

Obchodní podmínky

Všeobecné smluvní podmínky / Rezidence Nové Hrady a.s.

1. Úvodní ustanovení

Všeobecné smluvní podmínky Rezidence Nové Hrady, a.s. jsou platné pro všechny účastníky zájezdu, pobytu a služeb cestovního ruchu společnosti Rezidence Nové Hrady, a.s., nám. Republiky 1, 373 33 Nové Hrady (dále jen "Podmínky") a tvoří nedílnou součást cestovní smlouvy nebo jiné smlouvy.

Veškeré tiskové chyby na našich stránkách a tištěných materiálech jsou vyhrazeny!

2. Účastníci smluvního vztahu:

a) provozovatel Wellness hotelu Rezidence: Rezidence Nové Hrady, a.s., se sídlem nám. Republiky 1, 373 33 Nové Hrady, ČR, IČO 26065631, zapsaná v OR u Krajského soudu v Českých Budějovicích, oddíl B, vložka 1334 (dále jen „prodejce“) resp. smluvní cestovní kancelář nebo cestovní agentura, která má zplnomocnění k zastupování na základě uzavřených řádných smlouvy o obchodním zastoupení

a

b) zákazník – jako fyzická či právnická osoba (dále jen „zákazník“).

3. Předmět smluvního vztahu:

Předmět smluvního vztahu tvoří prodej pobytu a služeb cestovního ruchu „prodejcem“ „zákazníkovi“.

Vznik smluvního vztahu:

Smluvní vztah mezi „prodejcem“ a „zákazníkem“ vzniká uzavřením cestovní smlouvy, tj. doručením objednávky v písemné nebo elektronické podobě „zákazníkem“ a jejím potvrzením v písemné nebo elektronické podobě „prodejcem“. V případě, že „zákazník“ je právnická osoba, musí být cestovní smlouva uzavřena způsobem a osobou v souladu s právními předpisy. Cestovní smlouva platí a je závazná i pro osoby uvedené na cestovní smlouvě. Za smluvní závazky dalších přihlášených osob ručí „zákazník“ jako za své vlastní. Vzájemný smluvní vztah je upraven těmito „podmínkami“ a řídí se ustanoveními občanského a obchodního zákoníku.

4. Platební podmínky

„Prodejce“ má právo na zaplacení ceny služeb před jejich poskytnutím a „zákazník“ je povinen uhradit cenu služeb před jejich poskytnutím. Povinnost „zákazníka“ vzniká uzavřením smluvního vztahu, kdy je „zákazník“ povinen uhradit zálohu ve výši 50 % (pokud není dohodnuta jiná výše) stanovené ceny služeb na základě faktury zaslané prodejcem, a to ve splatnosti uvedené na faktuře. Doplatek celkové ceny služeb je „zákazník“ povinen uhradit nejpozději při nástupu na pobyt/čerpání zvolené služby poskytované prodejcem. Za zaplacení ceny služeb se považuje podle formy úhrady den převzetí hotovosti nebo den

připsání platby na účet „prodejce“ do výše 100 % stanovené ceny služeb. Při porušení tohoto závazku zákazníkem má „prodejce“ právo od smlouvy odstoupit, čímž není dotčeno jeho právo na náhradu škody a právo ponechat si do té doby obdržené prostředky na služby.

5. Ceny a jejich změny, změny objednaných služeb

Ceny pobytů a případných dalších služeb jsou uvedené na webových stránkách „prodejce“ a jsou platné výhradně pro pojištěnce českých zdravotních pojišťoven.

Pro „zákazníka“ je však závazná ta cena, která je uvedena v cestovní smlouvě a navíc pouze však v případě, že potvrdí svou objednávku ve lhůtě nejdéle 14 dnů ode dne přijetí první nabídky od prodejce. Nedojde-li ze strany zákazníka k takovému potvrzení nabídky a není-li její potvrzení v uvedené lhůtě 14 dní doručeno prodejci, platí, že nabídka je zrušena; to neplatí, pokud prodejce potvrdí zákazníkovi, že přijímá pozdě doručené potvrzení objednávky ze strany zákazníka. „Prodejce“ je povinen písemně oznámit případnou změnu ceny pobytu, a to nejpozději do 14 dnů před realizací služeb. Je-li tato nová cena vyšší o více jak 10 % než byla cena uvedená v cestovní smlouvě, je zákazník oprávněn od smlouvy písemně odstoupit a celá zaplacená cena služeb mu bude bez zbytečného odkladu vrácena. Neodstoupí-li zákazník nejpozději do 6 dnů po oznámení změny ceny od pobytu, má se za to, že s novou cenou souhlasí.

Pokud „zákazník“ z jakéhokoliv důvodu krom důvodu na straně prodejce nevyužije sjednané a zaplacené služby (opožděný nástup, předčasné ukončení pobytu, nečerpání některé z dílčích služeb apod.), nepřísluší mu žádná náhrada ani sleva.

Při požadavku na změnu znění cestovní smlouvy, která nemění sjednaný předmět smlouvy, jako jsou např. změna jména klienta, typ služeb apod., zaplatí „zákazník“ paušální poplatek 200,-Kč. Změna termínu je považována za odstoupení od smlouvy.

Sjednanými službami se rozumí základní rozsah služeb odsouhlasený smluvními stranami, tj. u wellness programů ubytování, rozsah stravování a wellness procedury dle typu pobytu. Časový rozpis procedur je „zákazníkovi“ vyhotoven před jeho nástupem na vlastní pobyt, přičemž provozovatel si vyhrazuje právo určit časové rozplánování jednotlivých procedur. Změna časů rozplánovaných procedur je možná pouze po schválení odpovědným pracovníkem provozovatele. Rozhodne-li se klient z jakéhokoliv důvodu předem sjednanou a popř. uhrazenou proceduru nečerpat, nemá nárok na kompenzaci v podobě čerpání náhradní procedury či vrácení peněz a nebyla-li původně sjednaná procedura ze strany „zákazníka“ ještě hrazena, je povinen ji uhradit v plném rozsahu.

6. Práva a povinnosti „zákazníka“

„Zákazník“ má právo :

- * na řádné poskytnutí smluvně sjednaných a zaplacených služeb
- * na získání informací o skutečnostech, týkajících se sjednaných a zaplacených služeb
- * písemně oznámit změny cestujících, event. odstoupit od smlouvy dle těchto „Podmínek“, jakož i právo na reklamaci vad služeb

„Zákazník“ má za povinnost :

- * nahlásit účast cizích státních příslušníků
- * zaplatit sjednanou cenu služeb nebo vyšší odstupného při zrušení služeb

* poskytnout součinnost potřebnou k poskytnutí služeb a k převzetí dokladů potřebných pro čerpání služeb

* splnit zdravotnické povinnosti před cestou, respektovat Ubytovací řády prodejce a počínat si tak, aby nedocházelo ke škodám na zdraví nebo majetku.

V případě nerespektování ubytovacího řádu a jeho závažného porušování (jednání v podnapilosti, pod vlivem drog a jiných omamných látek, agresivity a dalšími podobnými stavy, které se neslučují se společenskou etikou) si prodejce vyhrazuje právo okamžitě ukončit takovému klientovi pobyt bez finanční náhrady.

* v případě změny osoby - účastníka zájezdu v možných lhůtách :

1/ učinit změnu písemně u „prodejce“

2/ předložit písemné prohlášení zákazníka o akceptu cestovní smlouvy a „Podmínek“ „Zákazník“ - právnická osoba má dále za povinnost :

* seznámit účastníky zájezdu/pobytu s těmito „Podmínkami“

* zabezpečit plnění základních povinností „zákazníka“ všemi účastníky zájezdu / pobytu

* odevzdat jmenný seznam účastníků a určit odpovědného zástupce jako partnera pro jednání s dodavateli „prodejce“, resp. s „prodejcem“

7. Práva a povinnosti „prodejce“

Práva a povinnosti „prodejce“ se váží na práva a povinnosti „zákazníka“.

8. Odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka, stornopoplatky

Zákazník je oprávněn odstoupit od smlouvy kdykoliv před nástupem na zájezd/pobyt, či zahájením čerpání služeb za podmínky úhrady odstupného (storna poplatků). Zrušení pobytu vyžaduje písemnou formu. Rozhodující pro určení doby zrušení pobytu je doručení písemného oznámení „prodejci“.

Výše odstupného za každého účastníka je následující :

nad 60 dní před dnem plánovaného nástupu na čerpání první služby 200,- Kč / osoba

59 - 30 dní před dnem plánovaného nástupu na čerpání první služby 20% ze stanovené ceny / osoba

29 - 15 dní před dnem plánovaného nástupu na čerpání první služby 30% ze stanovené ceny / osoba

14 - 7 dní před dnem plánovaného nástupu na čerpání první služby 75% ze stanovené ceny / osoba

6 a méně dní před dnem plánovaného nástupu na čerpání první služby 100% ze stanovené ceny / osoba

9. Zrušení zájezdu ze strany „prodejce“

9.1. „Prodejce“ je oprávněn v případech, které nemůže ovlivnit a mají za následek zavření hotelového zařízení (typicky z důvodu nařízení vlády kvůli COVID) změnit podmínky pobytu tak, že vystaví zákazníkovi voucher na částku odpovídající výši zaplacené zálohy, a to na čerpání náhradních služeb dle jeho výběru v náhradním termínu. Takto vystavený voucher je zákazník postoupit či darovat jiné osobě, je však povinen prodejci oznámit bezprostředně po takovém převodu, na koho byl převeden a kontaktní údaje na něj (tel., mail). Nesouhlasí-li

„zákazník" s takovým postupem, je oprávněn bez zbytečného odkladu od smlouvy odstoupit a žádat vrácení dosud zaplacené částky na pobyt, přičemž prodejce je povinen mu takové prostředky vrátit pokud možno do 30 dnů, nejpozději do 6 měsíců. „Zákazníkovi" nevzniká zároveň právo na žádné další náhrady. Pokud však prodejci vznikly do doby odstoupení náklady na pobyt zákazníka, je prodejce oprávněn je uplatnit vůči zákazníkovi a započítat je proti nároku na vrácení ceny za pobyt.

9.2. „Prodejce" je oprávněn v případech, které nemůže ovlivnit a mají za následek významnější změnu podmínek pobytu jako neprovozování wellness části zařízení (typicky z důvodu nařízení vlády kvůli COVID) změnit podmínky pobytu tak, že vystaví zákazníkovi voucher na částku odpovídající výši zaplacené zálohy, a to na čerpání náhradních služeb dle jeho výběru v náhradním termínu nebo poskytnout zákazníkovi přiměřenou slevu či jinou formu kompenzace (dárkový balíček, masáž apod.)

9.3. „Prodejce" je oprávněn v případech, které nemůže ovlivnit a mají za následek malou změnu podmínek pobytu jako např. omezení provozní doby restaurace, nabídku snídaně dle menu na místo tzv. švédského stolu (typicky z důvodu nařízení vlády kvůli COVID) změnit podmínky pobytu tak, že dle změněné situace pozmění jednostranně podmínky pobytu, kdy zákazníkovi nevzniká právo na odstoupení od smlouvy ani nárok na slevu ani mu nevznikají jiné nároky.

10. Reklamac

„Zákazník" je povinen své požadavky neprodleně oznámit. V případě reklamac je „zákazník" povinen uplatnit své požadavky na závady bez zbytečného odkladu přímo u poskytovatele služeb v místě konání pobytu tak, aby mohly být odstraněny ještě na místě. Pokud toto není možné, sepíše s poskytovatelem služeb písemnou reklamaci nebo ji zaznamená do vouchery. Pokud nebude reklamac podána neprodleně, zaniká nárok zákazníka na náhradu vzniklých škod, kterým by mohl včasným podáním zabránit.

Nastanou-li okolnosti, jejichž vznik, průběh a příp. následek není závislý na vůli, činnosti a postupu „prodejce" (vis major), nebo okolnosti, které jsou na straně „zákazníka" (zdravotní stav), na jejichž základě zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a „prodejcem" zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na vrácení zaplacené zálohy ani ceny ani na slevu z ceny vč. jakýchkoliv dalších finančních náhrad a vyrovnání.

11. Závěrečná ustanovení

"Podmínky" vstoupily v platnost dnem 24.5.2022 na dobu neurčitou a vztahují se na všechny objednané služby a pobyty.