

Všeobecné smluvní podmínky Etilio s.r.o.

Úvodní ustanovení

1. Všeobecné smluvní podmínky společnosti Etilio s.r.o. (dále jen "Podmínky") jsou platné pro všechny pobyty společnosti Etilio s.r.o., se sídlem Vidoulská 896/31, Jinonice, 158 00 Praha 5, Česká republika.
2. Podmínky tvoří nedílnou součást smlouvy o ubytování.

I. Účastníci smluvního vztahu

Účastníky smluvního vztahu jsou:

- a) Společnost Etilio s.r.o., se sídlem Vidoulská 896/31, Jinonice, 158 00 Praha 5 Česká republika, IČ 04265572, zapsaná v obchodním rejstříku vedená u Městského soudu v Praze pod spisovnou značkou C 244969,
- b) zákazník, kterým může být jak fyzická tak právnická osoba (dále jen "zákazník").

II. Předmět smluvního vztahu

Tyto Podmínky upravují práva a povinnosti smluvních stran při pronájmu nemovitosti chalupa Jelenka či při poskytování ubytovacích služeb,

III. Vznik smluvního vztahu

1. Smluvní vztah mezi zákazníkem a společností s předmětem dle článku II vzniká uzavřením smlouvy o ubytování, tj. přijetím zákazníkem (v případě právnické osoby způsobem a osobou v souladu s právními předpisy), případě jeho zákonným zástupcem, nebo zástupcem na základě předložené plné moci, podepsané smlouvy o ubytování a jejím potvrzením ze strany společnosti. Obsah smlouvy o ubytování je určen touto smlouvou, nabídkou ubytování a těmito podmínkami.
2. Předáním podepsané smlouvy o ubytování dle odst. 1 tohoto článku zákazník stvrzuje, že je mu znám plný obsah smlouvy a souhlasí s ním, že obdržel všechny přílohy tvořící nedílnou součást smlouvy a že všechny smluvní podmínky uznává a souhlasí s nimi.
3. Potvrzením smlouvy o ubytování zákazníka dle odst. 1 tohoto článku se společnost zavazuje zákazníkovi zabezpečit služby v dohodnutém rozsahu a kvalitě a v souladu se sjednanými podmínkami.

IV. Cenové a platební podmínky

1. Společnost má právo na zaplacení ceny služeb před jejich poskytnutím a zákazník je povinen uhradit cenu služeb před jejich poskytnutím.

Forma úhrady ceny služeb společnosti probíhá tak, že zákazník objednává a nakupuje služby společnosti a je povinen zaplatit cenu služeb (zálohu i 100% ceny) ve výši a lhůtách stanovených těmito Podmínkami na účet společnosti.

Za zaplacení ceny služeb se považuje den připsání platby na účet společnosti do výše 100% stanovené ceny služeb. Při porušení tohoto závazku zákazníkem má společnost právo od smlouvy odstoupit, čímž není dotčeno jeho právo na náhradu škody.

2. Výše záloh a časový rozvrh plateb je sjednán, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak tak, že v případě poskytování ubytovacích služeb dle článku II je zákazník povinen při vzniku smluvního vztahu uhradit zálohu minimálně ve výši 50 % stanovené ceny služeb, doplatek celkové ceny je zákazník povinen uhradit nejpozději 30 dnů před realizací ubytovací služeb. V případě vzniku smluvního vztahu ve lhůtě kratší než 30 dnů před realizací služeb je zákazník povinen uhradit 100% stanovené ceny služeb.

V. Práva a povinnosti zákazníka

1. K základním právům zákazníka patří zejména:

- a) právo na řádné poskytnutí smluvně sjednaných a zaplacených služeb,
- b) právo vyžadovat od společnosti informace o všech skutečnostech, které jsou mu známy a které se dotýkají smluvně sjednaných a zaplacených služeb,
- c) právo kdykoliv před zahájením čerpání služeb odstoupit od smlouvy dle článku VIII,
- d) právo na reklamaci vad a její vyřízení v souladu s Reklamačním řádem společnosti
- e) právo na ochranu osobních dat, které jsou obsahem smlouvy příp. v dalších dokumentech, před nepovolanými osobami.

2. K základním povinnostem zákazníka patří, zejména:

- a) poskytnout společnosti součinnost, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, především pravdivě a úplně uvádět společnost požadované údaje ve smlouvě o ubytování nebo v rezervačním formuláři, vč. jakýchkoliv změn takových údajů a předložit další doklady (průkaz totožnosti apod.) podle požadavků společnosti,
- b) zajistit u osob mladších 15ti let doprovod a dohled dospělého účastníka, obdobně zajistit doprovod a dohled osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje,
- c) zaplatit cenu ubytovacích služeb v souladu s článkem IV.,
- d) zaslat či jiným prokazatelným způsobem předat bezodkladně Smlouvu o ubytování se jmenným seznamem včetně data narození ubytovaných osob zákazníka a dostavit se ve stanoveném čase na místo určení s tím, že nástup k pobytu je nejdříve od 15.00 hod v zahajovací den ubytování a chalupu je nutno opustit poslední den pobytu nejdéle do 10:00 hod,
- e) řídit se pokyny ubytovatele a ubytovacím řádem nebo pokyny jiné společností určené osoby,
- f) v případě odstoupení od smlouvy je zákazník povinen takové odstoupení od smlouvy společnosti oznámit a zaplatit odstupné dle článku VIII a IX,
- l) v případě změny v osobě účastníka pobytu původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a úhradu nákladů, pokud společnosti v souvislosti se změnou zákazníka vzniknou.

3. K povinnostem zákazníků - právnických osob, které jsou účastníky smluvního vztahu s předmětem dle článku II dále patří:

- a) seznámit své účastníky s těmito podmínkami společnosti jakož i s dalšími informacemi, které od společnosti obdrží, zejména je pak informovat o rozsahu a kvalitě služeb,
- b) 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 účastníků pobytu zákazníka - právnické osoby a jeho jméno nahlásit společnosti, tento vedoucí organizačně zabezpečuje řádné poskytnutí služeb od dodavatelů,
- d) odevzdat spolu se smlouvou na předepsaném formuláři společnosti předem jmenný seznam všech ubytovaných zákazníka.

VI. Povinnosti a práva společnosti

1. K právům a povinnostem zákazníků uvedeným v článku V se vztahují odpovídající povinnosti a práva společnosti.
2. Společnost je povinna pravdivě a řádně informovat zákazníka o všech skutečnostech, týkajících se sjednaných služeb, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou společnosti známy.
3. Společnost není povinna poskytnout zákazníkovi plnění nad rámec předem potvrzených a zaplacených služeb.

VII. Zrušení a změny dohodnutých služeb

1. Zrušení dohodnutých služeb

a) společnost je oprávněna zrušit ubytovací služby před zahájením jejich čerpání, jestliže z jakýchkoliv důvodů nemůže dodržet podmínky smlouvy (např. havárie v objektu).

b) Jestliže společnost služby podle písm. a) tohoto odstavce zruší, má zákazník právo požadovat, aby společnost bez zbytečného odkladu vrátila zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny služeb podle zrušené smlouvy, aniž by byl zákazník povinen platit společnosti odstupné. Jestliže dojde k uzavření nové smlouvy, platby uskutečněné na základě původní smlouvy se považují za platby podle nové smlouvy. Je-li cena nového pobytu nižší než již uskutečněné platby, je společnost povinna takto vzniklý rozdíl zákazníkovi bez zbytečného odkladu vrátit.

c) společnost má dále právo zrušit ubytování, které je předmětem smluvního vztahu dle článku II v důsledku neodvratitelné události, které nemohl zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze na něm rozumně požadovat (např. přírodní katastrofy).

2. Změny dohodnutých ubytovacích služeb a čerpání ubytovacích služeb

Nastanou-li okolnosti, které společnosti brání poskytnout ubytovací služby dle stanovených a smluvně dohodnutých podmínek a je-li tak nucena z objektivních důvodů před zahájením čerpání služeb změnit podmínky smlouvy, je společnost povinna takové změny oznámit zákazníkovi bez zbytečného odkladu a navrhnout mu změnu smlouvy. Pokud navrhovaná změna smlouvy vede i ke změně ceny ubytování, je povinen v návrhu změny smlouvy novou cenu uvést. Zákazník má právo se rozhodnout, zda se změnou smlouvy bude souhlasit či zda od smlouvy odstoupí.

a) Pokud zákazník ve lhůtě do 5 pracovních dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy od smlouvy neodstoupí, má se za to, že s její změnou souhlasí. Jestliže změna smlouvy vede i ke zvýšení ceny ubytovacích služeb, je zákazník povinen uhradit společnosti rozdíl v ceně ubytovacích služeb do 5 pracovních dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy. Při porušení tohoto závazku zákazníka uhradit společnosti rozdíl v ceně ubytovacích služeb má společnost právo od smlouvy odstoupit, čímž není dotčeno právo společnosti na náhradu škody. Jestliže změna smlouvy vede i ke snížení ceny pobytu, je společnost povinna buď snížit doplatek celkové ceny ubytovacích služeb, pokud nebyl zákazníkem dosud uhrazen, nebo vrátit rozdíl v ceně ubytovacích služeb v případě, že zákazník již uhradil částku K ÚHRADĚ předepsanou na zálohové faktuře.

b) Jestliže zákazník nesouhlasí se změnou smlouvy a ve lhůtě do 5 pracovních dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy od smlouvy odstoupí, má právo požadovat, aby mu společnost na základě nové smlouvy poskytla jiný termín ubytování, může-li společnost takové ubytování nabídnout. Nedojde-li v takovém případě k uzavření nové smlouvy, je společnost povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny ubytovacích služeb podle zrušené smlouvy, aniž by byl zákazník povinen platit společnosti odstupné. Jestliže dojde k uzavření nové smlouvy, platby uskutečněné na základě původní smlouvy se považují za platby podle nové smlouvy. Je-li cena nových ubytovacích služeb nižší než již uskutečněné platby, je společnost povinna takto vzniklý rozdíl zákazníkovi bez zbytečného odkladu vrátit.

VIII. Odstoupení od smlouvy

1. Společnost je oprávněna před zahájením čerpání ubytovacích služeb, které jsou předmětem smluvního vztahu dle článku II, od smlouvy odstoupit z důvodu:

a) porušení povinností zákazníkem, nebo

b) z důvodu zrušení ubytování

Písemné oznámení o odstoupení od smlouvy s uvedením důvodů zasílá společnost do bydliště/sídla zákazníka uvedeného ve smlouvě a účinky odstoupení od smlouvy nastávají dnem doručení oznámení.

2. Zákazník má právo odstoupit od smlouvy kdykoli před zahájením čerpání ubytovacích služeb

a) bez udání důvodu,

b) jestliže nedojde k uzavření nové smlouvy dle ustanovení článku VII odst. 1, písm. b) nebo ustanovení článku VII odst. 2, písm. b),

c) z důvodů porušení povinností společnosti vyplývajících ze smlouvy

Oznámení o odstoupení od smlouvy. V oznámení zákazník uvede základní údaje důležité k identifikaci smlouvy, tj. číslo smlouvy, od které odstupuje (osobní údaje zákazníka, č. rezervace, objednávky, popř. č. apartmánu ap.) Účinky odstoupení od smlouvy nastávají dnem doručení písemného oznámení do sídla společnosti.

3. Není-li důvodem odstoupení zákazníka od smlouvy porušení povinností společnosti stanovené smlouvou nebo odstoupí-li společnost od smlouvy před zahájením čerpání služeb z důvodu porušení povinností zákazníkem, je zákazník povinen zaplatit společnosti odstupné ve výši stanovené v článku IX a společnost povinna vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržel na úhradu ceny služeb podle zrušené smlouvy.

4. Je-li důvodem odstoupení zákazníka od smlouvy porušení povinností společnosti stanovené smlouvou, nebo nedojde-li k uzavření nové smlouvy dle odst. 2 písm. b) tohoto článku, je společnost povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny služeb podle zrušené smlouvy, aniž by byl zákazník povinen platit společnosti odstupné.

IX. Odstupné

1. Odstoupí-li společnost od smlouvy uzavřené se zákazníkem dle článku III odst. 1 nebo 2 před zahájením čerpání ubytovacích služeb z důvodu porušení povinností zákazníkem, je společnost oprávněna požadovat a zákazník povinen uhradit společnosti odstupné. Výše odstupného je shodná s výší odstupného stanovenou pevnou částkou, resp. procentní sazbou z předem stanovené ceny dle odst. 2,3,4,5 tohoto článku podle předmětu smluvního vztahu.

2. Odstoupí-li zákazník od smlouvy s předmětem smluvního vztahu dle článku II těchto podmínek, je zákazník povinen zaplatit odstupné.

Při odstoupení od smlouvy před zahájením čerpání ubytovacích služeb:

c) 29 až 14 dnískutečně vzniklé náklady, nejméně však 50 % z předem stanovené ceny ubytování celkem,

d) 13 až 7 dnískutečně vzniklé náklady, nejméně však 70 % z předem stanovené ceny ubytování celkem,

e) 6 a méně dnů100 % předem stanovené ceny ubytování celkem.

3. Nenastoupí-li zákazník na pobyt bez předchozího odstoupení od smlouvy nebo z důvodu, že nesplnil povinnost dle čl. V, odst.2, hradí 100 % předem stanovené ceny.

4. Předem stanovenou cenou se rozumí prodejní cena za ubytování specifikovanou ve smlouvě o ubytování na základě zálohové faktury, která je nedílnou součástí smlouvy o ubytování.

5. Společnost má právo odečíst odstupné od složené zálohy nebo zaplacené ceny.

6. Při určení počtu dnů pro výpočet odstupného se do stanoveného počtu dnů započítává i den, kdy nastaly účinky odstoupení od smlouvy. Do počtu dnů se nezapočítává den nástupu na příslušný pobyt apod.

X. Reklamacce

1. V případě vadně poskytnutých nebo neposkytnutých ubytovacích služeb, jež byly sjednány v platné smlouvě s společností, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci. Způsob uplatnění reklamace, postup vyřizování reklamace jakož i rozhodnutí o reklamaci upravuje Reklamační řád společnosti, který je zákazníkům k dispozici na webových stránkách: www.jelenka-sumava.cz

2. Zákazník je povinen uplatnit reklamaci včas bez zbytečného odkladu tak, aby mohla být sjednána náprava pokud možno v místě poskytované služby. Uplatnění reklamace může zákazník provést ústně nebo písemně. V případě ústního reklamačního podání, není-li reklamaci v plném rozsahu vyhověno ihned, je povinen pověřený zástupce společnosti sepsat se zákazníkem reklamační protokol s uvedením data, předmětu reklamace a popř. stanoviska příslušné osoby apod. Zákazník je povinen poskytnout potřebnou součinnost k řešení reklamace. V případech, kdy zákazník čerpá služby bez přítomnosti společnosti pověřeného pracovníka a poskytnutá ubytovací služba má vady, je zákazník povinen dbát též o včasné a řádné uplatnění nároků a předem telefonicky informovat zástupce společnosti (tel: +420775414503) a poté písemně na emailovou adresu info@jelenka-sumava.cz anebo v sídle společnosti.

3. Nastanou-li okolnosti, jejichž vznik, průběh a příp. následek není závislý na vůli, činnosti a postupu společnosti nebo okolnosti, které jsou na straně zákazníka, na jejichž základě zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a společností zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na vrácení zaplacené ceny nebo na slevu z ceny.

XI. Pojištění

1. Není-li ve smlouvě uvedeno jinak, nezahrnují ceny ubytovacích služeb společnosti pojištění zákazníka pro cesty a pobyt, zejména pro případ úrazu.

2. Zákazník má možnost uzavřít individuální pojištění pro cesty a pobyt včetně pojištění pro případ, že zákazníkovi vzniknou náklady v souvislosti s odstoupením od smlouvy.

3. V jednání o odškodnění pojistné události je pojišťovna v přímém vztahu k zákazníkovi a společnosti nepřisluší posuzovat existenci, případně výši uplatňovaných nároků z tohoto vztahu.

XII. Zvláštní ustanovení

1. Ubytovaný tímto uděluje souhlas se zpracováním a uchováním svých osobních údajů, v rozsahu poskytnutých údajů, a to za účelem poskytnutí ubytování a evidence hostů ve smyslu zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů

XIII. Závěrečná ustanovení

Tyto Podmínky vstupují v platnost a účinnost dne 1.8.2017.