

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY PENZIONU SLUNEČNO

I. Úvod

Tyto Všeobecné podmínky upravují vzájemné smluvní vztahy mezi firmou Anexe s.r.o. – poskytovatelem ubytovacích služeb Penzionu Slunečno a zákazníky. Tyto podmínky se vztahují pouze na služby poskytované Penzionem Slunečno. **Podmínky jsou pro všechny strany závazné a uhrazením zálohy zákazníkem nabývají povahy smlouvy** v souladu s platnými ustanoveními obecně závazných předpisů České republiky.

II. Zákazník

Zákazníkem – ubytovaným v Penzionu Slunečno – jsou osoby starší 18 let. Osoby mladší 18 let mohou užívat služby v doprovodu osoby starší 18 let.

III. Vznik smluvního vztahu

Vznik smluvního vztahu mezi zákazníkem a firmou Anexe s.r.o. vznikne na základě objednávky (telefonické/e-mailové/poštou/dopisem). Na základě objednávky zašle firma Anexe s.r.o. zákazníkovi nabídku a zároveň rezervuje požadovaný volný termín zákazníkovi a to po dobu maximálně 7 dnů, delší dobu rezervace lze dohodnout pouze mailem. Během této doby je nutno uhradit zálohu (10-50% z ceny poskytovaných služeb – uvedeno v nabídce). Tato nabídka (zasílaná zpravidle mailem) obsahuje veškeré potřebné údaje – jméno zákazníka, počet lůžek, termín ubytování, výši zálohy. Uhrazením zálohy potvrzuje zákazník, že se seznámil se službami, cenou, platebními a jinými podmínkami, Všeobecnými podmínkami a zvláště stornovacími podmínkami. Uhrazením zálohy dává zákazník souhlas s výše uvedeným. Za smluvní závazek dalších osob uvedených na přihlášce odpovídá zákazník, který objednávku podal. Bez uhrazení zálohy není možné objednávku akceptovat a po 7 dnech je rezervace zrušena.

IV. Ceny

Ceny služeb jsou uvedeny v nabídkových materiálech. Jedná se o ceny sjednané dohodou mezi firmou Anexe s.r.o. a zákazníkem dle zákona č. 526/1992 Sb. Úhrada ceny pobytu má tyto formy: záloha ve výši 10-50% z celkové ceny je splatná během 7 dnů po objednávce (složenkou, hotově nebo bankovním převodem). Doklad o uhrazení je nutno uschovat pro nástup ubytování. Doplatek je splatný ihned po příjezdu do penzionu. V případě neuhrazení dohodnutých záloh v termínu je rezervace automaticky stornována bez náhrady.

V. Práva a povinnosti zákazníka

Zákazník má právo být řádně informován o veškerých podmínkách týkajících se jeho pobytu, využívat veškerých objednaných a zaplacených služeb, odstoupit od smlouvy pokud kvalita a rozsah služeb neodpovídá písemné dohodě na přihlášce, stornovat pobyt kdykoliv před započítáním (v tomto případě se vzájemný vztah řídí dále uvedenými storno podmínkami). K povinnostem zákazníka patří včas zaplatit dohodnutou zálohu, uchovat přihlášku a doklad o zaplacení zálohy a tyto předložit při nástupu ubytování, dodržovat interní předpisy zařízení a v případě hrubého porušení a následného odepření dalších služeb nemá nárok na jakoukoliv finanční ani jinou náhradu. Je povinen uhradit veškeré škody způsobené svým jednáním v penzionu.

VI. Práva a povinnosti poskytovatele služeb

Firma Anexe s.r.o. si ukládá za povinnost zajistit všechna práva zákazníka uvedená v bodě 6. Právním firmy Anexe s.r.o. je v případech, které nemůže ovlivnit a) změnit termín pobytu, b) změnit ceny, c) změnit rozsah služeb, d) zrušit smlouvu. Pokud zákazník se změnami a) až d) nesouhlasí, má právo do 48 hodin od vyrozumění o změnách písemně od smlouvy odstoupit. V tomto případě vrátí firma Anexe s.r.o. 100% zaplacené ceny ubytování zákazníkovi. Rozhodující je datum doručení odstoupení od smlouvy.

V opačném případě se má za to, že zákazník se změnou souhlasí. V případě, že dojde k situaci, kdy firma Anexe s.r.o. bude vracet zákazníkovi finanční částku, je povinna tak učinit v nejkratším možném termínu, nejpozději však do 30 dnů od vzniku skutečnosti rozhodné pro navrácení.

VII. Stornovací podmínky

Zákazník má právo kdykoliv před započítáním pobytu, bez oznámení důvodů, odstoupit od smlouvy. Odstoupení je možné výhradně písemnou formou. Toto odstoupení musí být doručeno firmě Anexe s.r.o a zákazník je povinen zaplatit následující storno poplatky.

více než 30 dnů – 30% zálohy

16 -29 dnů – 50% zálohy

0-15 dnů – 100% zálohy

Poznámka: Počítají se vždy jednotlivé kalendářní dny a to takto: 1. počítaný den je den storna zákazníkem uvedený na stornu. Posledním počítaným dnem je den před nástupem (plánovaným započítáním čerpání služeb). Jako storno celého pobytu je považováno i nenastoupení ubytovacích služeb v den vyznačeném na přihlášce. Den následující po vyznačeném dni nástupu jsou veškerá rezervovaná místa uvolněna pro potřeby jiných zákazníků. Firma Anexe s.r.o. je povinna v případě storna provést vyúčtování a nejpozději do 30 kalendářních dnů převést zbývající částku zákazníkovi.

Upozornění: Firma Anexe s.r.o. vyžaduje zaplacení stornopoplatků i v případě závažných důvodů jako jsou nemoc, povolávací rozkaz, živelné pohromy apod. Pro tento případ doporučujeme sjednat kvalitní pojištění proti stornopoplatkům a nárokovat náhradu na pojišťovně. Stornopoplatek musí být uhrazen i v případě, že se zákazník neúčastní pobytu v důsledku jím udaných nesprávných údajů přihlášce nebo nepředložení dokladu o zaplacení zálohy. Změna termínu se považuje za stornování pobytu a následnou novou objednávku.

VIII. Reklamacie pobytu (služeb)

V případě, že služby uvedené na přihlášce (řádně zaplacené) neodpovídají v plném rozsahu nebo kvalitě, má zákazník právo na reklamaci. Zákazník je povinen, v případě zjištění závad, uplatnit reklamaci ihned na místě u ubytovatele tak, aby mohla být náprava učiněna přímo na místě. Pokud se nepodaří sjednat nápravu, sepíše zákazník spolu s poskytovatelem služeb protokol o reklamaci, který musí podepsat obě strany. Pokud není možné tento protokol sepsat s poskytovatelem služeb, pak sepíše zákazník reklamaci sám s uvedením svědka (nutné kontaktní údaje) a jeho podpisem. Protokol nebo reklamaci je zákazník povinen neprodleně po ukončení pobytu (maximálně však 7 dnů) zaslat firmě Anexe s.r.o. Bude-li reklamacie, po prošetření, shledána oprávněnou, má zákazník právo na poskytnutí přiměřené slevy. Výsledek reklamačního řízení je povinna firma Anexe s.r.o. oznámit zákazníkovi nejpozději do 30 dnů od data podané reklamace. V případě poskytnutí slevy je firma Anexe s.r.o. povinna vrátit částku zákazníkovi do 7 dnů od oznámení o prošetření reklamace.

IX. Pojištění

Firma Anexe s.r.o. nezahrnuje do ceny pobytů pojištění. Zákazníkovi se doporučuje sjednat u vybraného pojišťovacího ústavu v České republice "Úrazové pojištění pro cesty a pobyt v tuzemsku i zahraničí včetně nákladů souvisejících se zrušením cesty".

X. Přechodná a závěrečná ustanovení

Tyto Všeobecné podmínky nabývají účinnosti 1.ledna 2015. Platnost je omezena vyhlášením nových Všeobecných podmínek a platnost těchto podmínek může být individuálně upravena výhradně písemnou formou. Zákazník uhrazením zálohy na přihlášce potvrzuje, že se Všeobecnými podmínkami souhlasí a zavazuje se respektovat je.

Penzion Slunečno,

Kamenice 1 , 29404 Dobšín

Anexe s.r.o.

25297848 / CZ 25297848

Károvsko 2075

511 01 Turnov