

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ И УСЛОВИЯ

Общие положения и условия (далее именуемые «Условия») компании АО «Курорт Лугачовице» (Lázně Luhačovice, a. s.), адрес: Lázeňské nám. 436, Luhačovice 763 26, идентификационный номер (IČ): 46347828, зарегистрированной в Торговом реестре Областного суда г. Брно, раздел В, вкладыш 809 (далее именуемым «Курорт»), регулируют договорные отношения между компанией АО «Курорт Лугачовице» и физическим лицом (далее именуемым «Клиент»), которое заказывает проживание на Курорте (далее именуемым «проживание»).

I. Заказ проживания, возникновение договорных отношений

Клиент заказывает проживание и другие услуги по индивидуальному запросу на Курорте в форме письменной заявки, отправленной по почте, факсу, электронной почте или поданной лично. Основные данные в заявке:

- Имя и фамилия, дата рождения, адрес постоянного места жительства, контактные данные (телефон, электронная почта)
- Название путёвки, даты проживания, продолжительность пребывания (количество ночей), место проживания (отель, вилла или пансион), категория номера
- Вид питания
- Количество человек, гражданство
- Другие услуги по индивидуальному запросу Клиента (парковка, ...)

Курорт оставляет за собой право в одностороннем порядке менять или уточнять конкретные условия данной заявки до подписания договора.

Курорт оставляет за собой право отказать заявку, если Клиент во время предыдущего пребывания серьезно нарушил внутренние правила санаторно-курортного учреждения, услугами которого он пользовался.

Правильно оформленная и поданная заявка имеет обязательную силу для Клиента. При подтверждении заявки на путёвку между Клиентом и Курортом возникают договорные отношения (далее именуемые «договор»). Предметом договора является обязательство Курорта предоставить Клиенту проживание и обеспечить предоставление ему заказанных услуг в утвержденном количестве и качестве и обязательство Клиента оплатить Курорту договорную цену.

Отправкой заявки на Курорт Клиент подтверждает, что он ознакомился с условиями и согласен с ними. Эти условия являются неотъемлемой частью заключенного договора. Эти условия действительны, если договор или иное письменное соглашение между сторонами не оговаривает иное исправление. Отдельные положения этих условий договора возможно изменить или исключить. Условия договорных отношений действительны для всех лиц, перечисленных в подтвержденной заявке. Лица младше 18 лет могут принимать проживание только в сопровождении взрослых.

Курорт обрабатывает персональные данные Клиента как субъекта данных только с целью выполнения договора или договорных отношений между Курортом и Клиентом, а также с целью выполнения юридических обязательств. Кроме случаев обработки персональных данных в соответствии с предыдущим предложением, Курорт может обрабатывать персональные данные Клиента только на основании его явного, добровольного, свободного, конкретного, информированного и ясного согласия для цели, указанной в согласии Клиента, которое Клиент имеет право в любое время отозвать.

Заключение или несогласие на обработку персональных данных Клиента не является условием заключения договора между Курортом и Клиентом. Курорт обрабатывает персональные данные и защищает персональные данные Клиента от их публикации и использования третьими лицами в соответствии с Регламентом № 2016/679 Европейского Парламента и Совета Европейского Союза от 27 апреля 2016 года о защите физических лиц при обработке персональных данных, и о свободном обращении таких данных, а также об отмене Директивы 95/46 / ЕС (Общий Регламент о защите персональных данных) и Закона № 110/2019 Coll. об обработке персональных данных.

Принципы обработки персональных данных Курорта доступны на веб-сайте Курорта www.LazneLuhacovice.cz и www.HotelAlexandria.cz (далее именуемые «веб-сайт Курорта»).

II. Права и обязанности Клиента

Клиент имеет право:

- На получение полной информации от Курорта о заказанном проживании, т.е. о программе, датах и цене путёвки
- На соответствующее предоставление заказанной им, подтвержденной Курортом и оплаченной путёвки
- В любой момент до начала пребывания Клиент может отменить подтвержденную заявку при условии соблюдения условий отмены согласно п. XI. данных условий
- Предъявить претензию на предоставление некачественных услуг согласно Порядку рассмотрения претензий на веб-сайте Курорта
- Внести предложение о внесудебном урегулировании спора соответствующему органу внесудебного урегулирования потребительских споров, которым является Чешская торговая инспекция (Česká obchodní inspekce):

Генеральная инспекция – отделение внесудебного урегулирования потребительских споров (ADR)

Štěpánská 15, 120 00 Прага 2

E-Mail: 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 условленную цену в установленный срок
- Уважать правила внутреннего распорядка Курорта, услугами которого он пользуется
- Не причинять вреда здоровью других клиентов, а также ущерб их имуществу или имуществу Курорта
- Оплатить ущерб, который Клиент или другие лица, пользующиеся с его согласия услугами Курорта, нанесли Курорту или другим поставщикам услуг в рамках пользования услугами.

III. Обязанности Курорта по отношению к Клиенту

Курорт обязан:

- Предоставить Клиенту всю информацию о проживании
- Обеспечить Клиенту проживание согласно заключенному договору и в соответствии с общеобязательными правилами
- В случае расторжения заключенного договора Клиентом, Курорт обязан выплатить не позже чем через 14 дней после письменного получения отмены заявки разницу цены между уже оплаченной путёвкой и соответствующим сбором за отмену бронирования
- В случае расторжения заключенного договора Клиентом в связи с форс-мажорными обстоятельствами, выплатить после письменного получения отмены заявки стоимость проживания без платы за отмену, в этом случае дату возврата суммы, уплаченной за отмененное пребывание в связи с форс-мажорными обстоятельствами, устанавливает Курорт.

IV. Цены услуг и их оплата

Цены на услуги, предоставляемые Курортом, указаны в актуальных каталогах, рекламных брошюрах, прейскурантах или на веб-сайте Курорта.

Цены на услуги указаны в ЕВРО с НДС и включают услуги, перечисленные в конкретном предложении путёвки. Если путёвка выпадает на два сезона, то цена проживания рассчитывается в зависимости от каждого сезона. Цены действительны при полной заполняемости номера/студии/апартамента. В случае индивидуального запроса Клиента на размещение в двухместном номере/студии/апартамента, занимаемом 1 человеком, Клиент обязан оплатить дополнительную плату за незанятую кровать в размере проживания другого человека в соответствующем двухместном номере/студии/ апартамента в соответствии с действующим прейскурантом отдельного проживания.

В стоимость путёвки не входит страхование. В случае банковского перевода иностранной валюты все комиссии оплачивает переводящее лицо, то есть Клиент. Цены на услуги, не указанные в актуальном прейскуранте или на веб-сайте www.SpaLuhacovice.cz, предоставляет Клиенту отдел продаж или рецепция отеля перед отправкой подтверждения заявки.

Скидки, которые впоследствии опубликованы Курортом, не дают Клиенту права предоставлять скидку.

Дата и способ оплаты будут указаны Курортом в подтверждении бронирования. Оплатой rozumеется зачисление уплаченной цены на счёт Курорта. Оплата производится Клиентом заранее, не позднее, чем за 1 месяц до начала проживания, если иное не указано в подтверждении бронирования. Если проживание бронируется в течение 1 месяца или менее до прибытия, Клиент, соответственно, информируется о способе оплаты в подтверждении бронирования или при оформлении заказа.

В случае заказа путёвки менее чем за 3 дня до даты заезда, Клиент может оплатить заказанные услуги на месте в день приезда.

При проживании в высоком сезоне необходимо внесение предоплаты в размере 50 % от стоимости заказанных услуг. Предоплата вносится не позднее чем через 14 дней после подтверждения путёвки. Высокий сезон означает пребывание с 20 декабря по 2 января следующего года включительно и в другие даты данного года, указанные в действующих прейскурантах или на веб-сайте Курорта.

Способы оплаты проживания Клиентом:

- В Евро банковским безналичным переводом или вкладом наличными на счет Курорта:
номер счета: 27-770590297/0100 в банке Komerční banka, a.s.
Swift code: KOMBCZPPXXX
IBAN: CZ3901000000270770590297
- Получатель: Lázně Luhačovice, a.s., Lázeňské nám. 436, 763 26 Luhačovice, CZ
- Платежной картой онлайн через интернет
- Денежным ваучером
- Платежной картой на рецепции отеля
- Наличными на рецепции отеля

Проживание Клиента может быть полностью или частично оплачено работодателем или другой организацией (далее «заказчик»). В этом случае Клиент должен сообщить эту информацию при подаче заявки, и счёт за проживание будет выставлен заказчику в соответствии с действующими правилами.

В случае если по причине недостатка времени невозможно оплатить проживание заранее, и Клиент будет оплачивать его на месте (платежной картой или наличными), то оплата должна быть проведена на рецепции Курорта до предоставления первой услуги Курортом.

V. Подарочные / денежные ваучеры на проживание

Условием оформления подарочного/денежного ваучера на проживание является оплата 100% его стоимости. Возможно использовать только услуги, указанные в качестве подарочного/денежного ваучера.

Минимальная стоимость денежного ваучера опубликована на веб-сайте Курорта. Денежный ваучер можно использовать только в течение одного проживания. Ваучер нельзя применять по частям. В течение одного пребывания можно использовать больше денежных ваучеров, стоимость которых суммируется. Неиспользованная сумма не возвращается и не выплачивается наличными.

Если стоимость проживания выше финансовой суммы, указанной в денежном ваучере, Клиент, т.е. получатель, должен оплатить денежную разницу.

Приобретенные подарочные/денежные ваучеры не подлежат возврату и должны быть использованы в течение срока действия, указанного на ваучере. В случае утери, уничтожения или кражи ваучера новый не выдается.

Максимальный срок действия подарочного/денежного ваучера 1 год с даты выдачи.

VI. Подтверждение проживания

Подтверждение проживания, выданное Курортом, дает Клиенту право пользования оплаченными услугами и содержит следующую информацию: имя и фамилия Клиента, даты проживания, название путёвки и объекта размещения, категория номера, количество человек, список заказанных услуг, цена и дата оплаты. Клиент обязан проверить правильность информации и при обнаружении каких-либо неточностей немедленно связаться с отделом продаж Курорта.

VII. Регистрация при заезде

При регистрации на рецепции отеля Курорта Клиент должен предъявить паспорт и подтверждение бронирования путёвки. С учетом показаний к лечению в отелях Курорта не разрешено проживание с собаками и другими животными. Во всех отелях и пансионатах Курорта запрещено курить.

VIII. Договорные услуги

Распределением номеров выбранной категории клиентам занимается исключительно отдел продаж. Клиент может забронировать конкретный номер за плату в соответствии с действующим прейскурантом Курорта. Доплата за бронирование конкретного номера не подлежит возврату. В случае, что в данном объекте размещения только один номер выбранного типа и категории (например апартамент, студия), плата за бронирование не взимается. Доплата за бронирование конкретного номера вносится в течение 14 дней с даты подтверждения путёвки. Если доплата не будет внесена в течение данного срока, то Курорт автоматически бронирование конкретного номера отменит.

В зависимости от загруженности отеля Клиент может запросить замену номера на месте. За замену номера взимается доплата в соответствии с действующим прейскурантом Курорта. Доплата за замену номера не подлежит возврату.

В рамках путёвки без медицинского осмотра с четко прописанными процедурами замена процедуры невозможна. Клиент проходит процедуры на свой страх и риск. Курорт не несет ответственности ни за возможные риски для здоровья, ни за невозможность пройти процедуры по медицинским причинам.

В рамках путёвки с консультацией врача замена процедуры возможна по состоянию здоровья. Замена процедуры осуществляется бесплатно и подлежит предписанию курортным врачом. За каждое изменение уже запланированной процедуры Клиент платит сбор в соответствии с действующим прейскурантом Курорта.

Если Клиент по какой-либо причине не воспользуется уже оговоренными и оплаченными услугами (при досрочном выезде, неиспользовании одной из оплаченных услуг по причине текущего состояния здоровья, выявленных противопоказаний), то он не имеет право на получение денежной компенсации.

IX. Бронирование даты проживания без уточнения путёвки

Клиент может забронировать даты проживания без уточнения путёвки. Данное бронирование является платной услугой в соответствии с индивидуальными требованиями Клиента и применяется при проживании от 21 ночей и более. Бронирование должно быть представлено в письменной форме и содержать: имя и фамилию, дату рождения, место жительства, контакт (телефон, электронная почта), индикацию, дату прибытия, место проживания (отель, вилла или пансион), категорию номера.

Курорт оставляет себе право отказаться от бронирования, если Клиент во время предыдущего пребывания серьезно нарушил внутренние правила Курорта, услугами которого он пользовался.

За бронирование даты проживания без уточнения путёвки Клиент вносит единовременную предоплату в соответствии с действующим прейскурантом Курорта. Плата за бронирование даты проживания без уточнения путёвки не возвращается и не распространяется на конкретный номер. Срок оплаты бронирования даты проживания без уточнения путёвки составляет 14 дней с даты подтверждения. Если оплата не будет произведена в срок, Курорт автоматически это бронирование отменит. Если не указано в подтверждении бронирования по другому, то Клиент должен уточнить обязательно путёвку не позднее, чем за 42 дня до бронирования прибытия.

X. Изменение заявки

Под изменением подтвержденной заявки понимается изменение срока проживания или изменение услуг, смена путёвки, продолжительности проживания, смена места проживания или номера, сокращение количества питания, изменение способа оплаты. За изменение подтвержденной заявки Клиент платит разовый сервисный

сбор в размере 4 евро за каждое отдельное изменение. Изменением заявки не считается расширение уже подтвержденных услуг.

XI. Расторжение договора и условия отмены

Клиент имеет право в любое время снять бронь на проживание т.е. расторгнуть заключенный договор. Такое расторжение договора со стороны Клиента (далее именуемое «расторжение») осуществляется в письменной форме по электронной почте или письмом с уведомлением о вручении. Курорт должен быть заплачен штраф (далее именуемый «сбор за отмену бронирования»), который определяется в зависимости от количества дней между днем отмены бронирования и первым днем подтвержденной путёвки.

Сбор за отмену бронирования рассчитывается от полной, т.е. оговоренной цены путёвки следующим образом:

Отмена бронирования	Круглогодично 02.01. – 20.12. этого года, исключительно высокого сезона	Высокий сезон, согласно статье IV настоящих условий
28 дней и более до даты заезда	10 %, мин. 12 евро за человека	30 %
27 – 14 дней до даты заезда	20 %	50 %
13 – 3 дней до даты заезда	50 %	80 %
2 дня и менее до даты заезда, или в случае если отмена брони не произведена	100 %	100 %

Днем проведения отмены считается день получения уведомления об отмене в письменном виде Курорту, и этот день будет включен в вышеуказанное количество дней, имеющих решающее значение для расчета сборов за отмену бронирования, причём первый день проживания в этот подсчет не входит. В случае расторжения договора Курорт должен провести расчет и вернуть оплаченную цену за проживание с вычетом сбора за отмену бронирования не позже чем через 14 дней. В случае отмены проживания одного человека при проживании в двухместном номере/ студии/апартаменте, Клиент обязан оплатить отмену бронирования за проживание другого человека. Клиент будет разместить один в 2-х местном номере. Такая же процедура применяется в случае отмены одного или нескольких человек при проживании в многоместном студии/апартаменте.

Если Клиент по предварительной договоренности с Курортом осуществит заезд в другие даты, то сбор за отмену не будет применен в том случае, если Клиент не смог приехать по следующим причинам: внезапное заболевание, подтвержденное справкой от врача, 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 положение не распространяется на путёвки в высоком сезоне согласно статье IV настоящих условий.

В случае отказа от проживания из-за форс-мажорных обстоятельств, таких как стихийное бедствие, эпидемия - невозможность или существенное ограничение проживания из-за действующих в настоящее время государственных или международных мер, решений государственных органов, закрытие жилья, существенное изменение срока пребывания и т. д., предложит Курорт Клиенту другой альтернативный срок проживания или денежный ваучер в размере суммы, уплаченной за проживание.

Сам страх возможного заражения инфекционным заболеванием не является поводом для отмены проживания без платы за отмену.

Если Курорт не согласен с Клиентом из-за форс-мажорных обстоятельств в отношении пребывания в альтернативном сроке проживания или из-за денежного ваучера, Клиент имеет право на возврат суммы, уплаченной за отмененное проживание, без платы за отмену. В этом случае Курорт устанавливает дату возврата уплаченной суммы за отмененное проживание в связи с форс-мажорными обстоятельствами.

На проживание в альтернативном периоде распространяются новые согласованные условия.

XII. Заключительные положения

Общие условия вступают в силу 20.10.2020 и отменяют все предыдущие условия. Договорные отношения, возникшие до вступления в силу этих условий, остаются действительными и регулируются условиями, действительными на момент их возникновения.

Общие положения и условия не распространяются на групповое проживание. Группа означает 10 или более человек, которые пользуются услугами одного и того же объема, проживание заказывается одним заказом и оплачивается вместе. Условия для групповой путёвки указываются в подтверждении путёвки.

Курорт имеет право в одностороннем порядке менять и дополнять эти условия посредством публикации информации на веб-сайте Курорта.

Договорные отношения между сторонами регулируются законами Чешской Республики и подпадают под юрисдикцию судов Чешской Республики. Все договорные отношения, которые не указаны в договоре и этих условиях, решаются согласно Гражданскому кодексу и прочим общеобязательным постановлениям.