

Městské rekreační středisko PALDA
Rovensko pod Troskami

VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY

1. Smluvní vztah

Všeobecnými podmínkami provozovatele rekreačního areálu PALDA (MENCL PRO s.r.o., IČ 287 04 029) vydanými pro provoz a poskytování ubytovacích, stravovacích a dalších dohodnutých, objednaných doplňkových služeb, se upravuje vzájemný smluvní vztah mezi provozovatelem areálu PALDA jako poskytovatelem služeb a jednotlivými objednateli, fyzickými nebo právními osobami, jako uživateli těchto služeb. Vztah mezi objednatelem (klientem) a poskytovatelem služeb (provozovatelem) se řídí a je v souladu s Občanským zákoníkem a dalšími obecně platnými předpisy. Podmínky jsou pro zúčastněné strany závazné.

2. Přihláška a potvrzení pobytu

- Pobyty a další služby se objednávají na www.ubytovanipalda.cz, emailem na recepce@ubytovanipalda.cz, telefonem na čísle +420 725 432 322.
- Po předběžné objednávce rozsahu služeb, termínu, ceny a předání dalších informací, obdrží klient potvrzení rezervace služeb podle objednávky.
- Závazné potvrzení objednávky (**smlouva o ubytování – ubytovací smlouva**) vzniká vzájemným potvrzením rozsahu služeb, termínu, ceny a zasláním zálohy v dohodnuté výši úhrady, dohodnutým způsobem (bankovním převodem, poštovní poukázkou, v hotovosti apod.)
- Není-li pobyt (záloha, úhrada pobytu, doplatek) uhrazen v dohodnutém termínu splatnosti, je rezervace pobytu bez oznámení a náhrady zrušena.

3. Práva a povinnosti klienta

- Využívat veškerých jím objednaných a zaplacených služeb.
- Odstoupit od smlouvy, pokud služby, které využívá, neodpovídají svou kvalitou nebo rozsahem nabídky, na základě které byly klientem objednány.
- Kdykoliv před realizací služeb odstoupit od smlouvy při dodržení těchto všeobecných smluvních podmínek (viz část 5., Stornovací podmínky).
- Zaplatit v požadovaném dohodnutém termínu a výši všechny objednané služby.
- Dodržovat platné předpisy pro provoz areálu (Ubytovací a Provozní řád), při pobytu se řídit pokyny pracovníků rekreačního střediska.

4. Povinnosti a práva provozovatele rekreačního střediska

- Jsou určeny zejména právy a povinnostmi klienta
- V případech, které nebylo možno předvídat nebo ovlivnit nebo v případech, které jinak brání poskytovat služby podle předem stanovených podmínek, je provozovatel oprávněn změnit termín, ceny, místo poskytovaných služeb, zrušit smlouvu o ubytování. Pokud klient se změnami podle tohoto bodu nesouhlasí, je oprávněn od smlouvy do 48 hodin po vyznění odstoupit.
- Pokud klient již objednané služby uhradil, je provozovatel povinen vrátit částku za nečerpané služby do 21 dnů po předpokládaném ukončení služeb.

5. Stornovací podmínky

- Klient má právo od smlouvy odstoupit i bez udání důvodů, nejpozději však do 35 dnů před objednaným termínem, výhradně písemnou formou. Jednorázový poplatek činí 200,- Kč.
- Při úplném nebo částečném stornu objednaných služeb z jiného důvodu než z důvodu vyšší moci, bude objednateli – klientovi vyúčtován stornovací poplatek ve výši:
 - a) 25% z celkové ceny, pokud dojde ke zrušení objednaných služeb v době od 35 do 22 dnů před jejich počátkem
 - b) 50% z celkové ceny, pokud dojde ke zrušení objednaných služeb v době od 21 do 8 dnů před jejich počátkem
 - c) 85% z celkové ceny, pokud dojde ke zrušení objednaných služeb od 7 do 1 dne před jejich počátkem
 - d) 100% z ceny objednaných služeb, pokud zákazník objednané služby nevyužije z vlastní vůle, ať již zcela nebo částečně
- V případě stornované objednávky je provedeno vyúčtování do 21 dnů a vrácení úhrady služeb po odečtení stornopoplatků.
- Provozovatel nepožaduje mimo jednorázový stornovací poplatek 200,- Kč jiné stornovací poplatky v případě obecně uznávaných důvodů k odstoupení od smlouvy, jako jsou např. úmrtí v rodině, hospitalizace, živelné katastrofy, havárie, apod.
- Všechny tyto skutečnosti musí klient doložit písemně příslušnými doklady nejpozději do 7 dnů od výskytu objektivního důvodu na adresu provozovatele rekreačního střediska PALDA Rovensko pod Troskami.
- Pokud si klient objedná služby v době kratší než 35 dní před začátkem poskytování služeb, platí stejné stornovací podmínky (viz výše).

6. Reklamační řízení

- V případě, že služby obsažené v ceně pobytu nebyly poskytnuty v dohodnutém rozsahu nebo kvalitě, má klient právo na reklamaci. Při reklamaci se postupuje podle Reklamačního řádu rekreačního areálu PALDA, který je vyvěšen v recepci areálu a v restauraci, případně k nahlédnutí u provozovatele.
- Klient je povinen případnou reklamaci uplatnit ihned a bez zbytečného odkladu u provozovatele nebo jiného pověřeného pracovníka, tak aby mohla být včas uskutečněna náprava. V zásadě platí, že pokud má reklamáce splnit účel, musí být uplatněna ihned, jakmile zákazník zjistí skutečnosti, které mohou být předmětem reklamáce. Jedině tak může být závadný stav v případě oprávněné reklamáce odstraněn, služba doplněna nebo poskytnuta znovu.

- V případě oprávněné reklamace (po zjištění a posouzení) má klient nárok na přiměřenou slevu z ceny. Podrobnosti postupu při reklamaci jsou uvedeny v Reklamačním řádu rekreačního střediska PALDA.

7. Pojištění

- V cenách služeb není obsaženo pojištění. Doporučuje se sjednat si u pojišťovny úrazové pojištění pro cesty a pobyt v tuzemsku, včetně pojištění nákladů souvisejících se zrušením pobytu (cesty).

8. Přejícná a závěrečná ustanovení

- Tyto všeobecné smluvní podmínky nabývají účinnosti 1. 6. 2014. Platnost těchto podmínek může být mezi klientem a provozovatelem rekreačního střediska PALDA individuálně upravena výlučně písemnou formou.

V Rovensku p. Tr. 01. 06. 2014

ředitel MRS PALDA: Josef Mencl v. r.