

Všeobecné smluvní podmínky cestovní kanceláře DELUXEA a.s. pro službu zajištění ubytování

Všeobecné smluvní podmínky cestovní kanceláře DELUXEA a.s., se sídlem Na příkopě 392/9, 110 00 Praha 1 – Staré Město, IČ 634 70 551, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, vložka B, oddíl 20212 (dále jen „DELUXEA“) pro službu zajištění ubytování

(dále jen „všeobecné podmínky“)

1. Vznik smluvního vztahu

1.1 Smluvní vztah mezi DELUXEA a zákazníkem vzniká na základě zákazníkem a DELUXEA podepsané Smlouvy o zajištění ubytování (dále jen Smlouva).

1.2 Smlouvou se DELUXEA zavazuje zajistit pro zákazníka ubytování na sjednaném místě a zákazník se zavazuje za tuto službu zaplatit sjednanou částku. Předmětem této Smlouvy není doprava ani žádná jiná služba cestovního ruchu. Dopravu na místo ubytování si zákazník zajišťuje sám a bere na sebe veškerá rizika související se zrušením dopravy, zpožděním dopravy, apod..

2. Cena ubytování a platební podmínky

2.1 Cena je sjednána ve Smlouvě a musí být uhrazena v termínech uvedených ve smlouvě.

2.2 Při nenastoupení na ubytování nebo při opožděném nastoupení na ubytování nevzniká zákazníkovi nárok na vrácení ceny nebo její části.

3. Změna Smlouvy

3.1 Nutí-li vnější okolnosti DELUXEA změnit podmínky Smlouvy, navrhne zákazníkovi změnu Smlouvy. Pokud navrhovaná změna Smlouvy vede i ke změně ceny ubytování, musí být v návrhu nová cena uvedena.

4. Odstoupení od Smlouvy

4.1 Cestovní kancelář může před zahájením poskytování ubytování od Smlouvy odstoupit jen z důvodu zrušení poskytování ubytování ze strany ubytovatele nebo z důvodu porušení povinností zákazníkem (zejména neuhrazení ceny řádně a včas). V případě odstoupení od Smlouvy z viny zákazníka má DELUXEA nárok na storno poplatek ve výši dle bodu 5. Tento storno poplatek je DELUXEA oprávněna započítat oproti případnému vrácení uhrazené ceny nebo její části.

4.2 Zákazník má právo od Smlouvy odstoupit při úhradě storno poplatku ve výši dle bodu 5.

5. Storno poplatky

5.1 Storno poplatek činí

- 20 % z celkové ceny ubytování od potvrzení ubytování do 60. dne před sjednaným prvním dnem ubytování,
- 30 % z celkové ceny ubytování od 59. dne do 30. dne před sjednaným prvním dnem ubytování,
- 50 % z celkové ceny ubytování od 29. dne do 20. dne před sjednaným prvním dnem ubytování,
- 80 % z celkové ceny ubytování od 19. dne do 10. dne před sjednaným prvním dnem ubytování,

- 100 % z celkové ceny ubytování od 9. dne před sjednaným prvním dnem ubytování nebo zákazník na ubytování nenastoupí.

6. Zpracovávání osobních údajů zákazníka

6.1 Zpracování osobních údajů a veškerá práva subjektu údajů jsou blíže specifikována v Kodexu ochrany osobních údajů zveřejněném na stránkách <https://www.deluxea.cz/files/kodex-ochrany-osobnich-udaju-spolecnosti.pdf>.

7. Upozornění na kulturní odlišnosti a podmínky v navštívených zemích

7.1 Úroveň a rychlost služeb poskytovaných personálem (hotelů, dopravců a místních společností) odpovídá místním zvyklostem a mentalitě obyvatelstva. Z těchto důvodů je nutné počítat mnohdy s menší zkušeností a pomalejším řešením požadavků, ale tato skutečnost je často vyvážena snahou a přátelským přístupem.

7.2 Kulturní a hygienické zvyklosti jsou v zemích jiných kontinentů odlišné od České republiky. Místní hygienické předpisy jsou mnohem tolerantnější, stejně tak i zákony týkající se životního prostředí.

7.3 Ubytování – poskytnuté ubytovací služby odpovídají popisu v katalogu, v nabídkových listech a na internetových stránkách DELUXEA. V kategorizaci hotelů jsou mezi jednotlivými destinacemi rozdíly. I v komfortních hotelech jsou pokoje často jednoduše zařízeny. Vybavení, velikost a poloha pokojů stejné kategorie v jednom hotelu se může odlišovat. Rozdělování pokojů probíhá zásadně ze strany hotelů a DELUXEA na něj nemá vliv. V případě změny v knihování, ke kterému ve všech turistických oblastech může docházet, bude zákazník ubytován v zařízení stejné nebo vyšší kategorie. Vybavení jednolůžkového pokoje, i když je poskytován za příplatek, nemusí být zcela identické s vybavením v dvoulůžkových pokojích. Ve většině hotelů je za třílůžkový pokoj považován dvoulůžkový pokoj s přistýlkou. Přistýlka není plnohodnotná postel a může jí být pohovka, rozkládací gauč nebo lehátko. Podle mezinárodních zvyklostí musí hosté opustit pokoj dopoledne, v mnoha případech již do 10 hodin. Možnost nastěhování záleží na aktuálních podmínkách hotelu v den příjezdu, může to však být umožněno až po 14 hodině. Časný příjezd či pozdní odjezd neopravňují k delšímu používání pokoje. Rychle se rozvíjející cestovní ruch s sebou přináší stavební činnost, na kterou nemá DELUXEA vliv. Staveniště vznikají velmi rychle prakticky ze dne na den nebo je stavební činnost po delší přestávce obnovena. Ne vždy je možné získat při knihování nejaktuálnější zprávy o činnosti v hotelu a jeho okolí.

7.4 Absolutní klid najdete zejména na malých ostrovech, k větším hotelům patří i večerní zábava s restauracemi a bary, které mohou působit hluk. Architektura hotelů umožňuje zvukovou propustnost mezi jednotlivými prostory.

7.5 Klimatizací jsou vybaveny pouze hotely, u kterých je toto přímo uvedeno v popisu v katalogu. V některých zařízeních je klimatizace ovládána centrálně a její zapínání/vypínání z hlediska doby a délky zcela závisí na rozhodnutí hotelu. U hotelů nižší kategorie se může stát, že klimatizace bude v provozu pouze několik hodin denně.

7.6 Snídaně formou bufetu znamená samoobslužný výběr z většího množství potravin teplé i studené kuchyně. Nápoje včetně džusů jsou v ceně. Kontinentální snídaně (převážně v malých hotelech a guest-house) obsahuje čaj nebo kávu, pečivo, máslo a marmeládu. U obědů a večeří nejsou nápoje k jídlu zahrnuty v ceně, není-li výslovně uvedeno jinak.

7.7 Počet lehátek a slunečníků v některých hotelech nemusí odpovídat celkové kapacitě hotelu. Údaje o vzdálenosti pláží od hotelu jsou v popisu hlavního katalogu pouze orientační. Většina pláží je přístupná i místnímu obyvatelstvu. Ne všechny hotely mají bazén s čistícím zařízením a občas se může stát, že bazén bude vypuštěn z důvodů jeho údržby.

7.8 Obyvatelé exotických zemí nepoužívají vodu z vodovodu k pití a vaření. Doporučujeme zákazníkům zakoupit k tomuto účelu balenou vodu. Některé hotely poskytují na pokoji redukce do zásuvek, ale pro jistotu doporučujeme zákazníkům vzít si vlastní. V některých zemích může docházet i k občasným výpadkům zásobování vodou a elektrickou energií. S tím souvisí i výpadky klimatizace.

7.9 Přes intenzivní snahy hoteliérů a místních úřadů se může v určitých obdobích vyskytovat v destinaci hmyz nebo vodní tráva – řasy. Velmi citlivým zákazníkům doporučujeme vzít si s sebou

repelent v podobě spreje nebo elektrického rozprašovače do zásuvky.

7.10 DELUXEA doporučuje zákazníkům, aby měli po celou dobu zájezdu k dispozici finanční hotovost ve výši alespoň 300 USD na jednu osobu nebo platební kartu ke krytí nákladů, které zákazníkům mohou v průběhu zájezdu vzniknout (zejména nákladů na doplňkové služby, které nejsou zahrnuty v ceně zájezdu, nákladů na případné lékařské ošetření apod.).

7.11 DELUXEA upozorňuje na určitá omezení návštěv historických, náboženských a jiných pamětihodností ve dnech státních svátků nebo oslav v místě pobytu.

7.12 DELUXEA upozorňuje, že při koupání v moři je třeba dát pozor na ryby a další mořské živočichy, kteří mohou znepříjemnit koupání či být potencionálně nebezpeční.

8. Mimosoudní řešení sporů

8.1 Zákazník má právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu ze smlouvy o poskytnutí služby cestovního ruchu. Subjektem věcně příslušným k řešení mimosoudních spotřebitelských sporů je Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, tel: 296 366 360. Řízení není zpoplatněno, zahajuje se na návrh zákazníka, který musí být podán nejpozději do 1 roku ode dne, kdy zákazník uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u DELUXEA poprvé. Bližší informace o tomto řízení jsou uvedeny na internetové stránce České obchodní inspekce www.coi.cz.

9. Závěrečná ustanovení

9.1 Písemná forma komunikace je zachována i při právním jednání učiněném elektronickými nebo jinými technickými prostředky umožňujícími zachycení jeho obsahu a určení jednající osoby.

9.2 Všeobecné smluvní podmínky si zákazník může při podpisu smlouvy vyžádat v libovolné rozumně odůvodnitelné velikosti písma.