

Českokrumlovský rozvojový fond, spol. s r. o.
Masná 131
381 01 Český Krumlov
Firma je zapsána u Krajského soudu
v Českých Budějovicích, oddíl C, vložka 705

Provozovna:
INFOCENTRUM Český Krumlov - cestovní kancelář
Náměstí Svornosti 2, 38101 Český Krumlov
Tel.: +420 380 704 623, fax: +420 380 704 619
E-mail: info@ckrumlov.cz, www.ckrumlov.cz/info

Obchodní a rezervační podmínky „Dárkových pobytů“ na rok 2012

(doplněk ke Všeobecným obchodním podmínkám Infocentra Český Krumlov – cestovní kancelář)

1) Úvodní ustanovení

Obchodní a rezervační podmínky „Dárkových pobytů“ (dále jen zájezd) upravují základní smluvní vztah mezi *společností Českokrumlovský rozvojový fond, spol. s r.o., středisko Infocentrum Český Krumlov, cestovní kancelář, IČO 42396182, DIČ.: CZ 42396182, zapsána u Krajského soudu v Českých Budějovicích (dále jen prodejce)* na straně jedné a na straně druhé *fyzickou či právnickou osobou (dále jen zákazník)* jako uživatelem služeb dodavatele a partnerů (rozuměj poskytovateli služeb cestovního ruchu a služeb doprovodných) v souladu s příslušnými ustanoveními obecně závazných právních předpisů České republiky jako jsou Občanský zákoník, Obchodní zákoník, zákon č. 159/1999 Sb. Prodejce si vyhrazuje právo uvést v prodejních materiálech jednotlivých zájezdů nebo při jejich nabídce a sjednávání (katalog, katalogový list zájezdu, nabídkový list zájezdu apod.) odlišné podmínky, které mají přednost před Všeobecnými obchodními podmínkami. Případné spory rozhoduje dohodnutý rozhodce nebo soud. Podmínky jsou pro všechny zúčastněné strany závazné.

2) Rezervace, cena a odstoupení od rezervace:

- a. Poptávku zašle zákazník písemně nejméně 14 dní před zvoleným termínem zájezdu. Zasláný požadavek negarantuje potvrzení rezervace pokoje a služeb.
- b. Zájezdy jsou nabízeny jako pevný program. Po dohodě může zákazník svůj požadavek upravit.
- c. Prodejce má právo za každou změněnou či stornovanou službu účtovat paušální administrační poplatek Kč 150,-, přičemž nezaniká právo na uplatnění stornopoplatků uvedených pod bodem 2) g. Objednávka a rezervace dodatečných služeb k platné rezervaci (ubytování, atraktivita apod.) není tímto poplatkem dotčena, je však platná až na základě potvrzení požadavku ze strany prodejce.
- d. Gastronomie je připravována dle platných norem a dle obvyklých standardů.
- e. Rezervace zájezdu je garantována po úhradě 100% ceny převodem na účet prodejce na základě prodejcem vydané faktury, pokud není dohodnuto jinak.
- f. Uvedenými cenami se rozumí pobyt s programem na dvě noci pro dvě osoby vč. místních poplatků a DPH.
- g. Odstoupení od rezervace zájezdu ze strany zákazníka je kdykoliv možné, vždy však písemnou formou. Při odstoupení od rezervace 15 dní před termínem činí odstupné Kč 300,- (paušální poplatek). Při odstoupení od rezervace 14 – 5 dní před datem příjezdu činí odstupné 30% z celkové ceny zájezdu. Při odstoupení od rezervace 4 dny a méně před datem příjezdu může odstupné činit až 100% celkové ceny zájezdu.

3) Čerpání služeb klientem - hostem:

- a. Odpovědný pracovník prodejce je zákazníkovi (eventuelně hostovi, pokud je tento odlišný od zákazníka) k dispozici do 48 hodin před dnem nástupu čerpání zájezdu, a to pouze v pracovních dnech. Po této lhůtě je zákazníkovi kontaktní osobou (delegátem) odpovědný pracovník ubytovatele – i v případě, že lhůta zasahuje do víkendu či státem uznávaných svátků.
- b. Příjezd zákazníka je očekáván do 18:00 h v den nástupu na zájezd. V den odjezdu uvolní zákazník pokoj do 11:00 hodin. Pozdější příjezd a uvolnění pokoje je možné po předchozí dohodě s ubytovatelem.
- c. Historické centrum města Český Krumlov je pěší zónou. Při příjezdu se zákazník v případě kontroly městskou policií nebo jiným kompetentním orgánem prokáže platnou rezervací „dárkového pobytu“ či ubytování. Vlastní povolení k vjezdu obdrží následně od ubytovatele. Parkování může být zajištěno např. i na některém z odstavných parkovišť.
- d. Zástupce ubytovatele (dále jen delegát) je zástupcem dodavatele (prodejce), a tudíž je nápomocen k řešení případných požadavků zákazníka v rámci zájezdu.

Českokrumlovský rozvojový fond, spol. s r. o.
Masná 131
381 01 Český Krumlov
Firma je zapsána u Krajského soudu
v Českých Budějovicích, oddíl C, vložka 705

Provozovna:

INFOCENTRUM Český Krumlov - cestovní kancelář
Náměstí Svornosti 2, 38101 Český Krumlov
Tel.: +420 380 704 623, fax: +420 380 704 619
E-mail: info@ckrumlov.cz, www.ckrumlov.cz/info

- e. Doklady pro čerpání služeb (vstupenky, voucher a apod.) jsou součástí informačních desek (info set), které jsou zákazníkovi předány delegátem v den příjezdu. Případné dotazy zákazníka delegát zodpoví, popřípadě se delegát obrátí na odpovědného pracovníka prodejce.
- f. Delegát je v rozumné míře nápomocen i v případě dalších požadavků hosta, které logicky souvisejí s čerpáním zájezdu. V případě, že se jedná o požadavek na zpoplatněné služby nad rámec zájezdu, je zákazník povinen tyto služby uhradit dle smluvených podmínek a cen.
- g. Zákazník je povinen dodržovat platné předpisy zařízení a subjektů, jejichž služby používá. V případě porušení těchto předpisů tak závažným způsobem, že mu je služba odepřena, nemá nárok na vrácení zaplacené zálohy ani jakékoliv další finanční náhrady.

4) Reklamáce:

V případě, že služby obsažené v ceně pobytu nebyly poskytnuty v plném rozsahu nebo kvalitě, má zákazník právo na reklamaci v souladu se zněním Občanského zákoníku č. 40/1964 Sb. v platném znění (§ 852i). Pro dosažení rychlého a objektivního vyřízení reklamace doporučuje prodejce zákazníkovi postupovat následujícím způsobem:

- reklamaci uplatnit bez zbytečného odkladu u vedoucího zařízení poskytujícího zaplacené služby nebo u jiného odpovědného pracovníka tak, aby mohla být včas uskutečněna náprava na místě samém
- podle možnosti doporučujeme sepsat na místě stručný protokol o reklamaci
- v zásadě platí, že pokud má reklamace splnit svůj účel, má být uplatněna ihned, jakmile host zjistí skutečnosti, které mohou být předmětem reklamace. Jedině tak může být závadný stav objektivně prokázán, neodkladně odstraněn a služba doplněna nebo poskytnuta znovu. Stravu, která není vrácena, nelze průkazně reklamovat!