

Všeobecné smluvní podmínky

Všeobecné smluvní podmínky penzion Mlýn Kamenice 4, 262 56 Krásná Hora n/Vlt. - LPPRO, spol. s r.o., Onen Svět 28, 399 01 Milevsko, IČ: 26072220

1. Smluvní vztah

- Smluvní vztah mezi provozovatelem (společnost LR PRO, s.r.o.) penzionu Mlýn Kamenice (dále jen LR) a zákazníkem vzniká na základě zákazníkem (příp. jeho pravomocným zástupcem) zaslané závazné objednávky, která je písemně potvrzená LR. Zasláním objednávky zákazník stvrzuje, že tyto Všeobecné smluvní podmínky LR uznává a souhlasí s nimi.
- Potvrzením objednávky se LR zavazuje zákazníkovi zabezpečit služby v dohodnutém rozsahu a kvalitě.

2. Účastníci pobytu

- Účastník pobytu musí v době před nástupem zájezdu dosáhnout 18 let. Osoby od 15 do 18 let se mohou ubytovat se souhlasem zákonného zástupce nebo v jeho doprovodu. Osoby mladší 15 let se mohou ubytovat pouze v doprovodu zákonného zástupce.

3. Přihlášení k pobytu, potvrzení účasti a platba

- K pobytu se zákazník přihlásí přímo u LR. Objednávka zákazníka je řešena telefonicky či e-mailem. Písemná forma je řešena při vyúčtování zálohy a platí i pro další osoby uvedené na formuláři. Za smluvní závazky dalších přihlášených ručí objednavatel jako za své vlastní.
- LR má právo na zaplacení ceny služeb před jejich poskytnutím.
- LR má právo požadovat zálohu ve výši max. 50% z celkové ceny. Celkovou cenou se rozumí součet ceny za všechny přihlášené osoby. Doplatek celkové ceny je zákazník povinen uhradit nejpozději v den nástupu k pobytu.
- Platba se provádí složením hotovosti, složenkou nebo převodem na účet LR.
- V případě nedodržení termínu úhrady zálohy zákazníkem LR oprávněna jeho ubytování zrušit s tím, že náklady spojené se zrušením účasti (stornopoplatky) hradí zákazník. Bez plného zaplacení celkové ceny ubytování (nejpozději v den nástupu) LR nemá zákazník nárok na poskytnutí služeb.

4. Cena ubytování

- Cena ubytování je stanovena ceníkem penzionu Mlýn Kamenice. Případné slevy, vyhlášené LR po datu podpisu závazné objednávky zákazníkem, nezakládají právo zákazníka na snížení již potvrzené ceny.

5. Důležitá upozornění o některých službách

- Ubytování na apartmánech i pokojích je možné podle běžných zvyklostí, až na výjimky*, v den příjezdu (nástup od 15. hodiny), a v den odjezdu se apartmány i pokoje musí uvolnit, až na výjimky*, do 10. hodiny. První stravovací službou je snídaně ve 2. dni pobytu. V případě polopenze je první stravovací službou večeře v den příjezdu a poslední stravovací službou je snídaně v den odjezdu.
- Při rezervaci ubytování v apartmánech i pokojích je zákazník plně zodpovědný za počet lidí, které přihlásí k obytování apartmánu, bez ohledu na jejich věk. Upozorňujeme, že správa apartmánů může odmítnout nepřihlášené osoby ubytovat, bez nároku na jejich další reklamaci. Dětské postýlky je nutno si vyžádat předem u LR.
- Podle běžných zvyklostí je při přibytování stravy nutno volit polopenzi či plnou penzi pro všechny osoby, které spolu sdílí pokoj, a to na celou dobu pobytu.

6. Práva a povinnosti zákazníka

K základním právům zákazníka patří:

- právo na řádné poskytnutí potvrzených služeb
- právo na dodatečné informace, pokud nebyly uvedeny v dostupných informačních materiálech
- právo být seznámen s případnými změnami ubytovacích podmínek, rozsahu služeb a cen
- právo zrušit svoji účast kdykoliv před zahájením čerpání služeb odstoupením od závazné objednávky za podmínek dle čl. 9.
- právo písemně oznámit LR, že se místo něho ubytování zúčastní jiná osoba v případě, že v oznámení je současně prohlášení nového zákazníka. Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny ubytování a nákladů, které LR vzniknou v souvislosti se změnou zákazníka
- právo na reklamaci vad v souladu s čl. 10.

- právo na ochranu dat, která uvádí v závazné objednávce a v dalších dokumentech, před nepovolanými osobami.

K základním povinnostem zákazníka patří:

- poskytnout LR součinnost, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb zejména úplné a pravdivé vyplnění potřebných formulářů a předložení potřebných dokladů
- zajistit u osob mladších 15 let doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu ubytování, obdobně zajistit doprovod a dohled osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje
- zaplatit cenu zájezdu v souladu s čl. 3. těchto podmínek a prokázat to dokladem o zaplacení
- bez zbytečného odkladu sdělovat LR své stanovisko k případným změnám v podmínkách a obsahu sjednaných služeb
- uhradit event. škodu, kterou způsobil v ubytovacím zařízení

7. Změny sjednaných služeb

Před zahájením zájezdu a čerpání služeb

- Pokud nastanou okolnosti, které LR brání poskytnout služby podle sjednaných podmínek, je povinna provést odpovídající změny (např. apartmánu nebo ceny). Tyto změny je LR povinna oznámit zákazníkovi bez zbytečného odkladu.
- Zákazník má právo na odstoupení od závazné objednávky a vrácení zaplacené ceny nebo zálohy, příp. na převod zaplacené částky na úhradu ceny náhradního plnění bez jakýchkoliv stornopoplatků v následujících případech:
 - při zrušení pobytu LR
 - při změně termínu ubytování o více než 3 dny
- Pokud zákazník neodstoupí od závazné objednávky ve lhůtě 5 dnů od doručení oznámení o změnách, má se za to, že s její změnou souhlasí.

V průběhu zájezdu - LR je oprávněna provádět operativně změny - není-li z vážných důvodů možné poskytnout sjednané služby je LR povinna:

- zabezpečit náhradní službu v rozsahu a kvalitě pokud možno shodné nebo blížíící se původním podmínkám
- vrátit zákazníkovi zaplacenou cenu služeb, za které nebylo poskytnuto náhradní plnění
- poskytnout zákazníkovi slevu z ceny služeb, které byly zahrnuty do ceny ubytování a nebyly vinou LR poskytnuty v plném rozsahu a kvalitě
- V případě, že LR zajistí jako náhradní plnění služby stejné nebo vyšší kvality, jsou další nároky zákazníka vůči LR vyloučeny.
- LR si vyhrazuje právo na změnu věcného i časového programu z důvodu zásahu vyšší moci, z důvodu rozhodnutí státních orgánů nebo mimořádných okolností, neštěstí a další okolností, které LR nemohla ovlivnit ani předvídat a nepřebírá odpovědnost za důsledky, plynoucí z takové změny.

8. Zrušení zájezdu ze strany LR

- LR je oprávněna zrušit zájezd v důsledku neodvratitelné události, které nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze na ní rozumně požadovat
- LR je také oprávněna zrušit ubytování z důvodu hrubého a opakovaného porušování ubytovacího řádu penzionu Mlýn Kamenice.

9. Zrušení zájezdu ze strany zákazníka, změna rezervace

- Zákazník je oprávněn zrušit svou závaznou objednávku u LR kdykoliv před termínem ubytování. Zrušení ubytování musí být provedeno písemně. Pro určení doby zrušení ubytování je rozhodující doručení písemného oznámení o zrušení ubytování do LR.
- Pokud zákazník odstoupí od objednávky, je povinen uhradit LR následující stornopoplatky:
 - 10% z celkové ceny zájezdu, dojde-li ke zrušení účasti na pobytu v době od potvrzení závazné objednávky do 31 kalendářních dnů před stanoveným termínem ubytování.
 - 30% z celkové ceny pobytu, dojde-li ke zrušení účasti na zájezdu v době od 30 do 15 kalendářních dnů před stanoveným termínem ubytování.
 - 50% z celkové ceny pobytu, dojde-li ke zrušení účasti na ubytování v době od 14 do 7 kalendářních dnů před stanoveným termínem nástupu k ubytování.
 - 70% z celkové ceny pobytu, dojde-li ke zrušení účasti na ubytování v době od 7 do 3 kalendářních dnů před stanoveným termínem ubytování.

- 85% z celkové ceny pobytu, dojde-li ke zrušení účasti na zájezdu v době kratší než 3 dny před stanoveným termínem ubytování, pokud se nedostaví k ubytování do 20 hod daného dne nebo pokud se nezúčastní ubytování v důsledku poskytnutí nepřesných či neúplných údajů.
- Celkovou cenou se rozumí plná prodejní cena za ubytovací služby všech stornovaných osob.
- Při určení počtu dnů pro výpočet stornopoplatků se do stanoveného počtu dnů započítává i den, kdy došlo ke stornování ubytování. Do počtu dnů se nezapočítává den zahájení ubytovacích služeb.
- V případě, že zákazník v průběhu ubytování svévolně zruší nebo nevyčerpá některou ze zaplacených služeb, nemá nárok na finanční náhradu za nečerpané služby.

10. Reklamační řád

- V případě, že rozsah nebo kvalita poskytnutých služeb je nižší, než byla předem dohodnuta, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci. Své nároky z reklamace musí zákazník uplatnit u LR písemně bez zbytečného odkladu, nejpozději do 7dnů od skončení zájezdu. Po uplynutí této lhůty může zákazník uplatňovat nároky jen tehdy, jestliže k nedodržení této lhůty došlo bez jeho zavinění, avšak nejpozději do 3 měsíců ode dne, kdy měl být zájezd ukončen podle závazná objednávky, jinak právo zaniká. Po 3 měsících se promlčují nároky zákazníka.
- Při výskytu závad v plnění je zákazník povinen uplatnit reklamaci včas bez zbytečného odkladu. Zákazník je povinen společně působit v tom směru, aby se eventuálním škodám zabránilo nebo aby byly co nejmenší. Zákazník je zejména povinen veškeré výhrady neprodleně sdělit v místě LR, tak, aby mohla být sjednána náprava přímo na místě.
- Opomene-li zákazník z vlastní viny na nedostatek poukázat, nemá nárok na slevu. Pokud se nedostatek nepodaří odstranit, sepíše LR se zákazníkem reklamační protokol, který musí zákazník předložit při uplatnění reklamace. Zákazník je povinen poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamace. Na opožděné a nedoložené reklamace nebude brán zřetel.
- Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek není závislý na činnosti a postupu LR (vis major) nebo k okolnostem na straně zákazníka, na základě kterých zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a LR zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi, pokud není dohodnuto jinak, nárok na úhradu nebo slevu z ceny těchto služeb.
- LR neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena:
 - zákazníkem- třetí osobou, která není spojena s poskytováním ubytování
 - neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat.
 - LR neručí za úroveň cizích služeb u akcí, které si zákazník objedná na místě a jejichž organizátorem není LR.
- V ostatním platí ustanovení obecně závazných právních předpisů.

11. Využívání osobních dat

Zákazník souhlasí s tím, aby LR v souladu s ustanoveními zák. č. 101/2000 Sb. zpracovávala jeho chráněné osobní údaje včetně rodného čísla. Tyto údaje bude LR zpracovávat za účelem nabízení služeb poskytovaných nebo zprostředkovaných LR a pro akviziční činnost.

Údaje budou uchovávány po dobu 10 let a budou přístupny pouze zaměstnancům LR a budou předávány pouze v míře nezbytně nutné poskytovatelům objednaných služeb nebo Úřadem pro ochranu osobních údajů registrovanému zpracovateli.

12. Závěrečná ustanovení

- Tyto Všeobecné smluvní podmínky vstoupily v platnost dne 1. 1. 2016 a vztahují se na všechny pobyty v penzionu Mlýn Kamenice.
- Eventuální neplatnost jednotlivých ustanovení nemá vliv na celkovou platnost podmínek a smlouvy.
- Zákazník se všeobecnými podmínkami seznámí před odesláním závazné objednávky.

* Výjimku lze uplatnit výhradně jen po předchozí dohodě s ubytovatelem