

1. Úvodní ustanovení

1.1 Společnost AMANTIS, s. r.o. Amantis CZ s.r.o.

Štokánova 3236/16, Praha 5, 150 00

IČ 26774852

DIČ CZ26774852

zapsaný v obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 92908

1.2 Společnost provozuje Amantis, na adrese Na Novině 401

468 61 Desná III

okres. Jablonec nad Nisou (dále „Provozovna“).

1.3 Nedílnou součástí smluvního vztahu mezi Společností a Klientem tvoří tyto Všeobecné obchodní podmínky (dále „Podmínky“) a ostatní dokumenty, na které se v Podmínkách odkazuje (zejména Potvrzení registrace, ceník Služeb, registrační karta, hotelový řád atd.).

2. Informace o Službách

Společnost na Webu publikuje podrobnosti o poskytovaných Službách, cenách a další informace pro Klienty. Provozovna se zavazuje na Webu uvádět informace pravdivě a přesně a pravidelně je aktualizovat.

3. Rezervace Služeb

3.1 Klient je oprávněn si Služby rezervovat:

a) prostřednictvím Webu;

b) jiným způsobem, který Provozovna jako možnost vůči Klientovi výslovně připustí, např. e-mailem, poštou, telefonicky;
(dále společně „Žádost o rezervaci“)

3.2 Rezervace Služeb pro Klienta vzniká potvrzením Žádosti o rezervaci Společností, obsahuje-li Žádost o rezervaci i konečnou cenu Služeb (dále „Potvrzení rezervace“).

4. Vznik smluvního vztahu, registrační karta

4.1 Na základě rezervace Služeb:

4.1.1 Potvrzením rezervace vzniká smluvní vztah mezi Klientem a Společností.

4.1.2 Klient je povinen uhradit cenu Služeb nejpozději do 10-ti dnů ode dne Potvrzení rezervace, nejpozději však do ... dnů před započítáním poskytování Služeb.

4.1.3 V případě prodloužení Klienta se zaplacením ceny Služeb se smluvní vztah k okamžiku uplynutí lhůty k zaplacení ceny Služeb ruší, neboť Společnost nemá zájem na opožděném zaplacení ceny Služeb a Společnost má právo po klientovi požadovat zaplacení smluvní pokuty (stornovacího poplatku) ve výši 20 % ceny Služeb uvedené v Potvrzení rezervace.

4.2 Bez rezervace Služeb:

Smluvní vztah mezi Klientem a Společností může vzniknout též potvrzením objednávky Klienta Provozovnou a zaplacením ceny Služeb v hotovosti či bezhotovostně platební kartou na recepci Společnosti.

4.3 Každý Klient je před započítáním poskytování Služeb Společností povinen

vyplnit, opatřit svým podpisem a předat Společnosti registrační kartu, která mu za tímto účelem bude předána v recepci Provozovny.

5. Cena Služeb, slevy

5.1 Cena Služeb vychází z Klientových požadavků na poskytovaný druh Služeb a je sestavena na základě aktuálního ceníku Služeb Společnosti ke dni vzniku smluvního vztahu.

5.2 Slevy jsou Společností poskytovány Klientovi v souladu se systémem poskytování slev účinným ke dni vzniku smluvního vztahu.

6. Platební podmínky

6.1 Klient je oprávněn uhradit cenu Služeb a) bezhotovostně (i) převodem na bankovní účet Společnosti uvedený v Potvrzené objednávce nebo (ii) platební kartou (kreditní, debetní) nebo b) v hotovosti do pokladny Společnosti, pokud nedojde k překročení hotovostního limitu stanoveného zákonem o omezení plateb v hotovosti.

6.2 V případě převodu na bankovní účet Společnosti se okamžikem uhrazení ceny Služeb rozumí připsání peněžité částky na bankovní účet Společnosti.

6.3 V případě platby platební kartou se okamžikem uhrazení ceny Služeb rozumí provedení předautorizace v systému zajišťujícím vypořádání plateb prostřednictvím platebních karet.

6.4 V případě platby v hotovosti se uhrazením ceny Služeb rozumí převzetí peněžní částky osobou, která je oprávněna ji jménem Společnosti převzít.

6.5 Společnost je povinna na žádost Klienta o provedené úhradě ceny Služeb vydat Klientovi písemné potvrzení.

6.6 Společnost je plátcem daně z přidané hodnoty.

7. Stornovací podmínky

7.1 Odstoupení od smluvního vztahu v období po zaplacení ceny Služeb do okamžiku zahájení poskytování Služeb je Klient povinen uskutečnit v písemné formě. Odstoupení od smluvního vztahu ze strany Klienta nabývá účinnosti jeho doručením Společnosti.

7.2 Při odstoupení od smluvního vztahu ze strany Klienta v období dle čl. 7.1 je Provozovna oprávněna účtovat Klientovi smluvní pokutu (stornovací poplatek). Výše stornovacího poplatku je vyjádřena procentem z celkové ceny Služeb, a to v závislosti na počtu dnů zbývajících do dne zahájení poskytování Služeb Klientovi:

27 - 22 dnů ... 20 %

21 - 15 dnů ... 50 %

14 - 6 dnů ... 75 %

5 - 1 den ... 90 %

V případě odstoupení od smluvního vztahu Klientem v den zahájení poskytování Služeb činí stornovací poplatek 100 % z celkové ceny Služeb. Společnost je oprávněna rozhodnout o nenárokování stornovacího poplatku či jeho části na základě písemné žádosti Klienta doručené Společnosti nejpozději do 14-ti dnů od plánovaného ukončení Služby, a to z důvodu odstranění případné tvrdosti ustanovení o stornovacím poplatku.

7.3 Při odstoupení od smluvního vztahu ze strany Klienta v období dle čl. 7.1 je Provozovna povinna vrátit Klientovi zaplacenou cenu Služeb, sníženou o

příslušnou výši stornovacího poplatku do 14-ti dnů od okamžiku účinnosti odstoupení od smluvního vztahu, a to bezhotovostně bankovním převodem na účet Klienta uvedený Klientem v písemném odstoupením od smluvního vztahu. Provozovna je oprávněna snížit vrácené peněžní prostředky o transakční náklady s tím spojené (zejména bankovní poplatky apod

8. Povinnosti klienta

8.1 Klient je povinen poskytnout Provozovně veškeré informace a údaje potřebné k řádnému zajištění a poskytnutí Služeb, zejména pravdivě a úplně vyplnit registrační kartu.

8.2 Klient je povinen ve stanoveném termínu uhradit cenu Služeb.

8.3 Je-li Klientem právnická osoba, je Klient povinen pověřit svého oprávněného zástupce, který bude s Provozovnou vést veškerou komunikaci. Klient je současně povinen seznámit fyzické osoby - beneficienty poskytovaných Služeb s podmínkami a informacemi, jež obdrží od Provozovny.

Na beneficianta poskytovaných Služeb se přiměřeně vztahují veškeré podmínky smluvního vztahu s Klientem.

8.4 V případě, že součástí Služeb je poskytování dopravy, je Klient povinen se dostavit na místo odjezdu ve stanovenou dobu.

9. Vyloučení Klienta z poskytování Služeb

9.1 V případě, že klient v době poskytování Služeb poruší ubytovací podmínky a jiné předpisy Provozovny (např. hotelový řád), nerespektuje program poskytování Služeb, odmítá se řídit pokyny průvodce/zaměstnanců Provozovny, slovně napadá zástupce Provozovny, jakož i léčebně rehabilitačních center, poškozují majetek a svým chováním omezuje práva jiných Klientů, anebo jiným způsobem i přes výstrahu hrubě porušuje dobré mravy či jinak hrubě porušuje své povinnosti ze smluvního vztahu, je Společnost oprávněna od smluvního vztahu odstoupit a Klient je povinen bezodkladně opustit Provozovnu.

9.2 V případě odstoupení od smluvního vztahu Společností z důvodů uvedených v čl. 9.1 je Klient povinen zaplatit Společnosti smluvní pokutu rovnající se částce, která představuje hodnotu Klientem nevyužitých Služeb.

10. Zrušení a změny dohodnutých Služeb ze strany Společnosti

10.1 Jestliže nastanou mimořádné okolnosti, které Společnost nemohla předvídat a odvrátit (vyšší moc), je Společnost oprávněna smluvní vztah jednostranně zrušit písemným odstoupením anebo jednostranně změnit program Služeb, pokud jde o cenu, druh dopravy, místo ubytování, ubytovací zařízení, formu nebo způsob poskytování dalších služeb).

10.2 Při zrušení smluvního vztahu Společností z důvodů uvedených v čl. 10.1 je Společnost povinna vrátit Klientovi do 3 dnů částku, která představuje hodnotu Klientem nevyužitých Služeb a v případě, že o to Klient požádá, přednostně jej zařadit na volné místo v jiném druhu Služeb podle jeho výběru.

10.3 Při jednostranné změně programu Služeb z důvodů uvedených v čl. 10.1 je Společnost povinna vyžádat si k této změně souhlas Klienta a stanovit mu lhůtu, v níž se k ní má vyjádřit. Klient je oprávněn v této lhůtě od smluvního vztahu odstoupit, a to s tím, že učiní-li tak, není povinen uhradit Společnosti

stornovací poplatek podle čl. 7.2 a Společnost není povinna nahradit mu hodnotu nevyužitých Služeb. Pokud Klient v uvedené lhůtě od smluvního vztahu neodstoupí a nevyjádří-li v této lhůtě ani nesouhlas se změnou programu Služeb, platí, že s touto změnou souhlasí.

10.4 V případě změny spočívající ve změně ubytovacího zařízení na nižší kategorii má Klient právo požadovat po Provozovně přiměřenou slevu odpovídající změně kvality poskytovaných Služeb.

10.5 Ostatní změny smluvního vztahu lze provést pouze vzájemnou dohodou Provozovny a Klienta.

11. Reklamační řízení

11.1 V případě, že Provozovna neposkytne Klientovi všechny Služby, které jsou předmětem smluvního vztahu nebo je neposkytne v plném rozsahu a obvyklé kvalitě, má Klient právo vznést vůči Provozovně písemnou reklamací. Předmětem reklamace nemohou být škody či jiné majetkové či nemajetkové újmy, které Klientovi vznikly vlastním zaviněním.

11.2 Reklamacie musí být uplatněna ihned po vzniku události v místě pobytu u průvodce pro pobyt, resp. zástupce Provozovny, s uvedením důvodů. Jestliže se průvodci, resp. zástupci Provozovny nepodaří na místě zjednat nápravu, sepíše s Klientem reklamační protokol. Sepis protokolu je nezbytnou podmínkou pro uznání reklamace ze strany Provozovny. Protokol musí být sepsán ve třech vyhotoveních (1 x pro průvodce, resp. zástupce Provozovny, 2 x pro Klienta) a podepsán průvodcem, resp. zástupcem Provozovny, a Klientem.

11.3 Jedno vyhotovení reklamačního protokolu s reklamací je Klient povinen doručit Provozovně nejpozději do 15-ti kalendářních dnů ode dne ukončení poskytování Služeb. Marným uplynutím této lhůty odpovědnost Provozovny z podané reklamace zaniká.

11.4 Reklamacie vyřizuje ředitel Provozovny (jím pověřená osoba) ve lhůtě do 24 hodin ode dne doručení reklamačního protokolu Provozovny.

11.5 Pokud Klient vlastním zaviněním nevyužije zabezpečené Služby, nevzniká mu nárok na podání reklamace.

12. On-line rezervace

12.1 On-line rezervační systém umístěný na Webu umožňuje zabezpečený přístup k rezervování, respektive nákupu Služeb nabízených Provozovnou.

12.2 Při výběru formy placení platební kartou bude Klient přeměrován na chráněný server společnosti Global Payments Europe, a.s., která Klientovi garantuje bezpečnost a nezcizitelnost jím vložených dat.

12.3 K platbě je možné využít platebních karet VISA, VISA Electron, MasterCard nebo Maestro.

13. Klientské hodnocení

Provozovna si vyhrazuje právo požádat Klienta o zhodnocení různých aspektů poskytovaných Služeb a následně toto hodnocení zveřejnit na Webu. Veškerá odpovědnost Provozovny vyplývající z obsahu těchto hodnocení je vyloučena. Ke zveřejnění takového zhodnocení Klient dává svůj souhlas.

14. Odpovědnost za škodu

14.1 Odpovědnost za škodu se řídí občanským zákoníkem.

14.2 O odpovědnosti Provozovny (jako ubytovatele) za věci vnesené do ubytovacích prostor Provozovny Klientem (jako ubytovaným) nebo pro něj platí ustanovení § 433 a 436 občanského zákoníku.

15. Ochrana osobních údajů

Okamžikem vzniku smluvního vztahu klient dává Provozovně souhlas se zpracováním a uchováním svých osobních údajů uvedených v přihlašovacích dokumentech, a to za účelem sjednání, plnění a vymáhání smluvních závazků a k evidenčním účelům.

16. Rozhodné právo

Smluvní vztah mezi Společností a Klientem vzniklý podle čl. 4 se řídí těmito Podmínkami a otázky jimi neřešené se řídí právním řádem České republiky.