

VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY

Sdružení ALIVE zprostředkovává ubytovací služby v soukromých apartmánech a penzionech v Chorvatsku a je zastoupeno Bc. Ivanou Sušičovou.

I.

Smluvní vztah

Vzájemný smluvní vztah mezi sdružením ALIVE a zákazníkem se řídí ustanovením Občanského a Obchodního zákoníku. Tento vztah vznikne na základě objednávky a zaplacení zálohy. Potvrzením rezervace se Sdružení ALIVE zavazuje klientovi zajistit nabízené služby v dohodnutém rozsahu, kvalitě a termínu dle internetové nabídky (www.alive-chorvatsko.cz).

Tyto všeobecné smluvní podmínky jsou závazné pro všechny účastníky pobytu, které jsou zapsány na objednávce jako spolucestující nebo spolubydlíci.

II.

Cenové a platební podmínky

Ceny pobytů jsou cenami sjednanými dohodou mezi sdružením a zákazníkem.

Při objednání služeb a po potvrzení předběžné rezervace je zákazník povinen ihned složit zálohu ve výši 30% ceny plus 1000,-Kč za zprostředkování na účet sdružení.

V případě, že tak neučiní, může sdružení od smlouvy odstoupit a nabídnout ubytování jinému zájemci.

Doplatek ceny za ubytování, pobytovou taxu, popř. vratnou kauci hradí zákazník na místě pobytu. Sdružení ALIVE si vyhrazuje právo zvýšit cenu vlivem změny kurzu max. o 10%, a to max. 15 dní před zahájením pobytu s tím, že klientovi tuto skutečnost oznámí písemně.

III.

Realizace služeb, jejich změna a zrušení

Nabízené apartmány a penziony jsou zařízeny dle vkusu majitele a nemusí být standartně vybaveny. Rozsah vybavení a poskytovaných služeb v místě pobytu je uvedeno v nabídce webových stránek.

Sdružení je oprávněno v případech, které nemůže ovlivnit, změnit dohodnuté podmínky, tj. zrušit služby, přesunout termín pobytu či upravit cenu. Takové změny je povinno oznámit neprodleně zákazníkovi, který je oprávněn do 5 dnů od obdržení oznámení od smlouvy odstoupit. V takovém případě mu budou vráceny zaplacené zálohy. Na další náhrady již však klient nemá nárok

IV.

Práva a povinnosti zákazníka

Zákazník má právo:

- požadovat poskytnutí sjednaných služeb dle smlouvy
- reklamovat případné vady poskytnutých služeb a požadovat jejich odstranění nebo doplnění služby
- kdykoliv před započítáním zájezdu odstoupit od smlouvy za předpokladu dodržení stornovacích podmínek.

Zákazník je povinen:

- chovat se v místě pobytu tak, aby to nebylo v rozporu se zákonem navštívené země.
- zajistit si platný cestovní doklad popřípadě příslušná víza
- dodržovat pasové, celní, zdravotní a další předpisy země, do které cestuje
- uhradit na místě pobytovou taxu, popř. vratnou kauci, je-li požadována
- řídit se pokyny majitele, dodržovat zásady slušného soužití a počínat si tak, aby nedošlo ke škodě na majetku a zdraví
- závady bezodkladně oznámit majiteli
 - při poškození ubyt. zařízení uhradit škodu ubytovateli (náhrada škody může být odečtena z vratné kauce)

Účastník, který bez zavinění sdružení nevyčerpal všechny smlouvené služby nemá právo na jejich náhradu. Zákazník, který v průběhu pobytu poruší zákonné předpisy ČR nebo navštíveného státu, nerespektuje a hrubě porušuje pokyny majitele nebo poruší ustanovení těchto všeobecných podmínek, může být z ubytování vyloučen, přičemž ztrácí jakýkoliv nárok na náhradu za nevyužité služby.

V.

Práva a povinnosti sdružení ALIVE

Sdružení ALIVE má právo:

- okamžitě odstoupit od smlouvy s klientem, jestliže nebude uhrazena záloha ihned po rezervaci
- změnit objekt ubytování z důvodů nenadálé změny obsazenosti ze strany zahraničního partnera za předpokladu dodržení místa pobytu a srovnatelné nebo vyšší kvality ubytování

Sdružení ALIVE má povinnost:

- zaslat klientovi potřebné pokyny na cestu nejpozději 7 dní před odjezdem
- řádně a kvalitně zajistit sjednané služby.
- spolupracovat při hledání náhradního ubytování v případě, že sjednané služby nebyly zajištěny.

VI.

Storno podmínky

Zákazník má právo kdykoliv před započítáním pobytu odstoupit od smlouvy písemným oznámením. Při odstoupení od smlouvy je zákazník povinen uhradit storno poplatky ve výši:

- 22 a více dnů před začátkem pobytu 50% zálohy
- 21 a méně dnů před začátkem pobytu 100% zálohy
- 1000,-Kč za zprostředkování je stornováno vždy

Pro stanovení výše stornopoplatků je rozhodující datum doručení písemného oznámení sdružení.

VII.

Pojištění

V cenách služeb není zahrnuto cestovní pojištění.

Doporučujeme sjednat si pojištění léčebných výloh v zahraničí u kterékoliv pojišťovny v ČR.

VIII.

Reklamacce

V případě neposkytnutých služeb vzniká zákazníkovi právo na reklamaci služeb. Zákazník je povinen uplatnit reklamaci ihned na místě bez zbytečného odkladu. Vzhledem k tomu, že sdružení nemá v místě pobytu svého zástupce, je zákazník povinen řešit reklamaci s ubytovatelem a požadovat po něm vrácení zálohy. Výše této zálohy je ponížena o provizi zprostředkovatele.

Pokud nedojde k nápravě, tzn. že ubytovatel zákazníkovi nevrátil zálohu, informuje zákazník sdružení formou SMS nebo telefonicky. Neprodleně po návratu, nejdéle však do 15 dnů po ukončení pobytu, uplatní zákazník reklamaci písemně u sdružení ALIVE. V reklamaci uvede osobní údaje, číslo smlouvy, předmět reklamacce a popíše, jakým způsobem uplatňoval nápravu v místě pobytu.

Sdružení ALIVE je povinno reklamaci vyřídit do 30 dnů od jejího obdržení. V případech, kdy je reklamacce posouzena jako důvodná a ubytovatel nevrátil zákazníkovi zálohu, spočívá vyřízení reklamacce ve vrácení zálohy ponížené o provizi zprostředkovatele. V případech, kdy je reklamacce posouzena jako nedůvodná, je zákazník písemně informován o důvodech zamítnutí reklamacce.

Právo na reklamaci má zákazník pouze tehdy, pokud se nejedná o následující případy:

- nedostatky se týkají vybavení apartmánu

- jsou zaviněny nebo vyplývají z jednání zákazníka
- nedostatky či změny jsou důsledkem nepředvídatelných zásahů vyšší moci - za vyšší moc se považují okolnosti, které vznikly v důsledku nepředvídatelných skutečností mimořádné povahy, které znemožňují řádné poskytnutí původně sjednaných služeb. Okolnosti vyšší moci - např. extrémní klimatické jevy, karanténa, válečný konflikt apod. - osvobozují sdružení od úplného nebo částečného plnění a poskytnutí finančního odškodnění.

V ostatním platí ustanovení obecně závazných právních předpisů ČR.

IX.

Zvláštní a závěrečná ustanovení

Tyto všeobecné podmínky jsou nedílnou součástí objednávky. Zákazník potvrzuje zaplacením služeb, že se s těmito podmínkami seznámil a souhlasí s nimi v plném rozsahu.

Uzavřením smlouvy dává zákazník souhlas se zpracováním svých osobních údajů pro potřeby sdružení ALIVE po dobu 3 let. Tento souhlas je oprávněn kdykoli písemně odvolat.

