

Obchodní podmínky

1. Úvod

Tyto obchodní podmínky jsou nedílnou součástí objednávky ubytování a ubytovacího poukazu. Upravují vztah mezi zákazníkem a ubytovatelem a řídí se občanským a obchodním zákoníkem.

2. Rezervace a cena pobytu

Orientační ceny ubytování a případných dalších služeb jsou uvedeny v ceníku na internetových stránkách ubytovatele nebo v jiných propagačních materiálech. Pro zákazníka je závazný rozsah sjednaných služeb a cena, které jsou uvedeny v potvrzení rezervace a ubytovacím poukazu (dále jen poukaz). Ubytovatel má právo v průběhu sezony změnit ceny maximálně o 10 %.

Pokud nedošlo s ubytovatelem k jiné domluvě, rezervace je potvrzena zaplacením celé částky pobytu nebo zálohy dle platebních údajů uvedených v poukazu. V případě nezaplacení zálohy v uvedené lhůtě může být rezervace zrušena a nabídnuta dalšímu zájemci. Při úhradě pobytu na fakturu pošle zákazník ubytovateli objednávku s fakturačními údaji alespoň 14 dní před splatností zálohy.

Zaplacením zálohy a nastoupením na pobyt zákazník vyjadřuje svůj souhlas s obchodními podmínkami a zavazuje se, že bude dodržovat provozní řády areálu, bazénu a sportovišť, včetně denního a nočního klidu. **Při zásadním porušení provozního řádu nebo denního a nočního klidu může být pobyt zrušen bez náhrady.**

3. Změna podmínek nebo zrušení pobytu ze strany ubytovatele

Ubytovatel je oprávněn v případech, které nemůže ovlivnit (např. zásah vyšší moci), změnit dohodnuté podmínky pobytu nebo pobyt zcela zrušit. Takovéto změny je ubytovatel povinen oznámit zákazníkovi před zahájením pobytu. Nesouhlasí-li zákazník s těmito změnami, je oprávněn neprodleně od smlouvy odstoupit. V případě zrušení pobytu ubytovatelem obdrží zákazník zaplacenou částku za sjednané ubytování v plné výši zpět. Zákazník nemá nárok na žádné další náhrady. Ubytovatel má právo změnit např. číslo chatky nebo pokoje z provozních nebo jiných důvodů. Při změně typu ubytování je rozdílná cena zákazníkovi kompenzována.

Ubytovatel neručí za výpadky (např. vody, elektřiny, internetu) způsobené vnějšími vlivy. V případě oprav nebo nečekaných technických problémů trvajících déle než 72 h bude sjednána náhrada.

4. Zrušení pobytu zákazníkem, změna rezervace

Zákazník je oprávněn zrušit objednávku kdykoliv před příjezdem. Zrušení pobytu vyžaduje písemnou elektronickou formu (e-mail s doručenkou) na adresu info@drhleny.cz. Zákazník je povinen zaplatit níže stanovený storno poplatek. Pro určení doby zrušení pobytu je rozhodující datum a čas odeslání e-mailu (v rozhodný den do 15 h).

Změna rezervace je možná v případě, že na ni přistoupí obě strany. Před zahájením pobytu může zákazník písemně oznámit, že se místo něho pobytu zúčastní jiná osoba. Dnem doručení tohoto oznámení se výše uvedená osoba stává zákazníkem. Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za uhrazení ceny pobytu, nebo za uhrazení storno poplatků v případě nenastoupení na pobyt.

5. Storno poplatky

- a) Zrušení pobytu 30 a více dní před plánovaným zahájením pobytu – sazba storno poplatku 500 Kč za chatku nebo pokoj.
- b) Zrušení pobytu 29 – 15 dní před plánovaným zahájením pobytu – sazba storno poplatku 1000 Kč za chatku nebo pokoj.
- c) Zrušení pobytu 14 – 0 dní před zahájením pobytu, nebo pokud zákazník nenastoupí na pobyt – storno poplatek ve výši 50 % z předpokládané ceny pobytu.

V případě vrácení platby je navíc účtován poplatek 150 Kč (nebo dle aktuálního ceníku) a zákazník napíše pro potvrzení číslo svého účtu na e-mailovou adresu info@drhleny.cz, nejpozději do 14 dní od plánovaného zahájení pobytu. Následně je požadavek předán na účtárnu, která případný přeplatek (po odečtení poplatků) vrátí se splatností zpravidla do 14 dní.

6. Nástupní podmínky

Začátek pobytu je uveden v ubytovacím poukazu. Pokud není domluveno jinak, pobyt začíná mezi 15. a 17. hodinou. Zákazník při příjezdu předloží občanský průkaz, nahlásí ubytované osoby, pobyt se psem (nebo jinými domácími mazlíčky) a počet vozidel. Při pozdějším příjezdu zákazník informuje recepci do 17 h, nebo požádá jiného účastníka o převzetí chatky (pokoje) v otevíracích hodinách recepcie a následující den se na recepci nahlásí do 12 h.

7. Ukončení pobytu, reklamace

Pokud není v poukazu uvedeno jinak, pobyt končí v den odjezdu předáním klíčů od chatky nebo pokoje od 8.30 do 10 h. Při ztrátě nebo zničení klíče je účtován poplatek dle ceníku. Při nedodržení času odjezdu zákazník zaplatí poplatek minimálně 500 Kč za chatku nebo pokoj. Poplatky za služby využité během pobytu, např. sportoviště, jsou zákazníkem doplacené na recepci před odjezdem.

V případě předčasného ukončení pobytu nevzniká nárok na vrácení částky. Zákazník si může před platbou zálohy u vybrané pojišťovny individuálně sjednat pojištění proti stornu pobytu.

V případě nespokojenosti s kvalitou poskytovaných služeb zákazník informuje ubytovatele co nejdříve, aby mohla být sjednána náprava. V případě, že reklamace nebude podána na místě, zaniká nárok zákazníka na náhradu později vzniklých škod, kterým mohl včasným podáním zabránit.

8. Platnost

Tyto obchodní podmínky platí pro účastníky pobytu a účinnosti nabývají odesláním elektronické rezervace. Ubytovatel má právo obchodní podmínky aktualizovat i v průběhu sezony.