

Všeobecné podmínky

1. Uživatelé služeb:

Chalupa Maruška poskytuje své služby všem zájemcům bez omezení, jen osoby mladší 15-ti let mohou užívat služeb pouze v doprovodu osoby starší 18-ti let a osoby v rozmezí 15 – 18 let se souhlasem svého zákonného zástupce.

2. Vznik smluvních vztahů:

Účastníky smluvních vztahů je na straně jedné Chalupa Maruška buď přímo, nebo u autorizovaných prodejců pobytů, se kterými má firma uzavřenou smlouvu. Na straně druhé je zákazník. Smluvní vztah vznikne: Na základě potvrzení písemné objednávky, za kterou se považuje řádně vyplněná a zákazníkem podepsaná přihláška na tiskopisu, který musí obsahovat všechny náležitosti závazné objednávky (termín pobytu, počet osob včetně dětí, skladbu ubytování, jméno, adresu, telefon, podpis objednavající osoby (s výjimkou elektronického odesílání přihlášky, u které je podpis požadován až na místě). Za smluvní závazky dalších osob (spoluúčastníků pobytu) odpovídá zákazník, který objednávku podal a podepsal. Potvrzením závazné přihlášky vzniká smluvní vztah.

3. Ceny služeb a jejich úhrada:

Ceny služeb poskytovaných Chalupou Maruška jsou cenami sjednanými dohodou v souladu se zákonem č. 526/1992 Sb. v platném znění. Pokud v době po podání závazné objednávky služeb do termínu jejich realizace dojde ke změnám, které se projeví zvýšením dohodnuté ceny o více jak 10 %, je firma povinna tuto skutečnost zákazníkovi ihned oznámit. Pokud se zákazník rozhodne z tohoto důvodu od objednávky odstoupit, učiní tak neprodleně písemným oznámením. Úhradu objednaných služeb provádí zákazník formou zálohy ve výši 50 % z ceny pobytu jeden měsíc před nástupem. Není-li pobyt uhrazen v termínech splatnosti, je pobyt bez oznámení stornován. V takovém případě hradí zákazník storno poplatky. Po úhradě pobytu v plné výši obdrží zákazník daňový doklad o zaplacení pobytu. Forma úhrady je buď bankovním převodem na účet č. 168 704 8389/0800, poštovní poukázkou, či hotově.

4. Práva a povinnosti zákazníka:

Zákazník může využívat veškerých jím objednaných a zaplacených služeb. Reklamovat pobyt, pokud služby svou kvalitou či rozsahem v nabídce, na základě které byly jím objednány. Kdykoliv před realizací služeb odstoupit od smlouvy při úplném dodržení těchto podmínek. Být přesně a včas informován o kvalitě, rozsahu, ceně, termínu objednaných služeb. Zákazník je zejména povinen: uvést úplné a pravdivé informace v objednávce pobytu. Zaplatit v požadovaném termínu a výši všechny objednané služby. Dodržovat platné předpisy zařízení a subjektu, jejichž služby používá. V případě porušení těchto předpisů tak závažným způsobem, že mu jsou další služby odepřeny, není nárok na vrácení zaplacené zálohy ani jakékoli další finanční náhrady.

5. Storno podmínky:

Zákazník má právo od smlouvy odstoupit i bez udání důvodu, nejpozději však do 35 dnů před objednaným termínem, výhradně písemnou formou. Zrušení nastává okamžikem doručení tohoto dokladu. Byl-li pobyt již uhrazen, činí storno poplatek 10 % z ceny uhrazených služeb. Storno poplatky hradí zákazník a jsou splatné ihned. Při odstoupení od smlouvy po uvedené lhůtě je zákazník povinen zaplatit následující storno poplatky:

při úplném nebo částečném stornu objednaných služeb bude objednavateli vyúčtován storno poplatek ve výši

- a) 25 % z celkové ceny těchto služeb, pokud dojde ke zrušení objednaných služeb v době od 35 do 22 dnů před jejich počátkem,
- b) 50 % z celkové ceny těchto služeb, pokud dojde ke zrušení objednaných služeb v době od 21 do 8 dnů před jejich počátkem,
- c) 85 % z celkové ceny těchto služeb, pokud dojde ke zrušení objednaných služeb v době od 7 do 4 dnů před jejich počátkem,
- d) 100% z celkové ceny těchto služeb, pokud dojde ke zrušení objednaných služeb v době kratší než 72 hodin před jejich počátkem a pokud zákazník z vlastní vůle objednaných služeb nepoužije, ať již zcela nebo jen částečně.

Platí i v případě, kdy zákazník na pobyt nenastoupí bez předchozího storna. Firma má právo odečíst stornovací poplatek od složené celé, nebo částečné zálohové platby. Pokud skutečně účelně vynaložené náklady či škody, ke kterým došlo v souvislosti se zrušením objednávky, budou vyšší, než úhrada zálohou, je zákazník povinen uhradit tento rozdíl do 14-ti dnů od provedeního doučtování. Pokud si zákazník objedná služby v kratší době než 35 (respektive 45) dnů před počátkem poskytovaných služeb, platí stejné stornovací podmínky, jak je uvedeno v bodě 5.

6. Reklamační řízení:

V případě, že služby obsažené v ceně pobytu nebyly poskytnuty v plném rozsahu nebo kvalitě, má účastník právo na reklamaci. Účastník je povinen případnou reklamaci uplatnit bez zbytečného odkladu poskytující zaplacené služby tak, aby mohla být část uskutečněná náprava na místě samém. V zásadě platí, že pokud má reklamace splnit svůj účel, musí být uplatněna ihned jakmile zákazník zjistí skutečnosti, které mohou být předmětem reklamační. Jedině tak může být závadný stav neodkladně odstraněn, služba doplněna nebo poskytnuta znovu. Na později uplatněné reklamační nebude brán zřetel. Rozhodne-li se zákazník uplatnit reklamaci, je povinen podrobně sepsat zjištěné závady do knihy závad s udáním jména odpovědné osoby pobytu.

7. Platnost těchto podmínek může být mezi firmou a zákazníkem individuálně upravena výlučně písemnou formou.

8. Zákazník stvrzuje svým podpisem na potvrzení objednávky, že těmto podmínkám rozumí a v plném rozsahu je respektuje.