

VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY

Vznik smluvního vztahu

Smluvní vztah mezi Wellness hotelem Svornost (dále jen ubytovatel), jehož provozovatelem a majitelem je firma Ingtours cestovní kancelář spol. s r. o a zákazníkem vzniká na základě zákazníkem (příp. jeho pravomocným zástupcem) odsouhlasené Smlouvy o ubytování potvrzené ubytovatelem, resp. Proforma faktury (příp. jejím zplnomocněným prodejcem) a vstupuje v platnost úhradou zálohy na účet ubytovatele.

Obsah smlouvy je určen touto smlouvou/Potvrzením zájezdu, příp. internetovou nabídkou s odkazem na číslo seriálu/akce a těmito Všeobecnými smluvními podmínkami, příp. Zvláštními podmínkami, které jsou volně ke stažení na webových stránkách ubytovatele (www.hotelsvornost.cz).

Předáním vyplněné Smlouvy o zájezdu/ Proforma faktury zákazník stvrzuje, že tyto Všeobecné smluvní podmínky ubytovatele uznává a souhlasí s nimi.

Potvrzením Smlouvy o zájezdu, resp. Potvrzením zájezdu / Proforma faktury se ubytovatel zavazuje zákazníkovi zabezpečit služby v dohodnutém rozsahu a kvalitě.

Ubytovatel si vyhrazuje právo změny ceny s tím, že je povinen informovat neprodleně zákazníka a odsouhlasit s ním případnou změnu podmínek. Pokud zákazník nebude s dodatečnou změnou souhlasit, má právo na bezplatné odstoupení od smlouvy.

Platební podmínky

Zákazník je povinen uhradit cenu ubytování a případných doplňkových služeb před jeho zahájením a cenu jednotlivých služeb před jejich poskytnutím.

Zákazník je povinen při vzniku smluvního vztahu uhradit zálohu ve výši minimálně 10% z celkové ceny (včetně fakultativních služeb), doplatek celkové ceny je zákazník povinen uhradit nejpozději 7dnů před realizací zájezdu. V případě vzniku smluvního vztahu v době kratší než 7 dní před realizací zájezdu je zákazník povinen uhradit 100% celkové ceny.

Platba se provádí ...*(způsob, např. složenkou či převodem na účet ubytovatele ..., složením hotovosti v recepci ubytovatele, platební kartou ...* Platba se pokládá za realizovanou připsáním na bankovní účet ubytovatele.

V případě nedodržení termínu úhrady ceny ubytování zákazníkem je ubytovatel oprávněna jeho účast zrušit s tím, že náklady spojené se zrušením účasti (stornopoplatky) hradí zákazník.

Cena

Cenou ubytování a příp. doplňkových služeb se rozumí cena uvedená ve Smlouvě o zájezdu/Potvrzení zájezdu/ Proforma faktura. Případné slevy, vyhlášené ubytovatelem po datu uzavření Smlouvy nezakládají právo zákazníka na zlevněnou cenu.

Práva a povinnosti zákazníka

K základním právům zákazníka patří:

- a) právo na řádné poskytnutí smluvně sjednaných a zaplacených služeb
- b) právo na dodatečné informace, pokud nebyly uvedeny na internetu, zvl. kontakt na osobu, na kterou se zákazník v případě nesnázi může obrátit (místní zástupce ubytovatele - adresa a telefon).
- c) právo být seznámen s případnými změnami ve smluvně sjednaných službách
- d) právo zrušit ubytování a služby s tím spojené
- e) právo na reklamaci vad v souladu s reklamačním řádem ubytovatele.
- f) právo na ochranu dat, která uvádí v cestovní smlouvě a v dalších dokumentech, před nepovolanými osobami
- g) právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu; věcně příslušným subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je: Česká Obchodní Inspekce, www.coi.cz

K základním povinnostem zákazníka patří zejména:

- a) poskytnout ubytovateli součinnost, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, zejména úplné a pravdivé vyplnění potřebných formulářů a předložení potřebných dokladů.
- b) zajistit u osob mladších 15 let doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu zájezdu, obdobně zajistit doprovod a dohled osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje
- c) nahlásit účast cizích státních příslušníků
- d) zaplatit cenu zájezdu/ubytování v souladu s čl. Platební podmínky. Prokázat to dokladem o zaplacení; neuhradí-li zákazník celou cenu zájezdu ve stanoveném termínu, má ubytovatel právo jeho účast stornovat a účtovat odpovídající stornoplatek
- e) bez zbytečného odkladu sdělovat ubytovateli své stanovisko k případným změnám v podmínkách a obsahu sjednaných služeb
- f) převzít od ubytovatele doklady potřebné pro čerpání služeb
- g) řídit se pokyny zástupce ubytovatele nebo jiné určené osoby a dodržovat stanovený program, dodržovat předpisy platné v navštívené zemi, resp. místě a objektu; v případě porušení právních předpisů nebo závažného narušování programu či průběhu zájezdu/ubytování je ubytovatel oprávněna zákazníka ze zájezdu/ubytování vykázat, přičemž tento ztrácí nárok na další služby stejně tak jako nárok na úhradu nevyužitých služeb.
- h) zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit nebo omezovat ostatní účastníky zájezdu/ubytování.
- i) uhradit event. škodu, kterou způsobil v ubytovacím zařízení.
- j) dbát o včasné a řádné uplatnění případných nároků vůči dodavatelům služeb dle viz.Reklamační řád.

Práva a povinnosti ubytovatele

- 1) K právům a povinnostem zákazníků uvedeným v článku a – g se vztahují odpovídající práva a povinnosti ubytovatele.
- 2) Ubytovatel je povinen pravdivě a řádně informovat zákazníka o všech skutečnostech, týkajících se sjednaných služeb, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou ubytovateli známy.
- 3) Ubytovatel není povinen poskytnout zákazníkovi plnění nad rámec předem potvrzených a zaplacených služeb.

Změny dohodnutých služeb a jejich právní důsledky, rušení zájezdu

- 1) Před zahájením zájezdu a čerpání služeb
 - a) Pokud nastanou okolnosti, které ubytovateli brání poskytnout služby podle sjednaných podmínek, je povinen provést odpovídající změny (např. programu, trasy nebo ceny) nebo ubytování zrušit. Takové změny je ubytovatel povinen oznámit zákazníkovi bez zbytečného odkladu.
 - b) Zákazník má právo na odstoupení od smlouvy a vrácení zaplacené ceny nebo zálohy, příp. na převod zaplacené částky na úhradu ceny náhradního plnění bez jakýchkoliv stornoplateků:
 - při zrušení ubytovacích služeb ubytovatelem
 - při změně termínu ubytování o více než 1 den
 - při závažné změně programu, místa ubytování a ceny ubytování; za závažnou změnu se nepovažuje změna ubytovacího objektu.
 - c) Pokud zákazník neodstoupí od smlouvy ve lhůtě 5 dnů od doručení oznámení o změnách, má se za to, že s její změnou souhlasí.

Odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka, stornoplatek

Zákazník má právo kdykoliv před začátkem zájezdu/ubytování odstoupit od cestovní smlouvy. Toto odstoupení musí být písemné. (dopis nebo email).

Smluvní vztah je zrušen a účast stornována ke dni, kdy je písemné odstoupení (storno) doručeno ubytovateli. Pokud zákazník odstoupí od smlouvy, je povinen uhradit ubytovateli následující stornoplatek: Tyto podmínky platí pro individuální pobyty/pobyty jednotlivců do 10 osob.

- při stornování v období do 30 dnů před začátkem pobytu: 200,-Kč za každou osobu
- při stornování v období od 29 do 7 dnů před začátkem pobytu 10 % celkové ceny objednaných služeb

- při stornování v období 7 a méně před začátkem pobytu : 75 % celkové ceny objednaných služeb
- Ubytovatel může ve výjimečných případech snížit nebo neúčtovat stornoplatek
- **Ubytovatel si vyhrazuje právo na stanovení individuálních stornopodmínek pro skupinovou turistiku (při větším počtu než 10 osob).**

Celkovou cenou se rozumí plná prodejní cena (var.: vč.všech objednaných fakultativních služeb).

V případě storna jedné osoby ve dvojlůžkovém pokoji musí zbývající osoba doplatit příplatek za jednolůžkový pokoj.

V případě, že zákazník v průběhu zájezdu/ubytování svévolně zruší část objednaných služeb nebo nevyčerpá některou ze zaplacených služeb, nemá nárok na finanční náhradu za nečerpané služby.

Reklamace, odpovědnost za škody

V případě, že rozsah nebo kvalita poskytnutých služeb je nižší než byla předem dohodnuta, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci. Zákazník je povinen uplatnit reklamaci včas bez zbytečného odkladu. Uplatnění reklamace na místě samém umožní odstranění vady okamžitě, zatímco s odstupem času se ztěžuje průkaznost i objektivnost posouzení a tím i možnost řádného vyřízení reklamace. Uplatnění reklamace v místě poskytované služby může zákazník provést buď ústně do protokolu nebo písemně a je povinen prokázat součinnost při jejím uplatnění a vyřízení. Své nároky z reklamace musí zákazník uplatnit u ubytovatele bez zbytečného odkladu. Reklamaci lze uplatnit i u cestovní kanceláře nebo agentury, která zprostředkovala uzavření Smlouvy. Pokud zákazník neuplatní práva z odpovědnosti za vady poskytnutých služeb bez zbytečného odkladu - do 1 měsíce od skončení pobytu., ubytovatel nepřizná případnou slevu z ceny. (viz. Reklamační řád)

Při výskytu závad v plnění je zákazník povinen společně působit v tom směru, aby se eventuálním škodám zabránilo nebo aby byly co nejmenší. Zákazník je zejména povinen veškeré svoje výhrady neprodleně sdělit v místě vzniku průvodci/zástupci ubytovatele, případně vedoucímu provozovny poskytující služby nebo jinému odpovědnému pracovníkovi tak, aby mohla být včas uskutečněna náprava na místě. Opomene-li zákazník z vlastní viny poukázat na nedostatek, nemá nárok na slevu. Pokud se nedostatek nepodaří odstranit, sepíše průvodce/zástupce ubytovatele, příp. jiný odpovědný pracovník se zákazníkem reklamační protokol. Zákazník je povinen poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamace.

Ubytovatel neručí za úroveň cizích služeb u akcí, které tvoří součást zájezdu/ubytování a které si zákazník obstará na místě prostřednictvím průvodce nebo jiného zprostředkovatele služeb.

Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek není závislý na činnosti a postupu ubytovatele (vis major) nebo k okolnostem na straně zákazníka, na základě kterých zákazník zcela nebo zčásti nevyužije služby objednané a zaplacené u ubytovatele , nevzniká zákazníkovi, pokud není dohodnuto jinak, nárok na úhradu nebo slevu z ceny těchto služeb.

Ubytovatel neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena:

- **zákazníkem**
- **třetí osobou, která není spojena s poskytováním ubytovacích služeb**
- **neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat.**

Pojištění

Klient není ze strany ubytovatele pojištěn. Pojištění své osoby si každý klient vyřizuje sám individuálně. Klientovi nevzniká objednaním ubytovacích služeb nárok na individuální pojištění.

Zpracování osobních údajů

Pro ubytovací služby

- Osobní údaje zákazníka jakož i spolucestujících osob (dále jen osobní údaje) uvedené v cestovní smlouvě/

ubytovacím formuláři (event. "s výjimkou rodného čísla" atp.) jsou podmínkou pro splnění závazků ubytovatele vyplývajících ze Smlouvy o zájezdu. Budou zpracovány ubytovatelem..., resp. jí pověřenými zpracovateli v souladu se zákonem č.101/2000 Sb. v účinném znění po dobu potřebnou ke splnění zákonných povinností ubytovatele.

- Osobní údaje v rozsahu jméno+příjmení + adresa (vč. elektronické) budou dále použity pro zasílání obchodních nabídek ubytovatele, případně dalších správců, dokud s tím subjekt údajů nevysloví nesouhlas písemnou formou.
- Pro účely dalších marketingových opatření, věrnostních bonusů atp. je na formuláři Smlouvy uveden odstavec, jímž zákazník vyslovuje souhlas se zpracováním osobních údajů v rozsahu uvedeném ve smlouvě na dobu neurčitou a místopřísežně prohlašuje, že je zmocněn takový souhlas vyslovit i pro osobní údaje spolucestujících osob. V případě, že zákazník s tímto odstavcem nesouhlasí, nepřipojí k němu svůj podpis. Platnost Smlouvy tím zůstává nedotčena.
Zákazník bere na vědomí, že při neudělení souhlasu se zpracováním osobních dat za účelem marketingu pozbývá práva na bonusy pro stálé zákazníky uvedené v katalogu i v budoucích nabídkách (je-li poskytování bonusů vázáno na zpracování osobních údajů). Zákazník je oprávněn kdykoliv souhlas se zpracováním osobních dat nad zákonem stanovené účely odvolat s výše uvedenými důsledky.
- Poskytnuté osobní údaje zákazníka v uvedeném rozsahu budou zpracovány ubytovatelem i zpracovatelem automatizovaně - manuálně, v elektronické – tištěné formě . Poskytnuté osobní údaje zákazníka mohou být zpřístupněny zaměstnancům ubytovatele, pověřenému zpracovateli a dále těm, kteří jsou oprávněni služby cestovního ruchu poskytovat nebo nabízet a prodávat služby poskytované nebo zprostředkované ubytovatelem a dále v případě elektronického kontaktu pro elektronickou poštu zákazníka těm, jež jsou oprávněni šířit jménem ubytovatele obchodní sdělení dle zákona č.480/2004 Sb. v účinném znění.
- Při zpracování osobních údajů zákazníka je ubytovatel povinen dbát, aby zákazník neutrpěl újmu na svých právech, zejména právu na zachování lidské důstojnosti a dbát na ochranu před neoprávněným zasahováním do jeho soukromého a osobního života.
- Zákazník má právo souhlas se zpracováním jeho osobních dat kdykoliv písemnou formou odvolat. V případě zpracovávání, shromažďování a využití podrobností o elektronickém kontaktu pro elektronickou poštu zákazníka má zákazník právo odmítnout souhlas s využitím jeho elektronického kontaktu i při zaslání každé jednotlivé zprávy i způsobem uvedeným v obdrženém obchodním sdělení ubytovatele dle zákona č.480/2004 v účinném znění.
- Zákazník má právo přístupu k osobním údajům, právo na opravu osobních údajů, jakož i další práva dle §21 zákona 101/2000 Sb. v účinném znění.

Závěrečná ustanovení

Tyto Všeobecné podmínky vstoupily v platnost dne 1.1.2016 a vztahují se na veškeré pobyty a ubytování zakoupené od tohoto data.

Eventuální neplatnost jednotlivých ustanovení nemá vliv na celkovou platnost podmínek a smlouvy.