodnuté ceny)
- Odstoupí-li CA od smlouvy z důvodu porušení povinnosti zákazníkem, zákazník je povinen zaplatit odstupné a ztrácí jakýkoliv nárok na náhradu za nevyužité služby. CA vrátí zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny podle zrušené smlouvy.
- Odstoupila-li CA od smlouvy z důvodu zrušení pobytu před jeho zahájením, má zákazník právo požadovat, aby mu CA na základě nové smlouvy poskytla nový pobyt ve stejné kvalitě, může-li CA takový pobyt nabídnout.

b) ze strany zákazníka:

- Zákazník může odstoupit od smlouvy v libovolnou dobu za podmínek stanovených touto smlouvou.
- Odstoupí-li zákazník od smlouvy na základě nesouhlasu se změnou smlouvy, má právo požadovat, aby mu CA na základě nové smlouvy poskytla jiný pobyt, může-li CA takový pobyt nabídnout.
- Je-li důvodem odstoupení zákazníka od smlouvy porušení povinnosti CA stanovené smlouvou nebo nedojde-li k uzavření nové smlouvy v případě, že zákazník nepřistoupil na změnu původně sjednané smlouvy, je CA povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny pobytu podle zrušené smlouvy, aniž by byl zákazník povinen platit CA odstupné.

Zákazník má právo od smlouvy odstoupit, i bez udání důvodů, výhradně písemnou formou, přičemž se zavazuje uhradit dále uvedené odstupné (storno). CA vrátí zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny podle zrušené smlouvy.

Účinky odstoupení od smlouvy nastávají dnem doručení oznámení.

Odstupné (storno):

Storno poplatky hradí zákazník a jsou splatné ihned.

Odstupné (storno) se stanoví v % z ceny, není-li uvedeno jinak:

- 1) do 46 dnů před zahájením pobytu 300 Kč/osoba,
- 2) 45 dnů až 21 dnů před zahájením pobytu 30% (minimálně 500 Kč)
- 3) 20 dnů až 11dnů před zahájením pobytu 50%
- 4) 10 dnů až 4 dny zahájením pobytu 85%
- 5) 3 dny před zahájením pobytu 100%.

V případě odstoupení platí pro výpočet odstupného den, kdy nastaly účinky odstoupení.

Vyúčtování storna a vrácení úhrady služeb s odečtenými storno poplatky provede CA nejpozději do 35 dnů od účinnosti odstoupení.

V případě, že odstupné je vyšší než zaplacená záloha, je zákazník povinen rozdíl uhradit nejpozději do 10 dnů od vyúčtování.

VI. Zvláštní služby

Služby, které nebyly zákazníkem objednány, může CA dodatečně zajistit pouze v rámci svých možností po předchozí dohodě a za předpokladu úhrady těchto služeb.

VII. Cestovní doklady

Zákazníci odpovídají za platnost svých cestovních dokladů. V případě, že cestovní doklady zákazníka nejsou platné a zákazník se z tohoto důvodu nemůže pobytu zúčastnit, postupuje CA stejně, jako by CA odstoupila od smlouvy z důvodu porušení smluvní povinnosti zákazníkem.

VIII. Zdravotní náležitosti

Každý zákazník uzavírá smlouvu s vědomím svého zdravotního stavu a s vědomím vlastní úhrady nákladů za lékařské zákroky a léčení.

IX. Škody

Zákazník je povinen uhradit škodu, kterou způsobil v průběhu pobytu a čerpání služeb v ubytovacím zařízení. CA neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena

zákazníkem nebo třetí osobou, která není spojena s poskytováním pobytu a služeb, nebo vznikla neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení maximálního úsilí.

X. Ostatní povinnosti zákazníka

a) Osoby do 18ti let, neúčastní-li se společně se zákonnými zástupci, doloží jejich písemný souhlas s účastí na pobytu.

b) Osoby mladší 15ti let musí mít zajištěn navíc doprovod a dohled zletilého zákazníka, který za ně přebírá během pobytu zodpovědnost.

XI. Práva CA k zákazníkovi

CA si vyhrazuje právo vyloučit zákazníka z pobytu, pokud svým jednáním a chováním závažně narušuje průběh pobytu (např.: porušuje řád ubytování a klidnou dovolenou ostatních rekreantů).

Při vyloučení z pobytu ztrácí zákazník jakýkoliv nárok na náhradu za nevyužité služby z pobytu.

CA nenese odpovědnost za škody vyplývající pro zákazníka ze změn, ke kterým došlo zaviněním tzv. „vyšší moci“ (kalamita v dopravě, přírodní katastrofy, politické nepokoje aj.).

Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek není závislý na činnosti CA, nebo okolnostem, které jsou na straně zákazníka, na základě kterých zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a CA zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na náhradu ceny takových služeb ani na slevu z ceny pobytu.

XII. Reklamační řízení

Pokud není dále stanoveno jinak, nároky zákazníka vůči CA plynoucí z porušení právní povinnosti CA uplatňuje zákazník bez zbytečného odkladu písemným doporučeným dopisem na adresu sídla CA.

Práva z odpovědnosti za vady poskytnutých služeb na základě smlouvy, tj. u předem sestavené, nabízené a prodávané kombinace služeb cestovního ruchu za souhrnnou cenu musí zákazník uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 3 měsíců od skončení pobytu.

Zákazník je při uplatňování reklamace povinen uvést jméno, příjmení, adresu, datum, co je obsahem reklamace, jaký způsob vyřízení reklamace požaduje, svou reklamaci řádně zdůvodnit a podle možnosti i průkazně skutkově doložit.

O uplatnění reklamace je CA povinna zákazníkovi vydat písemné potvrzení o tom, kdy zákazník reklamaci uplatnil, co je obsahem reklamace, jaký způsob vyřízení reklamace zákazník požaduje; a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamce.

Uplatní-li zákazník reklamaci, je CA pověřený zaměstnanec povinen po potřebném prozkoumání skutkových a právních okolností rozhodnout o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této doby se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamace zákazníkem, pokud se zákazníkem nebude dohodnuta delší lhůta.

V případech, kdy je reklamace posouzena jako zcela nebo zčásti důvodná, spočívá vyřízení reklamace v bezplatném odstranění vady nebo v případech, kdy je to možné, i v poskytnutí náhradní služby. Jinak CA poskytne přiměřenou slevu z ceny vadně poskytnuté služby. Tím není dotčeno právo zákazníka, v případech stanovených v právních předpisech či v případech výslovně sjednaných s CA od smlouvy odstoupit.

XIII. Souhlas zákazníka se zpracováním osobních údajů

Podpisem smlouvy uděluje zákazník CA souhlas se zasíláním obchodních sdělení elektronickou poštou na jeho elektronickou adresu a zároveň tímto uděluje souhlas, aby CA v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. jako správce či zpracovatel osobních údajů zpracovával jeho osobní údaje. Poskytované údaje mohou být zpřístupněny pouze zaměstnancům CA a dále osobám, které jsou oprávněny služby pro CA poskytovat nebo zajišťovat.

Podpisem smlouvy dále zákazník ujišťuje CA, že je zmocněn a podpisem smlouvy

uděluje souhlas ve smyslu paragrafu 5 odst. 2 zák. č.101/2000 Sb., rovněž i jménem všech osob uvedených ve smlouvě.

CA zpracovává osobní údaje svých zákazníků s jejich souhlasem:

- a) za účelem uzavření smlouvy a příp. jejich změn a zajištění plnění ze smluv vyplývajících,
- b) za účelem nabízení služeb poskytovaných nebo zprostředkovaných CA.

V případě zpracovávání, shromažďování a využití podrobností o elektronickém kontaktu pro elektronickou poštu zákazníka má zákazník právo zdarma nebo na účet CA odmítnout souhlas s využitím jeho elektronického kontaktu i při zasílání každé jednotlivé zprávy způsobem uvedeným v obdrženém obchodním sdělení CA dle citace zákona č. 480/2004 Sb.

XIV. Mimosoudní řešení sporů

V souladu s ustanovením § 14 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, CA informuje zákazníka o možnosti řešit případné spory, vyplývající ze smluv uzavřených s CA, prostřednictvím subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, Praha 2, PSČ 120 00, internetová adresa www.coi.cz.

XV. Účinnost

Tyto smluvní podmínky nabývají účinnosti dnem 01.12.2016. Těmito smluvními podmínkami se řídí práva a povinnosti vzniklé ode dne nabytí jejich účinnosti.