

ОБЩИЕ УСЛОВИЯ И ПОЛОЖЕНИЯ

Общие условия и положения (далее «Условия») компании «Курорт Лугачовице» АО, адрес Лазенская площадь 436, Лугачовице 763 26, ИК: 46347828, зарегистрированной в отделении областного суда г. Брно, раздел В, файл № 809 (далее «Курорт») регулируют взаимные договорные отношения между компанией «Курорт Лугачовице» АО и физическим лицом, которое заказывает проживание на Курорте (далее «Клиент»).

I. Заказ проживания, возникновение договорных отношений

Клиент заказывает проживание и процедуры на Курорте в письменной форме, посланной по почте, факсу, электронной почте или поданной лично.

Основные элементы заказа:

- Имя и фамилия, дата рождения, адрес постоянного места жительства, контакт (телефон, e-mail), гражданство.
- Название программы проживания (у индивидуально заказанных служб указать количество служб: проживания, питания и лечения), количество человек, дату, длину проживания (количество ночей), место проживания (отель или пансион) и категория номера.

Правильно оформленной и поданной заявкой Клиент подтверждает свое намерение.

Курорт оставляет за собой право в одностороннем порядке менять или уточнять конкретные условия данного заказа до подписания договора. Подтверждением заявки на проживание между Клиентом и Курортом возникают договорные отношения (далее «Договор»). Предметом договора является обязательство Курорта предоставить проживание и обеспечить в утвержденном количестве и качестве заказанные процедуры (далее «Проживание») и обязательство Клиента оплатить Курорту договоренную цену.

Посланной заявкой Курорту Клиент подтверждает, что ознакомился с условиями и согласен с ними. Эти условия являются неотъемлемой частью подписанного договора. Эти условия действительны если договор или другое письменное соглашение между странами не оговаривают иное изменение. Отдельные положения этих условий возможно в Договоре изменить или исключить. Условия договорных отношений действительны для всех лиц, перечисленных в подтвержденной заявке.

II. Права и обязанности клиента

Клиент имеет право:

- Быть полностью информированным Курортом о заказанном проживании т.е. его объеме, дате и цене.
- На правильное предоставление им заказанного, оплаченного и Курортом подтвержденного проживания.
- В любой момент до наступления проживания Клиент может отменить подтвержденный заказ при условии не нарушения условий отмены согласно п. VII этих условий.
- Предъявить претензию на предоставление некачественных услуг согласно Процедуре подачи жалоб Курорта.
- Внести предложение о внесудебном урегулировании спора соответствующему органу внесудебного урегулирования потребительских споров, а именно в Чешскую торговую инспекцию (Česká obchodní inspekce):

Генеральная инспекция – отделение внесудебного урегулирования потребительских споров (ADR)

Štěpánská 15, 120 00 Прага 2

email: adr@coi.cz | www.adr.coi.cz

Чешская торговая инспекция является наблюдательным органом, осуществляющим надзор за защитой прав потребителей, действующим в соответствии с законом № 64/1986 СЗ «О Чешской торговой

инспекции» в действующей редакции и другими законодательными актами. Веб-сайт Чешской торговой инспекции: www.coi.cz.

Клиент обязан:

- Полностью и правильно заполнить все обязательные поля заявки.
- Оплатить Курорту в установленный срок условленную цену.
- Уважать правила внутреннего распорядка Курорта, услугами которого он пользуется.
- Не причинять вред здоровью других клиентов, а также ущерб их имуществу или имуществу Курорта.
- Оплатить ущерб, который Клиент или другие лица, пользующиеся с его согласия услугами Курорта, причинили Курорту или другим поставщикам услуг.

III. Обязанности Курорта по отношению к Клиенту

Курорт обязан:

- Предоставить Клиенту всю информацию о проживании.
- Обеспечить клиенту проживание согласно заключенного договора и в соответствии с общеобязательными правилами.
- В случае расторжения заключенного договора клиентом – клиент обязан выплатить не позже чем через 14 дней после письменного получения отмены заказа разницу цены между уже оплаченным проживанием и наступившими штрафными санкциями.

IV. Цены услуг и их оплата

Цены услуг предоставляемых Курортом указаны в актуальных каталогах, рекламных брошюрах, ценниках или на веб-сайте Курорта www.SpaLuha-covice.cz.

Оплата заказанных услуг проводится клиентом авансом не позже чем за 1 месяц до наступления даты проживания кроме случаев, когда в подтверждении проживания не указано другое. В случае, когда проживание заказано за 1 месяц или менее до даты заезда, клиент будет информирован о форме оплаты при подтверждении проживания или при размещении заявки. Под оплатой проживания имеется ввиду зачисление денежных средств на банковский счет Курорта.

В случае если проживание заказано меньше чем за 3 дня до наступления даты заезда, клиент может оплатить заказанные процедуры на месте в день приезда.

При проживании во время Пасхи и проживания в период от 21.12 до 02.01 следующего года включительно обязательна 50 % предоплата за заказанные процедуры. Предоплата должна быть внесена не позднее чем через 14 дней после подтверждения заявки.

Условием для выставления подарочного сертификата является 100% оплата цены подарочного сертификата. Купленные подарочные сертификаты возврату не подлежат. Срок действия сертификата указан на самом сертификате (макс. 1 год).

По купленному подарочному сертификату можно получить только процедуры предоставляемые Курортом. В случае если подарочный сертификат был использован не в полном объеме, оставшаяся сумма возврату не подлежит.

Оплату проживания Клиент может осуществить:

- Банковским безналичным переводом или вложить наличными на счет.

Банк: Komerční banka, a.s.

Номер счета: 27-770590297/0100

Swift code: KOMBCZPPXXX

IBAN: CZ390100000270770590297

Lázně Luhačovice, a.s., Lázeňské náměstí 436, 763 26 Luhačovice, CZ

- Платежной картой он-лайн через интернет
- Платежной картой на рецепции отеля
- Оплата наличными на рецепции отеля

Проживание Клиента может быть полностью или частично оплачено работодателем или другой организацией. В этом случае Клиент должен сообщить эту информацию при подаче заявки, и фактура будет выставлена заказчику в соответствии с действующими правилами.

В случае если по причине недостатка времени невозможно заранее оплатить проживание, а клиент будет оплачивать на месте (платежной картой или наличными), оплата должна быть проведена на рецепции Курорта до проведения первой процедуры.

Процедуры, заказанные на месте, клиент обязан оплатить самое позднее в день выезда или в последний день проведения процедуры.

В случае если стоимость проживания не будет своевременно и полностью оплачена, Курорт может отказать в проведении процедур и отказать в проживании.

V. Подтверждение проживания

Подтверждение проживания выставленное Курортом дает право Клиенту принимать оплаченные процедуры и содержит следующую информацию: имя и фамилия клиента, даты проживания, название путевки и отеля, категория номера, количество человек, список заказанных процедур, цена и дата оплаты. Клиент обязан проверить правильность информации и при обнаружении каких-либо неточностей немедленно связаться с отделом продаж Курорта.

VI. Регистрация

При регистрации на рецепции отеля курорта Клиент должен предъявить паспорт и подтверждение брони.

VII. Завершение договора и штрафные санкции

Клиент имеет право снять бронь на проживание т.е. расторгнуть заключенный договор. Это расторжение договора со стороны клиента (далее «расторжение») должно быть проведено в письменной форме по электронной почте или почте с уведомлением о получении. Курорту должен быть заплачен штраф (далее «штраф»), который установлен из расчета количества дней между днем отмены заявки и первым днем подтвержденного проживания.

Штраф рассчитывается из полной стоимости заказанных услуг следующим образом.

Сумма штрафов:

Отмена брони	Проживание от 2.1. до 20.12.	Проживание в период Пасхи и проживание от 20. 12. до 2.1.
28 дней и более до наступления даты заезда	10 %, мин. 12 EUR/человека	30 %
27 - 14 дней до наступления даты заезда	20 %	50 %
13 – 3 дней до наступления даты заезда	50 %	80 %
2 дня и менее до наступления даты заезда или в случае если отменя брони не произведена	100 %	100 %

Днем проведения отмены считается день получения сторно в письменном виде Курортом. Этот день будет включен в схему подсчета штрафных санкций, первый день проживания в этот подсчет не входит. В случае отмены брони Курорт должен провести расчет и вернуть заплаченную цену за проживание за вычетом штрафа не позже чем через 14 дней.

В случае отмены второго человека в подтвержденной заявке при проживании в двухместном номере, клиент должен доплатить за вторую свободную кровать цену проживания второго человека в двухместном номере. В случае наличия свободных мест Курорт может предоставить одноместный номер подобной категории. Клиент в этом случае должен доплатить за проживание в одноместном номере согласно актуального ценника курорта.

Если клиент по предварительной договоренности с Курортом осуществит заезд в другой дополнительный срок, штрафные санкции не будут применены при условии, что клиент не смог приехать по таким причинам как внезапное заболевание подтвержденное справкой от врача, природная катастрофа, смерть члена семьи (родители, супруг(а), ребенок). Клиент имеет право осуществить такой заезд не позже чем через 1 год после аннулирования им предыдущего заезда. Это утверждение не относится к проживанию в период Пасхи и в период с 20 декабря до 2 января.

В случае расторжения клиентом договора в котором не был согласован конкретный срок проживания штраф за отмену заявки составляет 12 евро/человека.

В случае если клиент не воспользовался по какой-либо причине заказанными и оплаченными услугами (преждевременно закончил проживание, не принял некоторые из оплаченных процедур по причине состояния здоровья, выявленных противопоказаний и т.д.), он не имеет право на возврат денег.

VIII. Заключительные положения

Общие условия вступают в силу с 01. 04. 2016 и отменяют все предыдущие условия.

Договорные отношения возникшие до вступления в силу этих условий остаются действительными и руководствуются условиями действительными на момент их возникновения.

Курорт имеет право в одностороннем порядке менять и дополнять эти условия. Актуальную информацию всегда можно найти на веб-сайте Курорта www.SpaLuhacovice.cz.

Договорные отношения между сторонами договора руководствуются законами Чешской Республики и подпадают под юрисдикцию судов ЧР. Все договорные отношения, которые не указаны в договоре и в этих условиях, решаются согласно гражданского закона.