

# 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 именуемой «Курорт», регулируют договорные отношения между компанией АО «Курорт Лугачовице» и физическим лицом, которое заказывает проживание на Курорте (далее именуемым «Клиент»).

## I. Заказ проживания, возникновение договорных отношений

Клиент заказывает проживание и процедуры 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, e-mail), гражданство при заказе путёвки для гражданина другого государства.
- Название путёвки (в случае заказа услуг по отдельности указать количество услуг: проживание, питание и лечение), количество человек, даты проживания, продолжительность пребывания (количество ночей), место проживания (отель или пансион) и категория номера.
- Другие услуги по индивидуальному запросу (не входят в стоимость путёвки (парковка, ...)).

Правильно оформленная и поданная заявка имеет обязательную силу для Клиента.

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

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 процедур в утвержденном количестве и качестве (далее именуемые «Путёвка») 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 оговаривают иное. Отдельные положения этих условий Договора возможно изменить или исключить. Условия договорных отношений действительны для всех лиц, перечисленных в подтвержденной заявке.

## II. Права и обязанности Клиента

### Клиент имеет право:

- На получение полной информации от Курорта о заказанной путёвке, т.е. о ее программе, датах и цене.
- 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. IX. данных условий.
- Предъявить претензию на предоставление некачественных услуг согласно Порядку рассмотрения претензий на Курорте.
- 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 Praha 2
- email: [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz) | [www.adr.coi.cz](http://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](http://www.coi.cz).

### Клиент обязан:

- Полностью и правильно заполнить все обязательные поля заявки.
- Оплатить Курорту установленную цену в установленный срок.
- Уважать правила внутреннего распорядка Курорта, услугами которого он пользуется.
- Не причинять вреда здоровью других клиентов, а также ущерба 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 путёвке.
- Обеспечить клиенту проживание согласно заключенному Договору и в соответствии с общеобязательными правилами.
- В случае расторжения заключенного договора Клиентом, Клиент обязан оплатить не позже чем через 14 дней после письменного получения отмены заявки разницу между уже оплаченной путёвкой и соответствующим сбором за отмену бронирования.

## IV. Цены услуг и их оплата

Цены на услуги, предоставляемые Курортом, указаны в актуальных каталогах, рекламных брошюрах, ценниках или на веб-сайте Курорта [www.SpaLuhalcovice.cz](http://www.SpaLuhalcovice.cz). Цены на услуги указаны в соответствующей валюте с НДС и включают услуги, перечисленные в отдельных путёвках. Если путёвка выпадает на два сезона, то ее стоимость рассчитывается с учетом сезона. Цены действительны при полной заполняемости номера/студии/апартамента. В стоимость путёвки не входит страхование.

Клиент, который не является гражданином Чешской Республики и не имеет постоянной регистрации в Чешской Республике, оплачивает путёвку в Евро. Цена путёвок в Евро указана на веб-сайте [www.SpaLuhalcovice.cz](http://www.SpaLuhalcovice.cz). В случае банковского перевода иностранной валюты комиссию оплачивает сторона, осуществляющая платеж, т.е. Клиент.

Цены на услуги, не указанные в актуальном прейскуранте или на веб-сайте [www.SpaLuhalcovice.cz](http://www.SpaLuhalcovice.cz), Клиенту предоставляет отдел продаж или reception отеля перед отправкой формы заявки.

Оплата заказанных услуг осуществляется Клиентом авансом не позже чем за 1 месяц до заезда, если иное не указано в подтверждении путёвки. В случае заказа путёвки за 1 месяц или менее до даты заезда, Клиент будет информирован о способе оплаты при подтверждении путёвки или при размещении заявки. Под оплатой проживания понимается зачисление денежных средств на банковский счет Курорта.

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 период с 21.12 по 02.01 следующего года, с 30.03.2018 по 02.04.2018 и с 25.04.2018 по 28.04.2018 обязательно внесение предоплаты в размере 50 % от стоимости заказанных услуг. Предоплата вносится не позднее чем через 14 дней после подтверждения путёвки.

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

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

### Способы оплаты путёвки 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: KOMBCZPPXX
  - IBAN: CZ3901000000270770590297
  - Получатель: Lázně Luhačovice, a.s., Lázeňské nám. 436, 763 26 Luhačovice, CZ
- Платежной картой онлайн через Интернет
- Платежной картой на reception отеля
- Наличными на reception отеля

Путёвка Клиента может быть полностью или частично оплачена работодателем или другой организацией. В этом случае Клиент должен сообщить эту информацию при подаче заявки, и счёт за путёвку будет выставлен заказчику в соответствии с действующими правилами.

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

Процедуры, заказанные на месте, подлежат оплате Клиентом не позже дня выезда или в последний день пользования услугами.

В случае если стоимость путёвки не будет своевременно и полностью оплачена, Курорт может отказать в предоставлении проживания и услуг и аннулировать путёвку.

#### V. 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.

#### VI. 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 пансионах Курорта запрещено курить.

#### VII. Договорные услуги

Распределением номеров выбранной категории клиентам занимается исключительно отдел продаж. Клиент может забронировать конкретный номер за доплату 40 Евро. Доплата за бронирование конкретного номера не подлежит возврату.

При наличии в данном объекте размещения только одного номера 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 отменит бронирование конкретного номера.

В зависимости от загруженности отеля Клиент может запросить замену номера на месте. За замену номера взимается доплата 40 Евро.

В рамках путёвки без медицинского наблюдения с четко прописанными процедурами замена процедуры невозможна. При покупке 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 размере 2 Евро.

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.

#### VIII. Изменение заявки

Под изменением подтвержденной заявки понимается изменение сроков пребывания или изменение услуг (смена путёвки, продолжительности пребывания, смена места проживания или номера, сокращение количества приемов пищи, 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 объема уже подтвержденных услуг.

#### IX. Расторжение Договора и условия отмены

Клиент имеет право в любое время снять броню 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. Курорту должен быть заплачен штраф (далее именуемый «Сбор за отмену бронирования»), который определяется в зависимости от количества дней между днем отмены бронирования и первым днем подтверждённой путёвки.

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

Отмена бронирования	Круглый год 02.01 – 20.12.2018	За исключением 21.12.2017 – 02.01.2018 30.03 – 02.04.2018 25.04 – 28.04.2018
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 Курортом, и этот день будет включен в вышеуказанное количество дней, имеющих решающее значение для расчета сборов за отмену бронирования, и первый день проживания в этот подсчет не входит. В случае расторжения Договора Курорт должен провести расчет и вернуть оплаченную цену за проживание за вычетом сбора за отмену бронирования не позже чем через 14 дней.

В случае отмены второго человека в подтвержденной заявке на путёвку при проживании в двухместном номере, Клиент обязан доплатить за вторую свободную кровать стоимость проживания второго человека в двухместном номере. При наличии свободных мест Курорт может предоставить Клиенту одноместный номер подобной категории. Клиент в этом случае обязан доплатить за проживание в одноместном номере согласно действующему прейскуранту Курорта.

Если Клиент по предварительной договоренности с Курортом осуществит заезд в другие даты, то сбор за отмену не будет применен при условии, что Клиент не смог приехать по таким причинам как внезапное заболевание, подтвержденное справкой от врача, стихийное бедствие, 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 период с 21.12 по 02.01 следующего года, с 30.03.2018 по 02.04.2018 и с 25.04.2018 по 28.04.2018.

#### X. Заключительные положения

Общие условия вступают в силу 23.11.2017 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 групповую путёвку, под которой понимается заказ путёвки для 10 и более человек с одинаковой датой заезда и выезда. 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 [www.SpaLuhacovice.cz](http://www.SpaLuhacovice.cz).

При отправлении заявки Клиент соглашается в соответствии с Законом № 101/2000 СЗ в редакции последующих изменений на обработку своих персональных данных в целях подтверждения его путёвки и отправки ему предложений услуг Курорта. Коммерческая информация будет отправляться Клиенту по почте или в форме сообщений по электронной почте согласно Закону № 480/2004 СЗ в редакции последующих изменений. Клиент имеет право в любое время отозвать свое согласие по письменному запросу.

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 общебязательным постановлениям.