

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ UBYTOVACÍCH SLUŽEB

„Člověk, který cestuje s touhou dozvědět se, cestuje přes všechny dálky hlavně k sobě samému.“ Jan Werich

1. ÚVOD

1.1. ITERA BUSINESS s.r.o. Na Folimance 2155/15, 120 00 Praha 2, IČ 05137021, DIČ CZ05137021 /dále jen Provozovatel/ ručí za pravdivost obrazových záznamů a údajů týkajících se charakteristiky ubytovacích jednotek, které nabízí prostřednictvím svých internetových stránek www.dumnaplazi.cz, jakož i za pravdivost podmínek, s nimiž je nabízí.

1.2. Provozovatel se zavazuje zajistit klientovi ubytování v rezervovaných kapacitách v rezervovaném termínu, s výjimkou mimořádných okolností způsobených vyšší silou (válna, nepokoje, stávky, teroristické akce, sanitární poruchy, živelné pohromy, intervence státních institucí apod.).

1.3. Rezervováním a zaplacením akontace za jednu nebo více ubytovacích jednotek z nabídky Provozovatele klient vstupuje do smluvního vztahu s Provozovatelem a potvrzuje, že souhlasí se Všeobecnými podmínkami poskytování ubytovacích služeb (dále jen: Všeobecné podmínky). Vše, co je zveřejněno v nabídce, představuje právní závazek jak pro klienta, tak pro Provozovatele. Vzhledem k tomu, že Všeobecné podmínky jsou základem při řešení eventuálních sporných situací mezi klientem a Provozovatelem, klientovi se doporučuje, aby se s nimi před uhrazením akontace pozorně seznámil.

2. OBSAH NABÍDKY

Provozovatel poskytuje služby privátního ubytování v nově otevřeném kempu Buquez, který se nachází v Drage.

Typy a označení ubytovacích jednotek z nabídky privátního ubytování Provozovatele:

Ella – ECO - bungalov, ubytovací jednotka 9x6 m, kterou tvoří dva dvojlůžkové pokoje, kuchyň s obývací místností a dvojlůžkem, koupelna se sprchovým koutem, umyvadlem, WC a terasou 36m². Součástí designového vybavení bungalovu je indukční plotýnka, varná konvice, topinkovač, elektrický gril, klimatizace, ručníky, osušky a lehátka na pláž. K bungalovu náleží k užívání okolní prostor přímo na pláži v první řadě s přímým výhledem na moře.

Adria – mobilní dům, velká ubytovací jednotka 45 m², kterou tvoří dva prostorné dvojlůžkové pokoje, každý pokoj má samostatnou koupelnu se sprchovým koutem, umyvadlem, WC a bidetem, kuchyň s barovým pultem, obývací místností a dvojlůžkem, klimatizací. K dispozici TV, kompletní vybavení kuchyně, velký elektrický gril, ručníky, osušky a lehátka. K mobilnímu domu náleží samostatná velká zastřešená terasa 9x4 m a pozemek, který je stranou od centra kempu a zaručuje klidný pobyt s krásným výhledem na moře. Pláž je vzdálena cca 50 m od hranice pozemku.

Ariana, Lara – malé mobilní domky, ubytovací jednotka 7,5x5m včetně terasy zahrnuje obývací pokoj s kuchyňským koutem, rozkládacím dvojlůžkem a manželskou postelí, koupelnu se sprchovým koutem a WC, klimatizace. K dispozici TV, kompletní vybavení kuchyně, velký elektrický gril, ručníky, osušky a lehátka na pláži. Výhled na moře, které je vzdáleno cca 60m.

3. VYTVOŘENÍ POŽADAVKU NA REZERVACI

3.1. Požadavek na rezervaci ubytování se provádí na internetových stránkách Provozovatele, vyplněním pro tento účel určeného formuláře. Při zadávání požadavku na rezervaci je klient povinen uvést všechny údaje, které se od něho ve formuláři požadují.

4. ZASLÁNÍ POŽADAVKU

4.1. Pokud klient sám nemůže rezervovat službu, která nejvíce vyhovuje jeho požadavkům, může požádat o pomoc Provozovatele. Požadavky se posílají e-mailem nebo vyplněním kontaktního formuláře na internetové stránce. Každý požadavek by měl obsahovat jasně definované základní kritéria, na základě kterých může Provozovatel vytvořit nabídku (termín, počet osob a jejich věk, preferovaná úroveň a oblast, jakož i všechny dodatečné požadavky klienta). V případě potřeby může klient kontaktovat Provozovatele i telefonicky, ale konečný požadavek musí být zadán písemně.

4.2. Po definování služby, o kterou má zájem, klient zadává požadavek na rezervaci.

5. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

5.1. Klient poskytuje osobní údaje dobrovolně. Osobní údaje klienta se používají během procesu realizace vybrané služby, jakož i v další komunikaci. Provozovatel se zavazuje, že nezveřejní osobní údaje klienta, ani je neposkytne třetí osobě, pokud to není nutné pro realizaci vybrané služby (např. zajištění letenek, dopravy) Provozovatel nakládá s osobními údaji klienta v souladu s pravidly, které jsou uvedené v Ochrana soukromí.

6. PLATBA

6.1. Úhradu za rezervaci lze provést platební kartou online, bankovním převodem nebo vložení hotovosti na účet.

6.2. Pro definitivní potvrzení rezervace je nutné, aby klient uhradil akontaci v souladu s 50% zálohou vybrané služby.

6.3. Zbývající částku rezervace musí klient uhradit nejpozději měsíc před začátkem čerpání služeb, platební kartou online, bankovním převodem nebo složením peněz na účet Provozovatele.

6.4. Ve zvláštních případech nebo při rezervaci klienta, který pro vstup do Chorvatské republiky potřebuje vízum, je pro potvrzení rezervace třeba uhradit 100% celkové hodnoty rezervace.

6.5. O přesné částce zálohy a zbývající částky doplatku bude klient informován v rezervačním formuláři při rezervaci.

6.6. Po zaplacení a připsání celého poplatku za rezervaci klient obdrží písemně fakturu.

6.7. Provozovatel neručí za dostupnost služeb po uplynutí lhůty pro potvrzení rezervace, u které nebyla zaplacená záloha v termínu.

6.8. Úhradou rezervace klient potvrzuje, že se seznámil se všemi charakteristikami a podmínkami, s nimiž se vybraná ubytovací jednotka nabízí. Uskutečněním platby za

rezervaci se vše, co je uvedeno v těchto Všeobecných podmínkách, stává právně závazným jak pro klienta i pro Provozovatele.

7. OBSAH A CENA REZERVOVANÝCH SLUŽEB

7.1. Ceny zveřejněné na stránkách Provozovatele jsou definované za každý objekt zvlášť a v prezentaci každé ubytovací jednotky je uvedený její příslušný ceník. Ceny ubytování jsou uvedené v eurech (€ur). Na faktuře je uvedená i protihodnota rezervované služby v korunách (Kč) - přepočtené ke dni vystavení faktury. Cena privátního ubytování v objektech zahrnuje: denní nájem zařízené ubytovací jednotky, ručníky, osušky, klimatizaci, ložní prádlo, používání kuchyně vybavené potřebným kuchyňským nádobím, spotřebu vody, elektřiny, venkovní gril, plážová lehátka, kola, parkování jednoho motorového vozidla

7.2. Doplnkové služby jsou služby, které se poskytují k ubytovací jednotce, ale nejsou zahrnuté v ceně ubytování (místní denní poplatek, závěrečný úklid, praní prádla, zajištění letenek, dopravy z letiště, stravování, pronájem člunu nebo místa pro kotvení člunu apod.). Doplnkové služby klient platí zvlášť, ale jen v případě, pokud je využívá. Ceník doplňkových služeb Provozovatel zveřejňuje na internetových stránkách v prezentaci ubytovací jednotky. Většinu doplňkových služeb klient platí přímo poskytovateli služeb, provozovateli kempu a některé doplňkové služby se hradí při potvrzení rezervace.

7.3. Většina doplňkových služeb má fakultativní charakter, ale některé doplňkové služby mohou být povinné (např. vzdušný poplatek, závěrečný úklid). Povinné doplňkové služby hradí klient na místě pobytu poskytovateli služeb.

7.4. Vzhledem k tomu, že dostupnost některých doplňkových služeb přímo ovlivňuje možnost rezervace vybraného ubytování (např. letenky, transfer z letiště, pronájem lodě apod.) a ne všechny doplňkové služby (např. pronájem člunu nebo místa pro kotvení člunu, parkovací místo navíc apod.) musí být vždy k dispozici, klient je povinen při zadávání žádosti o rezervaci nahlásit i všechny doplňkové služby, které chce využít během pobytu.

7.5. Před začátkem využívání rezervovaných služeb musí klient uhradit Provozovateli v hotovosti kauci. Kauce slouží Provozovateli jako záruka, že klient během pobytu v rezervované ubytovací jednotce nezpůsobí škodu. V den odjezdu bude klientovi vrácená celá kauce ihned potom, co si Provozovatel ověří, že klient zanechal rezervované ubytování ve stejném stavu jako ho i převzal.

7.6. Klient bude informován o všech povinných příplatcích, o přesné ceně požadovaných doplňkových služeb a částce eventuální kauce na internetových stránkách v prezentaci ubytovací jednotky.

7.7. Provozovatel si vyhrazuje právo na změnu uveřejněných cen na svých internetových stránkách do momentu připsání zálohy na účet Provozovatele. Potvrzením rezervace po zaplacení zálohy Provozovatel klientovi ručí, že rezervované ubytování je dostupné v ceně uvedené v rezervaci.

7.8. Pokud poskytovatel služeb, resp. Provozovatel, sníží cenu ubytovací jednotky následně po tom, co klient potvrdil rezervaci, klient nemá právo na novou, sníženou cenu.

7.9. Pokud klient v minulosti využil služby Provozovatel získává právo na dodatečnou slevu z ceny ubytování uvedené na internetových stránkách Provozovatel (sleva pro stálé klienty). Výše slevy pro stálého klienta závisí na počtu sezón, v nichž si klient rezervoval a využil služby z nabídky Provozovatele.

7.10. Větší počet rezervací v jedné sezóně neovlivňuje procentní zvýšení slevy pro stálého klienta.

7.11. Pokud žádost o rezervaci zadá klient, který v předchozí sezóně využil služby Provozovatele jako člen větší skupiny, sleva pro stálého klienta mu může být přiznána pod podmínkou, že je v systému Provozovatele evidován jako člen zmíněné skupiny.

7.12. Zrušené a nerealizované rezervace nemají vliv na procentuální snížení přiznané slevy pro stálého klienta.

7.13. Na služby nabízené v Last minute nabídce se nevztahují žádné dodatečné slevy.

8. KATEGORIZACE A POPIS SLUŽEB

8.1. Provozovatel garantuje ubytovací jednotku v den příjezdu klienta čistou a uklizenou. Pro každého klienta je připraveno čisté ložní prádlo, ručník a osuška na pláž.

8.2. Provozovatel garantuje, že pokud si klient zakoupil pobyt delší než jeden týden, ložní prádlo a ručníky mu bude vyměněné jednou za týden.

8.3. Klient se může v ubytovací jednotce ubytovat v den příjezdu od 14:00 hod. a v den odjezdu, musí ubytovací jednotku uvolnit do 10:00 hod. Poskytovatel služeb v době mezi odchodem končících a příchodem nových klientů zajistí připravit ubytovací jednotku pro nové klienty.

8.4. Klíč od rezervované ubytovací jednotky klient obdrží od poskytovatele služeb přímo v recepci kempu, kde bude i platit za dojednané služby a povinné poplatky (vzdušné, závěrečný úklid, akontaci).

9. PRÁVO PROVOZOVATEL NA ZMĚNY A NA Odstoupení od smlouvy

9.1. Provozovatel může navrhnout změnu rezervovaného ubytování nebo zrušit rezervované ubytovací služby zcela nebo zčásti v případě, že začátkem nebo během čerpání služeb nastanou mimořádné okolnosti spojené pouze s rezervovaným ubytováním, kterým se není možné vyhnout ani je odstranit (např. sanitární problémy apod.) a které by, pokud by nastaly v době zveřejnění a prodeje služby, byly oprávněným důvodem, aby Provozovatel nabídku nezveřejnil a nepřijímal požadavky na rezervaci a potvrzení rezervací ubytovacích služeb v těchto ubytovacích jednotkách.

9.2. Pokud Provozovatel může klientovi nabídnout náhradní ubytování, změna rezervovaného ubytování se může uskutečnit výhradně se souhlasem klienta. Pokud je cena náhradního ubytování nižší než cena zrušeného ubytování, Provozovatel se zavazuje na své náklady vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně ubytování. Pokud je cena náhradního ubytování vyšší než cena zrušeného ubytování, Provozovatel si ponechává právo na zaúčtování rozdílu v ceně ubytování.

9.3. Provozovatel je povinen ihned po nastalých mimořádných okolnostech informovat o změně nebo zrušení rezervace všechny klienty, kteří úhradou akontace potvrdili rezervaci daných ubytovacích služeb. Pokud Provozovatel nemůže nabídnout náhradní ubytování, je povinen klientovi na své náklady vrátit celou uhrazenou částku rezervace. V případě vrácení uhrazené částky rezervace klient nemá právo žádat úhradu jakýchkoli dodatečných nákladů spojených s jeho rezervací.

9.4. Ustanovení článků 9.1. až 9.3. vstoupí v platnost pouze pod podmínkou, že vzniklé zvláštní okolnosti nejsou vyvolané vyšší silou, a tedy jsou vázané pouze na rezervované ubytování. V případě změny nebo zrušení rezervovaného ubytování způsobené vyšší silou se postupuje podle článku 15.1. Všeobecných podmínek.

10. PRÁVO KLIENTA NA ZMĚNY A NA Odstoupení od smlouvy

10.1. Klient má možnost změnit již definovanou rezervaci, pouze pokud Provozovatel poskytovatel s tím souhlasí a to může zahrnovat: změnu nositele rezervace, termínu rezervace, počtu osob, věku osob, druhu rezervovaných základních nebo doplňkových služeb a způsobu platby. Žádost o změnu rezervace se podává písemnou cestou (e-mailem). Za realizaci uvedených změn se neplatí paušálně poplatek. Klient je pouze povinen doplatit rozdíl ceně služeb (nová kalkulace ceny). V případě nižší nové kalkulované ceny Provozovatel rozdíl nevrací.

10.2. Změna parametrů rezervace po začátku čerpání rezervovaných služeb není možná.

10.3. Pokud je jedním ze změněných parametrů rezervace termín, o termín nové rezervace je možné požádat výlučně ve stejné sezóně jako termín původní rezervace. V opačném případě se požadovaná změna považuje za zrušení rezervace a Provozovatel klientovi zaúčtuje storno poplatek v souladu s článkem 10.7. Všeobecných podmínek.

10.4. Pokud klient po potvrzení změny parametrů rezervace požádá o novou změnu parametrů rezervace, za zpracování této změny bude klientovi zaúčtován administrativní poplatek ve výši 50,-- Eur a to i v případě, že jsou nové parametry totožné s parametry původně potvrzené rezervace. V případě nižší nové kalkulované ceny Provozovatel rozdíl nevrací.

10.5. Pokud Provozovatel služeb nesouhlasí s požadovanou změnou parametrů rezervace, resp. s přenosem uhrazené zálohy na novou rezervaci, požadovaná změna se považuje za zrušení rezervace a Provozovatel klientovi zaúčtuje storno poplatek v souladu s článkem 10.7. Všeobecných podmínek.

10.6. Pokud má klient zájem o zrušení rezervace, žádost o odstoupení od smlouvy musí Provozovateli doručit písemně (e-mailem).

10.7. Datum doručení písemného oznámení o odstoupení od smlouvy Provozovateli představuje základ pro vyúčtování storno poplatků, a to následujícím způsobem:

- Při odstoupení od smlouvy 29 a více dní před začátkem čerpání rezervovaných služeb Provozovatel účtuje klientovi storno poplatek ve výši 50% celkové ceny rezervovaného ubytování. Zbývající částka se na náklady příjemce vrací klientovi.
- Při odstoupení od smlouvy 28 až 22 dní před začátkem čerpání rezervovaných služeb Provozovatel účtuje klientovi storno poplatek ve výši 70% celkové ceny rezervovaného ubytování. Zbývající částka se na náklady příjemce vrací klientovi.
- Při odstoupení od smlouvy 21 až 15 dní před začátkem čerpání rezervovaných služeb Provozovatel účtuje klientovi storno poplatek ve výši 90% celkové ceny rezervovaného ubytování. Zbývající částka se na náklady příjemce vrací klientovi.
- Při odstoupení od smlouvy 14 až 8 dní před začátkem čerpání rezervovaných služeb Provozovatel účtuje klientovi storno poplatek ve výši 100% celkové ceny rezervovaného ubytování.
- Pokud klient nenastoupí na ubytování nebo po zahájení čerpání rezervovaných služeb neoprávněně zruší rezervované služby. Provozovatel účtuje klientovi storno poplatek ve výši 100% celkové ceny rezervovaného ubytování. Klient nemá právo zpětně požadovat vrácení uhrazené částky.
- V případě objednané doplňkové služby zajištění a nákupu letenek Provozovatel při odstoupení od smlouvy ze strany klienta náklady na uhrazení letenek nevrací a je zcela na klientovi, jak s letenkami naloží (např. změna termínu, osob atd.)

10.8. Pokud klient v den začátku čerpání rezervovaných služeb nenastoupí na ubytování do 20:00 hod. a o důvodu svého zpoždění předem neinformuje Provozovatele ani poskytovatele služeb, rezervace se považuje za zrušenou v den příjezdu a Provozovatel klientovi zaúčtuje storno poplatek v souladu s článkem 10.7. Všeobecných podmínek. Pokud poskytovatel služeb po tomto termínu v ubytovací jednotce ubytuje jiné klienty, původní klient nemá právo na reklamaci ani na vrácení uhrazené částky.

10.9. Pokud klient při zrušení rezervace ubytovacích služeb najde nového nositele této rezervace, Provozovatel klientovi zaúčtuje pouze poplatek za změnu parametrů rezervace ve výši 20,-- Eur, ev. náklady v hodnotě nevyužitých objednaných služeb původním klientem.

10.10. Pokud klient odstoupí od rezervace ubytovacích služeb, při které mu byla přiznaná sleva, Provozovatel při vyúčtování storno poplatku tyto slevy nezohledňuje a storno poplatek vyúčtuje z celkové ceny rezervace.

10.11. Pokud klient v jednom požadavku na rezervaci rezervoval více ubytovacích jednotek a neodstoupí od rezervace všech rezervovaných ubytovacích jednotek (částečné odstoupení od smlouvy), při vyúčtování storno poplatků za stornované ubytovací jednotky bude zaúčtován storno poplatek podle výše uvedené stupnice, přičemž případný rozdíl mezi uhrazenou akontací a zaúčtovaným storno poplatkem bude přenesen na rezervaci zbývajících ubytovacích jednotek.

10.12. Pokud jsou skutečně vzniklé náklady doplňkových služeb vyšší od předem definovaných, Provozovatel si vyhrazuje právo vyúčtování skutečně vzniklých nákladů.

10.13. Pokud dojde ke zrušení rezervace z důvodu úmrtí klienta (nositele rezervace) nebo příslušníka nejbližší rodiny, Provozovatel klientovi, bez ohledu na datum odstoupení od smlouvy, zaúčtuje pouze minimální storno poplatek (50%). Toto ustanovení se použije v případě úmrtí kteréhokoli člena skupiny nebo úmrtí člena jeho nejbližší rodiny (manžel/manželka, bratr, sestra, rodiče a děti), ale jen tehdy, pokud je v rezervačním systému Provozovatel tato osoba uvedena jako člen skupiny.

10.14. Klient je povinen předložit Provozovateli úmrtní list, jakož i případné potvrzení o vztahu nebohé osoby s nositelem rezervace, resp. s členem skupiny.

10.15. Při odstoupení od smlouvy z jakéhokoli jiného důvodu se storno poplatek vždy účtuje v souladu s článkem 10.7. Všeobecných podmínek.

10.16. Provozovatel klientovi zasílá vyúčtování storno poplatku e-mailem. Vrácení zbývající částky po odečtení storno poplatku, na kterou má klient právo, bude realizováno ve lhůtě 15 dnů od definování přesné částky, pokud klient poskytl Provozovateli všechny údaje potřebné pro vrácení platby.

11. POVINNOSTI PROVOZOVATEL

11.1. Provozovatel je povinen zajistit realizaci služeb, věnovat pozornost výběru poskytovatelů služeb a starat se o práva a zájmy klienta v souladu s dobrými zvyklostmi v cestovním ruchu.

11.2. Provozovatel je povinen zajistit, aby klientovi byly poskytnuty všechny nakoupené služby, a proto odpovídá klientovi za případné neposkytnutí rezervovaných služeb nebo části rezervovaných služeb.

12. POVINNOSTI KLIENTA

12.1. Klient je povinen:

- vlastnit platné cestovní doklady za všechny osoby (včetně cestovního dokladu pro děti a závazné dokumenty pro domácí mazlíčky). Náklady spojené se ztrátou nebo odcizením dokladů během cestování nese klient;
- respektovat celní a devizové předpisy Chorvatské republiky, jakož i zemí, jimiž prochází během cestování;
- prověřit, zda pro vstup do Chorvatské republiky nebo tranzitní státy jsou mu třeba víza. Provozovatel neposkytuje služby vyřizování víz, a vyhrazuje si právo na zaúčtování storno poplatku v souladu s článkem 10.7. Všeobecných podmínek v případě, že klientovi nebude vydáno vízum potřebné pro vstup do Chorvatské republiky;
- v den příjezdu do rezervované ubytovací jednotky předložit poskytovateli nebo jeho zástupci fakturu s přesně určeným počtem osob a druhu služeb, které mu musí být poskytnuty;
- v den příjezdu do rezervované ubytovací jednotky uhradit poskytovateli nebo jeho zástupci doplňkové služby (pokud je využívá) a uhradit akontaci (pokud je uvedena u ubytování), pokud tak neučinil před příchodem do ubytovací jednotky na účet Provozovatele. V tom případě předloží fakturu;

- přijít do ubytovací jednotky v přesném počtu a strukturou osob, kterou nahlásil a zaplatil předem Provozovateli. Pokud do ubytovací jednotky přijede více osob nebo jiná struktura osob, než je uvedeno na faktuře, poskytovatel služeb nebo jeho zástupce má právo neubytovat nehlášené osoby nebo požadovat za ně příplatek;
- nahlásit příchod s domácím mazlíčkem, aby poskytovatel služeb mohl dát svůj výslovný souhlas s jeho ubytováním. Poskytovatel služeb má právo neubytovat klienty, pokud oni trvají na tom, aby rezervované ubytování využíval i jejich domácí miláček;
- předem informovat Provozovatele o všech důležitých skutečnostech, které by mohly ovlivnit jeho pobyt v rezervované ubytovací jednotce (např. alergie a nemoci klienta, invalidita klienta, příjezd automobilem nestandardních rozměrů, požadavek na lůžko nestandardních rozměrů, zvláštní podmínky stravování, pokud klient objednává stravování apod.);
- během pobytu v ubytovací jednotce dodržovat Provozní řád Provozovatele i Provozní řád kempu a v dobré víře spolupracovat s poskytovatelem služeb nebo jeho zástupcem.

12.2. V případě nedodržení těchto povinností klient může být neubytován v rezervovaném ubytování bez práva na vrácení uhrazené částky a bez nároku na odškodnění.

13. POJIŠTĚNÍ

13.1. Zavazadla klient přepravuje osobně a na vlastní riziko, proto se doporučuje zavazadla pojistit u některé z pojišťoven. Provozovatel pojištění poskytuje jako doplňkovou službu na vyžádání.

13.2. Provozovatel neodpovídá za zničená nebo ztracená zavazadla, ani za krádež zavazadel v ubytovací jednotce. Oznámení o poškození, ztrátě nebo krádeži zavazadel klient podává poskytovateli služeb a příslušnému oddělení policie.

13.3. Pokud se chce klient vyhnout platbě storno poplatků v případě zrušení rezervace, Provozovatel doporučuje, aby klient sjednal pojištění pro cesty a pobyt včetně pojištění storno poplatků.

13.4. Po provedení úhrady rezervace nelze dodatečně storno poplatky pojistit.

14. ŘEŠENÍ REKLAMACÍ

14.1. Klient má právo na reklamaci v případě nesprávně zveřejněných fotografií nebo nepřesných údajů souvisejících s objednanou ubytovací jednotkou s výjimkou případu, kdy je změněn skutečný stav ubytovací jednotky v prospěch klienta. Klient má také právo reklamovat nečistou, neuklizenou a/nebo neudržovanou ubytovací jednotku. Podmínkou vyřízení reklamace je doložení fotodokumentace.

14.2. Provozovatel neodpovídá za neposkytnutí služeb, o které klient nepožádal před příchodem do rezervované ubytovací jednotky.

14.3. Provozovatel neodpovídá za činnost obchodů a restaurací v blízkosti objektu. Informace o jejich vzdálenosti od objektu mají orientační charakter a nemohou být předmětem stížností

14.4. Klient se vzdává práva na reklamaci všech skutečností, které jsou uvedené na internetových stránkách Provozovatel, a kterých si on nevšiml, stejně jako na všechny skutečnosti, na které ho již dříve upozorňovali pracovníci Provozovatele.

14.5. Klient se vzdává práva na reklamaci na základě jakýchkoli druhých skutečností a zejména práva stížnosti na případné nežádoucí klimatické podmínky, konfiguraci pláže, čistotu pláže, čistotu a zásobování destinace, čistotu a teplotu moře, jakož i na všechny podobné situace a události, které mohou vyvolat nespokojenost klienta a nevztahují se přímo na kvalitu rezervované ubytovací jednotky (např. místní problémy s dodávkou vody, problémy s kanalizací, davy lidí, krádež nebo poškození majetku apod.).

14.6. Klient může podat stížnost pouze v den příjezdu do rezervované ubytovací jednotky. Výjimečně, pokud klient nemohl problém zjistit v den příjezdu nebo pokud problém vznikl během pobytu v rezervované ubytovací jednotce, klient může podat reklamaci i později, ale to musí být ihned po zjištění problému. Všechny stížnosti, které budou podány mimo uvedené lhůty, budou považovány jako neopodstatněné.

14.7. Reklamace se podává telefonicky na tel. čísle (+420) 607 066 061. Reklamaci lze podat sms zprávou.

14.8. Provozovatel se zavazuje ihned po obdržení stížnosti prioritně pracovat na jejím řešení. Po prověření všech okolností se Provozovatel zavazuje nejpozději ve lhůtě do 2 hodin po obdržení stížnosti vyjádřit se k její opodstatněnosti.

14.9. Pokud Provozovatel rozhodne, že stížnost je oprávněná, Provozovatel má dalších 6 hodin na vyřešení stížnosti odstraňováním jejích příčin. Období od 22:00 do 8:00 hod. se do uvedené lhůty nepočítá. Klient je při řešení reklamace povinen v dobré víře spolupracovat s Provozovatelem, jakož i s poskytovatelem služeb, a umožnit odstranění příčin stížnosti.

14.10. Každá oprávněná stížnost se řeší odstraněním reklamovaných nedostatků nebo snížením ceny rezervovaných služeb. Přijetí nabídnuté slevy se považuje za odstranění reklamovaných nedostatků. Pokud oprávněně reklamované nedostatky nelze odstranit, Provozovatel je povinna nabídnout klientovi náhradní ubytování. Pokud poskytovatel služeb nemůže odstranit reklamované závady a Provozovatel klientovi nemůže nabídnout náhradní ubytování, Provozovatel je klientovi povinna na své náklady vrátit uhrazenou částku rezervace.

14.11. Nejvyšší odškodné při reklamaci může dosáhnout maximálně výši uhrazené částky rezervace. Pokud klient podá stížnost po začátku využívání rezervovaných služeb, odškodné při reklamaci může dosáhnout maximálně výšku nevyužité části zarezervované služby.

14.12. Klient se předem vzdává jakéhokoliv vymáhání souvisejícího s materiálními nebo nemateriálními škodami (např. bankovní náklady spojené s převodem platby, náklady na telefon, dodatečné náklady na pohonné hmoty, ztráta času, nadměrný stres, duševní bolest apod.).

14.13. Měřítkem pro srovnání rezervovaného a náhradního ubytování jsou lokalita a cena, která je uvedena na internetových stránkách Provozovatele. Za srovnatelnou cenu se považuje stejná, vyšší nebo maximálně o 15% nižší cena od ceny

reklamovaného ubytování. Pokud Provozovatel klientovi nabídne náhradní ubytování s cenou nižší od původní, klient má právo na vrácení rozdílu v ceně. Pokud Provozovatel klientovi nabídne náhradní ubytování s cenou vyšší od původní, rozdíl v ceně reklamovaného a náhradního ubytování pokrývá Provozovatel.

14.14. Pokud klient nepřijme náhradní ubytování, které je srovnatelné s reklamovaným (vyhovující lokalita a cena), Provozovatel bude dodatečnou reklamaci klienta považovat za nedůvodnou. Přijetím náhradního ubytování se klient vzdává práva na vrácení částky uhrazené za reklamované ubytování.

14.15. Pokud Provozovatel v definované lhůtě (6 hodin) neodstraní reklamované závady nebo klientovi nenabídne náhradní ubytování, klient má právo opustit reklamovanou ubytovací jednotku a Provozovatel je klientovi povinna na své náklady vrátit uhrazenou částku rezervace.

14.16. Pokud Provozovatel rozhodne, že stížnost je neopodstatněná, nebude dále pracovat na odstraňování jejích příčin. Klient má možnost uvedené rozhodnutí přijmout a v souladu s předem dohodnutými podmínkami využít rezervované ubytovací služby nebo od Provozovatele může požadovat nabídku náhradního ubytování, které je povinen uhradit v plné výši novému poskytovateli služeb.

14.17. Pokud Provozovatel přímo na místě nemůže rozhodnout o oprávněnosti reklamace, je povinen klientovi nabídnout náhradní ubytování. Klient je povinen uhradit plnou cenu náhradního ubytování novému poskytovateli služeb.

14.18. Pokud klient nepřijme rozhodnutí Provozovatele a rozhodne se dodatečně požadovat uhrazenou částku, nesmí využít ubytování v reklamované ubytovací jednotce. Rozhodnutím o pobytu v rezervované ubytovací jednotce se klient předem vzdává možnosti vymáhání již uhrazené částky.

14.19. Pokud klient přímo na místě není spokojen se stavem rezervované ubytovací jednotky, opustí objekt a z vlastního podnětu si najde jiné ubytování a tím Provozovateli nedá příležitost, aby odstranil ve lhůtě 24 hodin příčiny jeho nespokojenosti nebo mu eventuálně našel náhradní ubytování, nemá právo požadovat vrácení uhrazené částky ani podat žalobu na náhradu škody, bez ohledu na oprávněnost stížnosti.

14.20. Klient je povinen zaslat písemnou reklamaci (e-mailem nebo poštou) ve lhůtě 7 dnů od ukončení termínu reklamované služby. Provozovatel je povinen klientovi bez odkladu písemně potvrdit přijetí jeho reklamace. Reklamace přijata po uplynutí uvedené lhůty nebo reklamace s neúplnou dokumentací (fotografie, informace z jiného důvěryhodného zdroje...) nebude zvážena.

14.21. Provozovatel je povinen klientovi zaslat písemné řešení rozhodnutí ve lhůtě 7 dnů od jejího přijetí. Provozovatel může odložit lhůtu řešení reklamace z důvodu získání dodatečných informací a prověření důvodů reklamace u poskytovatele služeb nejvýše o 14 dnů.

14.22. Zatímco Provozovatel neposkytne rozhodnutí k reklamaci, klient se zřiká zprostředkování jiné osobě, soudního návrhu a poskytování informací médiím. Pokud by klient předal v rozporu s tímto ustanovením, Provozovatel má právo žádat

náhradu škody za maření pracovního postupu, kterou by klient takovýmto způsobem zavinil, bez ohledu na důvody, které ho k tomu vedly.

15. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

15.1. Provozovatel vylučuje jakoukoli odpovědnost v případě změny nebo neposkytnutí rezervovaných služeb z důvodu vyšší moci, na území státu klienta nebo na území státu, kde by služba měla být poskytnuta (váleka, nepokoje, stávky, teroristické akce, elementární nepokoje, intervence ze strany příslušných orgánů apod. povětrnostní a živelné katastrofy), a která má za následek nemožnost klienta čerpat svou dovolenou v rezervované ubytovací jednotce. V těchto případech se uhrazená akontace klientovi nevrací, ani jí není možné přiznat jako uhrazenou akontaci za náhradní ubytování, které by klient měl zájem eventuálně rezervovat v jiné destinaci nebo v jiném termínu. Při odstoupení od smlouvy z důvodu vyšší moci se storno poplatek účtuje v souladu s článkem 10.7. Všeobecných podmínek.

15.2. Smluvní strany souhlasí, že Provozovatel má právo zvýšit cenu před začátkem čerpání rezervované služby, kdy došlo po potvrzení rezervace ke změně v kurzu dohodnuté valuty o více než 5% nebo do zvýšení jiných výdajů, které ovlivňují cenu služby, a o kterých Provozovatel nevěděl a ani nemohl vědět. Klient má právo odstoupit od smlouvy, pokud došlo ke zvýšení dohodnuté ceny o více než 10%. V tom případě, klient má právo na vrácení do té doby uhrazené částky bez práva na náhradu škody.

16. PŘÍSLUŠNOST SOUDU

16.1. Každý možný spor se budou strany snažit řešit dohodou. Pokud řešení sporu dohodou není možné, smluvní strany souhlasí, aby při řešení sporu soudní cestou byl místně příslušný soud v Praze.

16.2. Na vše, co není výslovně uvedeno v těchto Všeobecných podmínkách, se vztahují platné právní předpisy České republiky.

16.3. Pokud by z jakéhokoliv důvodu byla zpochybněna věrohodnost překladu určitého článku Všeobecných podmínek, Provozovatel potvrzuje, že bude daný článek tlumočit v souladu s překladem do jazyka klienta.

V Praze 01. 03. 2020