**Všeobecné smluvní podmínky**

LÁZNĚ HOTEL VRÁŽ s.r.o.
Stará Vráž 1, 398 32 Vráž
IČ: 25617320, DIČ: CZ25617320

**Článek I.**

**Vznik smluvního vztahu**

Smluvní vztah mezi společností LÁZNĚ HOTEL VRÁŽ s.r.o. (dále jen “provozovatel”) a zákazníkem (klientem) vzniká na základě potvrzené objednávky (smlouvy). Před uzavřením smlouvy (potvrzením objednávky) je možné pobyt závazně rezervovat na dobu maximálně XX dní na základě potvrzené rezervace a za podmínky, že došlo k řádné úhradě rezervačního poplatku. Zasláním objednávky (písemně, mailem, on-line rezervace) zákazník stvrzuje, že tyto Všeobecné smluvní podmínky provozovatele (dále jen “VSP”) uznává jako nedílnou součást smlouvy a souhlasí s nimi. Potvrzením objednávky se provozovatel zavazuje zákazníkovi zabezpečit služby (pobyt) v dohodnutém rozsahu a kvalitě. Nabídky a katalogy pobytů a služeb jsou vydávány v předstihu. Tyto indikativní nabídky nejsou nabídkou ve smyslu § 1731 nebo § 1732 občanského zákoníku, ani se nejedná o veřejný příslib dle § 1733 občanského zákoníku. Z této indikativní nabídky nevzniká zákazníkovi nárok na uzavření smlouvy o ubytování. Nabídka je platná po dobu a za podmínek v ní uvedené. Provozovatel si však vyhrazuje právo oznámit před uzavřením smlouvy změny údajů uvedených v katalogu nebo nabídce provozovatele. V takovémto případě, kdy údaje na objednávce (smlouvě) a v katalogu se odlišují, jsou závazné údaje, uvedené v potvrzené objednávce (smlouvě).

**Článek II.**

**Platební podmínky**

Provozovatel má právo na zaplacení ceny pobytu (služeb) před jejich poskytnutím.

Pobyt je možné u provozovatele rezervovat na základě telefonické nebo e-mailové objednávky a po uhrazení rezervačního poplatku ve výši 2.000 Kč (dva tisíce korun českých). Rezervační poplatek je objednatel povinen uhradit do 2 (dvou) pracovních dní od potvrzení objednávky e-mailem, nebo telefonicky. Rezervační poplatek je součástí ceny pobytu. V případě neuhrazení poplatku v této lhůtě je rezervace neplatná. V případě pozdní úhrady rezervačního poplatku může být rezervace provozovatelem zrušena, v takovém případě provozovatel vrátí platbu rezervačního poplatku bezodkladně zájemci.

Podstatné náležitosti zakládající řádně vystavenou objednávku nebo požadavek na rezervaci jsou: Jméno a příjemní ubytovaného, den a místo narození, adresa trvalého bydliště a kontakt

(telefon, e-mail); v případě právnických osob či fyzických osob podnikajících obchodní firma, IČO, DIČ, sídlo.

Závazná rezervace je platná na dobu maximálně 10 (deseti) dní. Do 10 (deseti) dní od vzniku platné rezervace vystaví a zašle provozovatel zákazníkovi objednávku (smlouvu) k potvrzení.

Pokud není v objednávce (smlouvě) uvedeno jinak, je zákazník povinen uhradit zálohu ve výši 40 % z celkové ceny (včetně fakultativních služeb) do data uvedeného v objednávce (smlouvě). Doplatek celkové ceny je zákazník povinen uhradit nejpozději v den odjezdu z lázeňského zařízení provozovatele, není-li dohodnuto jinak.

Platba se provádí převodem na účet provozovatele nebo složením hotovosti v recepci provozovny provozovatele. V případě nedodržení termínu úhrady ceny pobytu (poskytnutých služeb) zákazníkem je provozovatel oprávněn jeho pobyt v zařízení provozovatele zrušit odstoupením od potvrzené objednávky (smlouvy) s tím, že náklady spojené se zrušením pobytu (stornopoplatky) hradí zákazník.

**Článek III.**

**Cena**

Cenou pobytu (služeb) se rozumí cena uvedená na potvrzené objednávce (smlouvě) nebo cena stanovená dle platného ceníku provozovatele na zákazníkem objednané a provozovatelem potvrzené služby. Případné slevy vyhlášené provozovatelem po datu potvrzení objednávky neopravňují zákazníka na zlevněnou cenu. Provozovatel není oprávněn po potvrzení objednávky jednostranným úkonem navýšit cenu pobytu (služeb). Rezervační poplatek je součástí celkové uvedené ceny pobytu.

**Článek IV.**

**Práva a povinnosti zákazníka**

K základním právům zákazníka patří:

1. Právo na řádné poskytnutí potvrzených pobytu (služeb).
2. Právo na dodatečné podrobnější informace o pobytu a ostatních službách poskytovaných provozovatelem, pokud nebyly uvedeny v katalogu, www stránkách provozovatele nebo v objednávce (smlouvě), kontakt na osobu, na kterou se zákazník v případě nesnází může obracet, informace o možnosti uzavřít pojištění pro případ, že zákazníkovi vzniknou náklady v souvislosti s jeho odstoupením od smlouvy.
3. Právo být seznámení s případnými změnami programu pobytu, rozsahu služeb a ceny.
4. Právo zrušit svoji účast kdykoliv před zahájením pobytu či čerpání objednané služby odstoupením od smlouvy za podmínek dle článku VI. (stornopoplatky).
5. Právo písemně oznámit provozovateli, že se místo něho pobytu či čerpání objednané služby zúčastní jiná osoba v případě, že v oznámení je současně prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s objednávkou (smlouvou) a splňuje všechny podmínky k účasti na pobytu (službě) uvedené v objednávce (smlouvě). Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny pobytu (služby) a nákladů, které provozovateli vzniknou v souvislosti se změnou zákazníka.
6. Právo na reklamaci vad v souladu s článkem VII. (reklamačním řádem).
7. Právo na ochranu dat, která uvádí v objednávce pobytu (služby) a v dalších dokumentech, před nepovolanými osobami.

K základním povinnostem zákazníka patří:

1. Poskytnout provozovateli součinnost, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, zejména úplné a pravdivé vyplnění potřebných formulářů a předložení potřebných dokladů (občanský průkaz, pas, souhlas zákonného zástupce při pobytu osoby mladší 18 let bez jeho doprovodu atp.).
2. Zajistit u osob mladších 15 let doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu pobytu, obdobně zajistit doprovod a dohled osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje.
3. Nahlásit účast cizích státních příslušníků.
4. Zaplatit cenu zájezdu v souladu s článkem III. těchto podmínek a prokázat to dokladem o zaplacení. Neuhradí-li zákazník cenu pobytu (služby) ve stanoveném termínu, má provozovatel právo jeho pobyt (čerpání služby) stornovat formou odstoupení od smlouvy a účtovat odpovídající stornopoplatek (odstupné).
5. Převzít od provozovatele doklady potřebné pro čerpání služeb na základě výzvy provozovatele.
6. Dostavit se ve stanoveném čase do místa pobytu (čerpání služby) nebo místa srazu, je-li součástí pobytu doprava, se všemi doklady požadovanými podle pokynů provozovatele.
7. Řídit se pokyny zaměstnanců provozovatele a předpisy v objektech provozovatele (ubytovacím řádem, provozním řádem zařízení a provozními řády jednotlivých služeb/procedur), dodržovat stanovený program. V případě porušení právních předpisů nebo závažného narušování programu či průběhu pobytu je provozovatel oprávněn zákazníka z pobytu (čerpání služby) vykázat, přičemž tento ztrácí nárok na další služby stejně tak jako nárok na úhradu nevyužitých služeb (vrácení jakékoli části z ceny pobytu či služby).
8. Zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit nebo omezovat ostatní zákazníky provozovatele.
9. Respektovat zákaz ubytování se zvířaty, s výjimkou asistenčních psů. Požadavek na ubytování s asistenčním psem (případně jiným druhem asistenčního zvířete) musí být uveden vždy v rezervaci a objednávce a podléhá potvrzení ze strany provozovatele (ubytování s asistenčním zvířetem je možné pouze v k tomu uzpůsobených ubytovacích kapacitách).
10. Uhradit event. škodu, kterou způsobil v dopravním prostředku nebo v ubytovacím aj. zařízení, kde čerpal služby zajištěné dle potvrzené objednávky (smlouvy).

**Článek V.**

**Změny dohodnutých služeb a jejich právní důsledky, rušení pobytu (služby)**

1) Před zahájením pobytu a čerpání služeb:

1. Pokud nastanou okolnosti, které provozovateli brání poskytnout služby podle sjednaných podmínek, je provozovatel povinen provést odpovídající změny (např. programu nebo ceny) a navrhnout zákazníkovi změnu objednávky (smlouvy), nebo pobyt zrušit a odstoupit od smlouvy z toho důvodu. Takové změny je provozovatel povinen oznámit zákazníkovi bez zbytečného odkladu.
2. Zákazník má právo na odstoupení od smlouvy a vrácení zaplacené ceny nebo zálohy (včetně rezervačního poplatku), příp. na převod zaplacené částky na úhradu ceny náhradního plnění bez jakýchkoliv stornopoplatků:
	* při zrušení pobytu (služby) provozovatelem,
	* při změně termínu pobytu,
	* při závažné změně programu, ubytování, a ceny pobytu. Za závažnou změnu se nepovažuje změna pokoje, pokud je náhradní pokoj stejné nebo vyšší kategorie, změna pořadí nabízených služeb, změna doprovodných akcí – fakultativní zájezdy, koncerty apod.
3. Pokud zákazník neodstoupí od smlouvy ve lhůtě 5 dnů od doručení oznámení o změnách (písemně, mailem, faxem), má se za to, že s její změnou souhlasí.
4. Odstoupil-li zákazník od smlouvy z důvodu nepřijetí návrhu změn, nebo odstoupil-li provozovatel od smlouvy z důvodu zrušení pobytu před jeho zahájením, má zákazník právo požadovat, aby mu provozovatel na základě smlouvy poskytl jiný pobyt nejméně v kvalitě odpovídající původní objednávce (smlouvě), může-li provozovatel pobyt (službu) nabídnout. Při uzavření nové smlouvy se platby uskutečněné na základě původní smlouvy považují za platby podle nové smlouvy. Je-li cena nového pobytu nižší než již uskutečněné platby, je provozovatel povinen tento rozdíl bez zbytečného odkladu zákazníkovi vrátit.

2) V průběhu pobytu (čerpání služby):

1. Provozovatel je oprávněn provádět operativně změny programu a poskytovaných služeb v průběhu pobytu, pokud z vážných důvodů není možné původně dohodnutý program a služby dodržet. V takovém případě je provozovatel povinen:
	* zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě pokud možno shodné nebo blížící se k původním podmínkám, resp. odpovídající zaměření pobytu
	* vrátit zákazníkovi zaplacenou cenu neposkytnutých služeb, za které nebylo poskytnuto náhradní plnění
	* poskytnout zákazníkovi slevu z ceny pobytu (služeb), které byly zahrnuty do ceny zájezdu a nebyly poskytnuty v plném rozsahu a kvalitě. V případě, že provozovatel zajistí jako náhradní plnění služby stejné nebo vyšší kvality (např. ubytování v jiném pokoji stejné nebo vyšší kvality, jinou proceduru), jsou další nároky zákazníka vůči provozovateli vyloučeny.
2. Provozovatel si vyhrazuje právo na změnu věcného i časového programu z důvodu zásahu vyšší moci, z důvodu rozhodnutí státních orgánů nebo mimořádných okolností (nejistá bezpečnostní situace, stávky, dopravní problémy, neštěstí, živelné pohromy a další okolnosti, které provozovatel nemohl ovlivnit ani předvídat) a nepřebírá odpovědnost za důsledky, plynoucí ze změny programu a ceny pobytu (služby); provozovatel se zprostí odpovědnosti za škodu i povinnosti hradit pokuty v případě, že nedostojí svým závazkům (před zahájením zájezdu i po jeho zahájení) v důsledku neodvratitelné události, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat.

**Článek VI.**

**Odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka, stornopoplatky**

Zákazník má právo kdykoliv před začátkem pobytu (čerpání služby) odstoupit od potvrzené objednávky (smlouvy). Není-li důvodem odstoupení zákazníka porušení povinnosti provozovatele stanovené smlouvou nebo zákonem nebo odstoupí-li provozovatel od smlouvy před zahájením pobytu (čerpání služby) z důvodu porušení povinnosti zákazníkem, je zákazník povinen zaplatit provozovateli odstupné podle tohoto článku VI. VSP a provozovatel je povinen vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržel na úhradu ceny pobytu (služby) podle zrušené objednávky (smlouvy) po započtení případného stornopoplatku (odstupného).

Odstoupení od smlouvy musí být písemné. Smluvní vztah je zrušen a účast stornována ke dni, kdy je písemné odstoupení (storno) doručeno provozovateli.

Pokud zákazník odstoupí od smlouvy je povinen uhradit provozovateli následující stornopoplatky:

* 39 - 31 pracovních dnů před začátkem pobytu (čerpání služby) 40% z celkové ceny pobytu (služby),
* 30 - 21 pracovních dnů před začátkem pobytu (čerpání služby) 50% z celkové ceny pobytu (služby),
* 20 – 11 pracovních dnů před začátkem pobytu (čerpání služby) 75% z celkové ceny pobytu (služby),
* 10 pracovních dnů před začátkem pobytu (čerpání služby) 100% z celkové ceny pobytu (služby).

Storno podmínky jsou uvedeny i v katalogu, na webových stránkách a odkaz na ně v potvrzené objednávce.

Celkovou cenou se rozumí plná prodejní cena (vč. všech objednaných fakultativních služeb). V případě storna jedné osoby ve dvojlůžkovém pokoji musí zbývající osoba doplatit příplatek za jednolůžkový pokoj, obdobně se postupuje při obsazení pokojů/apartmánů nižším počtem osob. Při určení počtu dnů pro výpočet storno poplatků se do stanoveného počtu dnů započítává i den, kdy došlo ke stornování pobytu (služby). Do počtu dnů se nezapočítává den začátku pobytu (služby). Pokud se zákazník nedostaví na pobyt (službu) ve stanovený den, má provozovatel právo na úhradu plné ceny pobytu (služby). V případě, že zákazník v průběhu zájezdu svévolně zruší část pobytu nebo nevyčerpá některou z zaplacených služeb, nemá nárok na finanční náhradu za nečerpané služby a je povinen uhradit plnou cenu pobytu a objednaných služeb.

V případě, pokud zákazník nepotvrdí zaslanou objednávku z důvodu jiného než pro nabídku odlišného termínu nebo ceny oproti učiněné rezervaci nebo se zřetele hodných důvodů na straně zákazníka (například hospitalizace, závažná změna zdravotního stavu či úmrtí zákazníka), nemá zákazník právo na vrácení rezervačního poplatku.

**Článek VII.**

**Reklamace, odpovědnost za škody**

V případě, že rozsah nebo kvalita poskytnutých služeb je nižší než byla předem dohodnuta, či nesplní-li provozovatel své povinnosti podle potvrzené objednávky (smlouvy) řádně a včas, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci. Své nároky z reklamace musí zákazník uplatnit u provozovatele bez zbytečného odkladu, nejpozději však do tří měsíců od skončení pobytu (čerpání služby), nebo v případě, že se pobyt neuskutečnil, ode dne, kdy měl být pobyt podle smlouvy dokončen, jinak právo zaniká.

Je-li uzavření smlouvy zprostředkováno jiným zprostředkovatelem, cestovní kanceláří nebo cestovní agenturou, je lhůta zachována, i pokud tak zákazník učinil řádně a včas u zprostředkovatele, zprostředkující cestovní kanceláře nebo cestovní agentury.

Provozovatel neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena:

* zákazníkem,
* třetí osobou, která není spojena s poskytováním pobytu (služby),
* neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat.

**Článek VIII.**

**Povinné smluvní pojištění provozovatele**

Provozovatel uzavřel k 1.2.2008 s pojišťovnou KOOPERATIVA zákonné pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozovatelem zákazníkovi.

**Článek X.**

**Závěrečná ustanovení**

Tyto všeobecné podmínky vstoupily v platnost dne 01.02.2019 a vztahují se na pobyty (služby) publikované v aktuálním katalogu provozovatele (společnosti LÁZNĚ HOTEL VRÁŽ s.r.o.), na pobyty (služby) závazně potvrzené provozovatelem po 01.02.2019 a na objednávky uskutečněné prostřednictvím mailu nebo on-line rezervace po 01.02.2019. Eventuální neplatnost jednotlivých ustanovení nemá vliv na celkovou platnost podmínek a smlouvy. V případě rozporu individuální smlouvy se všeobecnými podmínky platí ustanovení smlouvy.