

Smluvní podmínky

Vážení zákazníci,

jsme rádi, že jste si vybrali právě náš autokemp k zajištění Vaší dovolené. Cílem těchto podrobných podmínek je nastolit jasné vztahy ve Vašem i našem zájmu. Věnujte jim proto prosím pozornost, neboť podepsáním přihlášky, resp. podáním objednávky jsou platné pro naše ubytovací služby.

ČLÁNEK I ÚČASTNÍCI SMLUVNÍHO VZTAHU

Účastníky smluvního vztahu při poskytování služeb jsou:

- Obec Mostek jako provozovatel autokepmu s koupalištěm (dále jen provozovatel)
- zákazníci, kterým mohou být fyzické a právnické osoby (dále jen zákazníci).

ČLÁNEK II PŘEDMĚT SMLUVNÍHO VZTAHU

Předmětem smluvního vztahu jsou:

Ubytovací služby (jednotlivé služby), které zajišťuje provozovatel zákazníkům přímým dodáním vlastních služeb v autokempu v Mostku.

ČLÁNEK III VZNIK SMLUVNÍHO VZTAHU

- Smluvní vztah mezi provozovatelem a zákazníkem vzniká na základě zákaznickem podepsané (v případě právnické osoby způsobem a osobou v souladu s právními předpisy), příp. jeho zákonným zástupcem, nebo zástupcem na základě předložené plné moci, písemné, telefonické, faxové či elektronické objednávky (přihlášky) potvrzené provozovatelem.
- Předáním vyplněné a podepsané písemné objednávky (přihlášky) zákazník stvrzuje, že tyto Všeobecné smluvní podmínky provozovatele (dále jen podmínky) uznává a souhlasí s nimi.
- Potvrzením objednávky (přihlášky) zákazníka se provozovatel zavazuje zákazníkovi zabezpečit služby v dohodnutém rozsahu.
- Jsou-li všechna místa v době přijetí objednávky plně obsazena, může být zákazník po vzájemné dohodě zařazen na místo náhradníka. Obsahem tohoto smluvního vztahu je především právo zákazníka být pro ubytování zařazen, pokud se uvolní místo. Ostatní práva a povinnosti se na náhradníka vztahují pouze přiměřeně k povaze věci.

ČLÁNEK IV CENA

- Provozovatel má právo na zaplacení ceny služeb před jejich poskytnutím.
- Provozovatel je oprávněn:
 - při vzniku smluvního vztahu u pobytů dle čl. II, těchto Podmínek požadovat zálohu ve výši minimálně 50% z celkové ceny, doplatek celkové ceny je zákazník povinen uhradit nejpozději 30 dnů před realizací pobytu. V případě vzniku smluvního vztahu ve lhůtě kratší než 30 dnů před realizací souboru služeb je zákazník povinen uhradit 100% celkové ceny.
 - Provozovatel má právo v případě zvýšení cen služeb dodavatelů služeb oproti cenám v době stanovení cen zájezdu, pobytů i jednotlivých služeb upravit příslušným způsobem cenu dohodnutou se zákazníkem.

Takto upravené ceny zájezdů, pobytů a služeb jsou platné ode dne vyhlášení úprav cen Provozovatelem a vztahují se na všechny zájezdy, pobyty i jednotlivé služby, u nichž nebyla do tohoto dne zahájena jejich realizace, tj. nebyl uskutečněn nástup na příslušný pobyt.

ČLÁNEK V PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

- K základním právům zákazníka patří:
 - právo na řádné poskytnutí potvrzených služeb,
 - právo vyžadovat od Provozovatele potřebné informace o okolnostech a náležitostech potvrzených služeb.
 - právo být bez zbytečného odkladu obeznámen s případnými změnami programu rozsahu služeb a ceny,
 - právo zrušit svoji účast kdykoliv před zahájením čerpání služeb odstoupením od smlouvy dle článku VIII těchto Podmínek,
 - právo na reklamaci vad a její vyřízení v souladu s příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku.
 - právo na ochranu osobních dat a informací o cílech cest, které uvádí v přihlášce na zájezd a v dalších dokumentech před nepovolanými osobami.
- K základním povinnostem zákazníka patří:
 - poskytnout provozovateli součinnost, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, především pravdivě a úplně vyplnit objednávku (přihlášku)
 - zajistit u osob mladších 15ti let doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu pobytu, obdobně zajistit doprovod a dohled osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje,
 - během pobytu zákaz pití alkoholických nápojů osobami mladšími 18 let a všeobecný zákaz požívání psychotropních a omamných látek
 - nahlásit účast cizích státních příslušníků,
 - zaplatit cenu zájezdu v souladu s článkem IV těchto Podmínek,
 - bez zbytečného odkladu sdělovat provozovateli své stanovisko k případným změnám v podmínkách a obsahu sjednaných služeb,
 - převzít od provozovatele doklady potřebné pro čerpání služeb,
 - řídit se pokyny správce autokepmu nebo jiné provozovatelem určené osoby a dodržovat stanovený ubytovací řád,
 - počínat si tak, aby nedocházelo ke škodám na zdraví nebo majetku na úkor ostatních zákazníků, dodavatelů služeb nebo provozovatele
 - dbát o včasné a řádné uplatnění případných nároků vůči provozovateli
 - v případě odstoupení od smlouvy: u pobytů na objednávku - zaslat provozovateli písemné oznámení.
- K povinnostem zákazníků - právnických osob, které jsou účastníky smluvního vztahu dále patří:
 - seznámit účastníky pobytu s těmito Všeobecnými smluvními podmínkami provozovatele a s dalšími informacemi, které od provozovatele obdrží, zejména je pak informovat o rozsahu služeb,
 - zabezpečit, aby všichni účastníci plnili základní povinnosti zákazníků, které vyžadují jejich osobní součinnost a jejichž

nositelem může být jen jednotlivý účastník,

c) určit vedoucího skupiny,

d) odevzdat provozovateli předem jmenný seznam účastníků, u dětí do 15ti let uvést plné datum narození uvést osoby odpovědné za dohled a doprovod dle čl. V, bod 2, písm. b) těchto Podmínek

ČLÁNEK VI POVINNOSTI A PRÁVA PROVOZOVATELE

1. K právům a povinnostem zákazníků uvedených v článku V se vztahují odpovídající povinnosti a práva provozovatele.
2. Provozovatel je odpovědný za pravdivost svých informací o poskytovaných službách.
3. Provozovatel není povinen poskytnout zákazníkovi plnění nad rámec předem potvrzených a zaplacených služeb.
4. Provozovatel je oprávněn neposkytnout službu v případě hrubého porušení ustanovení článku V., bod. 2. těchto Podmínek zákazníkem.

ČLÁNEK VII ZMĚNY DOHODNUTÝCH SLUŽEB A JEJICH PRÁVNÍ DŮSLEDKY

1. Před zahájením zájezdu a čerpání služeb:
 - a) pokud nastanou okolnosti, které provozovateli brání poskytnout služby podle předem stanovených či dohodnutých podmínek, je oprávněn provést odpovídající změny služby nebo pobyt zrušit. Takové změny je provozovatel povinen oznámit zákazníkovi bez zbytečného odkladu,
 - b) zákazník má právo na odstoupení od smlouvy a na vrácení zaplacené ceny nebo zálohy, případně na převod zaplacené částky na úhradu ceny náhradního plnění, a to bez jakýchkoliv stornopoplatků:
 - ba) při zrušení služeb provozovatelem,
 - bb) při přesunu konání pobytu proti původně stanovenému termínu o více jak 24 hodin,
 - bc) při závažné změně ceny. Za závažnou změnu se však nepovažuje změna ubytovacího místa ve stejném pobytovém místě, pokud je zachována kategorie a dohodnutý rozsah vybavení tohoto objektu, popřípadě služby poskytnuté v objektu jsou vyšší kategorie.

Pokud zákazník neodstoupí od smlouvy bez zbytečného odkladu nebo ve lhůtě stanovené provozovatelem při oznámení změny dohodnutých služeb, považuje to provozovatel za souhlas s oznámenými změnami.
2. V průběhu čerpání služeb:
 - a) Provozovatel je oprávněn provádět operativně změny programu a poskytovaných služeb v průběhu čerpání služeb, pokud z naléhavých důvodů není možné dodržet stanovený program a poskytnout předem dohodnuté služby,
 - b) v případě kdy provozovatel nemůže dodržet poskytnutí předem dohodnuté služby, je povinen:
 - ba) zabezpečit náhradní služby v rozsahu a kvalitě shodné nebo se přibližující původně dohodnutým podmínkám a dbát přitom, aby byl v nejvyšší možné míře docílen účel služby a zachováno zaměření pobytu,
 - bb) upravit cenu služeb v závislosti od uskutečněných změn služeb, pokud je jejich důsledkem snížení rozsahu a kvality dohodnutých služeb,
 - bc) vrátit zákazníkovi zaplacenou cenu neposkytnutých služeb, za které nebylo poskytnuto náhradní plnění,

ČLÁNEK VIII STORNOVACÍ PODMÍNKY

1. Zákazník má právo kdykoliv před začátkem pobytu a čerpáním služeb zrušit smluvní vztah (odstoupit od smlouvy). Náhradník, není-li dosud zařazen mezi účastníky pobytu, neplatí při odstoupení od smlouvy stornopoplatky.
2. Smluvní vztah je zrušen a účast stornována ke dni, kdy zákazník sepiše záznam o zrušení objednávky
3. Pokud je smluvní vztah zrušen zasláním písemným oznámením, je tento vztah ukončen a objednávka stornována ke dni kdy je toto písemné oznámení doručeno provozovateli.

ČLÁNEK IX STORNOVACÍ POPLATKY

Při zrušení objednávky, při neúčasti na zájezdu, pobytu nebo nečerpání potvrzených služeb bez předchozího zrušení objednávky je zákazník povinen uhradit provozovateli následující stornopoplatky:

1. Za pobyt – při zrušení objednávky před nástupem

- a) jednotlivci a skupiny do 20 osob
 - aa) 30 a více dní - 50Kč za osobu,
 - ab) 29 až 14 dní - skutečně vzniklé náklady, nejméně však 30% z předem stanovené ceny,
 - ac) 13 až 7 dní - skutečně vzniklé náklady, nejméně však 50% z předem stanovené ceny,
 - ad) 6 až 3 dny - skutečně vzniklé náklady, nejméně však 70% z předem stanovené ceny,
 - ae) 2 a méně dní - 100% předem stanovené ceny.
- b) jednotlivci a skupiny nad 20 osob
 - ba) 60 a více dní - 50Kč za osobu,
 - bb) 59 až 40 dní - skutečně vzniklé náklady, nejméně však 30% z předem stanovené ceny,
 - bc) 39 až 14 dní - skutečně vzniklé náklady, nejméně však 50% z předem stanovené ceny,
 - bd) 13 až 3 dny - skutečně vzniklé náklady, nejméně však 70% z předem stanovené ceny,
 - be) 2 a méně dní - 100% předem stanovené ceny.

2. Nenastoupí-li zákazník na pobyt či nevyčerpá-li službu bez předchozího storna nebo z důvodu, že nesplnil zákazník povinnost dle čl. V, odst. 2. těchto Podmínek, hradí 100% předem stanovené ceny.

3. Obecná ustanovení:

- a) Předem stanovenou cenou se rozumí prodejní cena
- b) Skutečně vzniklými náklady se rozumí provozní náklady provozovatele a smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady dodavatelům služeb.
- c) Zruší-li zákazník účast na zájezdu či pobytu z kvalifikovaných důvodů uvedených v pojistné smlouvě a za dalších podmínek pojistné smlouvy, má nárok na částečnou úhradu stornopoplatků pojišťovnou pokud si zákazník takovouto pojistku u pojišťovny sjednal.
- d) Provozovatel má právo odečíst stornovací poplatek od složené zálohy nebo zaplacené ceny.
- e) Při určení počtu dnů pro výpočet stornopoplatků se do stanoveného počtu dnů započítává i den, kdy došlo ke stornování zájezdu. Do počtu dnů se nezapočítává den nástupu na příslušný pobyt.

ČLÁNEK X

REKLAMAČNÍ ŘÍZENÍ

1. V případě, že rozsah nebo kvalita služeb je nižší, než byla předem dohodnuta a stanovena, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci. Právo zákazníka na reklamaci služeb, způsob uplatnění a postup vyřizování reklamace, součinnost zákazníka při ní, jakož i konečný způsob vyřízení reklamace se řídí příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku. Je v zájmu zákazníka, aby případnou reklamaci uplatnil včas, řádně zdůvodnil a podle možnosti i důkazně podložil.

2. V průběhu čerpání služeb je zákazník povinen případnou reklamaci uplatnit bez zbytečného odkladu u správce autokempu nebo u jiného odpovědného pracovníka případně na Obecním úřadě v Mostku tak, aby mohla být včas uskutečněna náprava na místě samém. V zásadě platí, že pokud má reklamace splnit svůj účel, musí být uplatněna ihned, jakmile zákazník zjistí skutečnosti, které mohou být předmětem reklamace, tak, aby závadný stav byl neodkladně odstraněn, služba doplněna nebo poskytnuta znovu.

3. Dojde-li k okolnostem jejichž vznik, průběh a následek není závislý na činnosti a postupu provozovatele (vis major) nebo k okolnostem, které jsou na straně zákazníka, na základě kterých zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a provozovatelem zabezpečené ubytovací služby, nevzniká zákazníkovi, pokud není dohodnuto jinak, nárok na úhradu nebo slevu z cen těchto služeb.

ČLÁNEK XI POJIŠTĚNÍ

Není-li uvedeno jinak, ceny ubytovacích služeb nezahrnují pojištění osob pro cestu a pobyt. Příslušná pojištění si účastník pobytu sjednává a hradí sám. Provozovatel nenese odpovědnost za jakoukoliv újmu na zdraví a majetku zákazníka, pokud se nezjistí přímé zavinění škody provozovatelem.

ČLÁNEK XII ZÁVĚREČNÁ USTANOVNÍ

1. Zákazník podpisem objednávky potvrzuje, že mu jsou tyto podmínky známy, že s nimi souhlasí a přijímá je.

2. Tyto podmínky vstoupily v platnost dne 1. 3. 2001, kdy nabyly i právní účinnost a vztahují se na ubytovací služby poskytované provozovatelem.

Obec Mostek