

Всеобщие договорные условия курорта Леднице

Курорт Леднице предоставляет курортное и лечебное пребывание, процедуры, размещение, питание и связанные с этим услуги.

Всеобщие договорные условия курорта Леднице (далее - условия) регулируют взаимные договорные отношения между курортом Леднице, ул. Бржецлавска, 700, 691 44 Леднице (далее - курорт) и физическим или юридическим лицом – заказчиком (далее - клиент), который заказывает пребывание на курорте.

I. Заявка на пребывание

Клиент заказывает пребывание на курорте подачей заявки в письменном виде, которую он посылает на курорт почтой, факсом, электронной почтой или вручает лично.

Существенными данными, которые должны содержаться в заявке, являются:

- имя и фамилия клиента, дата его рождения, адрес постоянного проживания, контакт (номер телефона или e-mail);
- название продукта (при подаче заявки на предоставления отдельных услуг – объем услуг по размещению, питанию, лечебных процедур и иных услуг), количество особ, срок пребывания, продолжительность пребывания и категория проживания.

Заявка принимается только в том случае, если имеются свободные места. В этом случае заявка подтверждается в письменной форме. Одновременно с подтверждением заявки клиенту посылается переменный символ.

Подтверждением заявки курортом Леднице между клиентом и курортом возникают договорные отношения.

II. Права и обязанности клиента

Клиент имеет право:

- на предоставление заказанных, подтвержденных курортом и оплаченных авансом услуг;
- в любой момент до начала пребывания аннулировать заявку с соблюдением условий аннулирования, которые приводятся в пункте VI;
- подавать рекламации на предоставляемые услуги в соответствии с Правилами подачи рекламаций курорта Леднице.

Клиент обязан:

- правильно и в полном объеме заполнить заявку;
- заплатить курорту в пределах требуемого срока полную цену пребывания и услуг;
- соблюдать Курортные правила курорта Леднице.

III.

Обязанности курорта Леднице по отношению к клиенту

- При имеющихся свободных местах подтвердить заказанное пребывание и услуги и предоставить клиенту письменную информацию о размещении.
- Обеспечить предоставление клиенту услуг в подтвержденных объемах и качестве.
- В случае аннулирования подтвержденной заявки на пребывание со стороны клиента, на протяжении 14 дней после получения уведомления об аннулировании в письменном виде произвести перерасчет заплаченного аванса и вернуть клиенту заплаченную сумму с удержанием соответствующего сбора за аннулирование заявки.

IV.

Платежные условия

Стоимость услуг приводится в прайс-листе курорта Леднице или, при проведении чрезвычайных акций, в специальных рекламных проспектах и предоставленных ценовых калькуляциях.

Оплату заказанных услуг клиент осуществляет формой 100% предоплаты за заказанные и подтвержденные курортом услуги, а в случае договорного и группового пребывания – в соответствии с индивидуальными договорными условиями. В случае индивидуального пребывания вся сумма должна быть заплачена не позже, чем за 30 дней перед размещением, остальные виды пребывания решаются в соответствии с договором. В случае, если бронирование было осуществлено менее, чем за 30 дней до размещения, то клиент обязан сразу же заплатить за свое проживание и заказанные услуги, но не позже, чем за 48 часов до размещения. Иначе заявка будет считаться неподтвержденной и не будет приниматься во внимание даже в случае приезда клиента.

Оплату заказанных услуг клиент осуществляет с указанием вариабельного символа:

1. почтовым переводом;
2. банковским безналичным переводом на счет курорта № 154 31 671/0100 в АО «Комерчни банка»;
3. платежной картой (в случае пребывания, заказанного менее, чем за 48 часов до размещения);
4. наличными (в случае пребывания, заказанного мене, чем за 48 часов до размещения).

Если вся сумма за пребывание не буден заплачена на протяжении установленного термина, то курорт может отказаться от подтвержденной

заявки. Однако это не освобождает клиента от обязанности в письменном виде аннулировать заказанные услуги. Вся сумма считается заплаченной, если она была приписана на счет курорта.

В исключительном случае, то есть, если по причине недостатка времени невозможно осуществить предоплату пребывания, необходимо договориться о проведении оплаты на месте в день размещения с заведующей предоставлением услуг по приему и размещению.

Деловые партнеры имеют право на предоставление скидки с цены. Это является предметом договорного соглашения.

V.

Размещение

При размещении клиент на ресепшн жилого корпуса курорта предъявляет свой паспорт и подтверждение на проживание. После оплаты за проживание или проверки о проведенной оплате за проживание, ресепшн вселяет клиента и предоставляет ему информацию о пребывании.

VI.

Условия аннулирования и сборы за аннулирование

Клиент имеет права не позже, чем за 15 дней до размещения аннулировать свое пребывание без оплаты сборов. В случае аннулирования пребывания позже указанного выше срока, клиент заплатит следующий сбор за аннулирование:

➤ **Сборы за аннулирование:**

- 1) 14 – 8 дней - 50 % от стоимости пребывания;
- 2) 7-3 дня - 70% от стоимости пребывания;
- 3) 2-1 день - 100% от стоимости пребывания;
- 4) также при проведении аннулирования менее, чем за 1 день или при непроведении аннулирования - 100% от стоимости пребывания.

Днем аннулирования считается действительный день получения курортом письменного уведомления об аннулировании. Этот день засчитывается в вышеуказанное количество дней, которые являются решающими для оплаты сборов за аннулирование.

Сборы за аннулирование рассчитываются с общей, то есть, подтвержденной стоимости пребывания.

VI. Заключительные положения

Всеобщие условия вступают в силу с 01.01.2010 г. Внесение изменений и дополнений в данные условия могут быть внесены индивидуально с обоюдного

согласия курорта и клиента, составленного в письменной форме. Подтверждением заявки заказчик подтверждает и свое согласие с всеобщими условиями, которые действительны для получения услуг в санаторном корпусе «Перла».

VII. Защита персональных данных

Персональные данные клиента, приведенные в заявке, используются курортом в соответствии с законом № 101/2000 Сб. Доступ к предоставленным данным может иметь только персонал курорта и иные osoby, которое имеют право предлагать и предоставлять услуги от имени курорта.

РЕКЛАМАЦИЯ

1. В случае предоставления курортом Леднице некачественных услуг или их непредоставления, несмотря на то, что они были заказаны и подтверждены, клиент имеет право подать рекламацию.
2. Соблюдение права клиента на требование ответственности от курорта Леднице за предоставление некачественных услуг (рекламация), осуществлено серьезно, обязательно и понятно.
3. Клиент обязан подать рекламацию своевременно и без излишнего промедления таким образом, чтобы возмещение убытка, по возможности, было осуществлено в месте предоставления услуги уполномоченным представителем. Подачу рекламации в месте предоставления услуг клиент может осуществить в устной или письменной форме. В случае подачи рекламации в устной форме (если рекламация в полном объеме не была сразу же удовлетворена), уполномоченный представитель курорта Леднице обязан вместе с заказчиком составить протокол рекламации с указанием срока пребывания клиента, предмета рекламации, с подписью клиента или позицией соответствующего лица и т. п. Для того, чтобы рекламация была удовлетворена, клиент обязан предоставить необходимое сотрудничество для ее решения.
4. Соблюдение права на требование ответственности от курорта Леднице за предоставление некачественных услуг, если это было предусмотрено в рамках договорных отношений между курортом и клиентом, клиент может потребовать непосредственно на курорте от заведующего отделением по уходу за клиентами.
5. Если рекламация была подана непосредственно на курорте заведующему отделению по уходу за клиентами, то он имеет право принять решение

относительно рекламации, если сможет удовлетворить требование заказчика. В иных случаях решение относительно рекламации будет принято на протяжении 30 дней с момента ее подачи, если представитель курорта не договорится с клиентом о более длительном сроке.

6. Если возникнут обстоятельства, возникновение, протекание и возможные результаты которых не зависят от воли, действия и хода (см. форс-мажор) или же обстоятельства со стороны клиента, на основании которых клиент полностью или частично не воспользуется заказанными, оплаченными и обеспеченными услугами, то заказчик не имеет право на возврат оплаченной стоимости услуг или скидку с их стоимости.