

# Všeobecné smluvní podmínky

## I. Úvodní ustanovení

1. Všeobecné smluvní podmínky upravují vztahy mezi zákazníkem a cestovní agenturou ARKO tour s.r.o. a jsou pro všechny zúčastněné závazné. Vzájemné vztahy vznikají na základě a v souladu s příslušnými ustanoveními obecně závazných právních předpisů České republiky, zákonem č. 40/1964 Sb., Občanský zákoník, zákonem č. 513/1991 Sb., Obchodní zákoník a dalšími platnými předpisy, vztahujícími se ke zprostředkovatelské činnosti ve smyslu platných změn a doplňků.
2. ARKO tour poskytuje zprostředkovatelské služby fyzickým i právnickým osobám. Osoby mladší 18-ti let mohou tyto služby využívat pouze prostřednictvím (v doprovodu) osoby starší 18-ti let.
3. Smluvní vztah mezi zákazníkem a ARKO tour vzniká dnem potvrzení objednávky dle čl. IV. odst. 2. těchto všeobecných smluvních podmínek.
4. Plnění, vyplývající ze zprostředkovatelského vztahu mezi zákazníkem a ARKO tour se má za poskytnuté okamžikem doručení „Potvrzení rezervace pobytu“ dle čl. IV. odst. 4 těchto všeobecných smluvních podmínek.

## II. Vybavení a služby

1. ARKO tour ručí za vybavení pronajímaného objektu dle jeho klasifikace v internetovém katalogu. V případě nesouladu s proklamovaným vybavením se může zákazník obrátit na ARKO tour s písemnou stížností a žádat přiměřenou slevu z ceny pobytu.
2. Zákazník je povinen nepřekračovat maximální kapacitu objektu uvedenou v katalogu. Pokud k pobytu nastoupí vyšší počet osob bez předchozího souhlasu ubytovatele, je ubytovatel oprávněn tyto osoby neubytovat.

## III. Délka pobytů

1. Pobytů jsou týdenní (od soboty do soboty) a začínají převzetím rekreačního objektu od majitele či jím pověřené osoby mezi 14 až 18 hodinou. Ukončení pobytu nastává poslední den pronájmu do 10 hodin. Čas nástupu lze případně individuálně dohodnout na jinou dobu.
2. V případě zájmu je možné dohodnout pobytů na jiný časový úsek, minimálně však na tři dny (např. na víkend). Cena bude v tomto případě stanovena za noc bude sdělena na požádání.

## IV. Způsob objednávání a úhrady pobytů

1. Pobytů lze objednat přímo na internetu na formuláři „Závazná objednávka pobytu“ nebo telefonicky či faxem s uvedením údajů, které obsahuje formulář objednávky na internetu. Po vyplnění všech povinných údajů a výběru termínu lze objednávku odeslat.
2. Po odeslání objednávky zašle ARKO tour do druhého pracovního dne „Potvrzení objednávky“ na e-mailovou adresu uvedenou na formuláři spolu s informacemi potřebnými pro úhradu ceny.

3. Od chvíle potvrzení objednávky je objednaný pobyt dočasně rezervován po dobu 3 pracovních dnů.

4. Definitivní rezervaci pobytu provede ARKO tour dnem připsání částky za pobyt na účet ARKO tour. Zároveň s tím odešle „Potvrzení rezervace pobytu“, které obsahuje potvrzení o úhradě částky za pobyt a další podrobnosti týkající se objektu včetně telefonního čísla na majitele objektu.

5. Zákazníkům, kteří mají možnost využít finančního příspěvku od svého zaměstnavatele je možno zabezpečit fakturaci objednaného pobytu zaměstnavateli, kterého v objednávce uvede s údaji IČO,DIČ, adresou a výší příspěvku, který zaměstnavatel přislíbil uhradit. Fakturovat nelze místní poplatky hrazené obecnímu úřadu.

## **V. Ceny služeb**

1. V internetovém katalogu jsou uváděny týdenní ceny pobytů rozdělené dle jednotlivých sezón. Ceny jsou uváděny včetně provize za zprostředkování a včetně DPH.

2. Ceny služeb jsou sjednány dohodou v souladu se zákonem č. 526/1990 Sb. o cenách, v aktuálním znění podle atraktivity objektu a jeho okolí.

3. V případě, že v ceně pobytu není zahrnuta spotřebovaná elektrická energie, plyn nebo otop (uvedeno vždy v katalogu), tak na konci pobytu provede ubytovatel spolu se zákazníkem odpočty skutečně spotřebovaných jednotek a tyto náklady zákazníkovi vyúčtuje.

4. Ve všech rekreačních oblastech zákazníci platí ubytovateli při zahájení pobytu místní poplatky obecnímu úřadu (5,- až 25,- Kč za dospělého osobu a den) proti vydanému potvrzení.

5. Ubytovatel má právo požadovat při nástupu pobytu složení kauce ve výši do 5000,- Kč. Z kauce je možno na konci pobytu odečíst náklady na energie (v případě, že nejsou již v ceně zahrnuty) a další přiměřené srážky, pokud došlo k poškození majetku ubytovatele.

6. Úklid objektu po ukončení pobytu zajišťuje ubytovatel. Zákazník je povinen odevzdat objekt ve stejném stavu, v jakém jej převzal. Pokud tak neučiní, ubytovatel má právo na přiměřenou srážku z kauce.

## **VI. Stornovací poplatky**

1. Odstoupení od potvrzené objednávky ze strany zákazníka se provádí písemnou formou (prostřednictvím e-mailu či poštou) a ARKO tour má právo účtovat zákazníkovi storno poplatky ve výši:

a) 42 až 22 dnů před termínem pobytu 20% z celkové ceny pobytu,

b) 21 až 15 dnů před termínem pobytu 50% z celkové ceny pobytu,

c) 14 až 8 dnů před termínem pobytu 80% z celkové ceny pobytu,

d) od 7 dnů před termínem pobytu 100% z celkové ceny pobytu.

2. Storno poplatky zákazník nehradí v případě odstoupení z kvalifikovaných závažných důvodů (např. závažné onemocnění, smrt v rodině atd.). Tyto skutečnosti je zákazník povinen písemně doložit.

3. Storno poplatky dále zákazník nehradí v případě, že za sebe zajistí náhradu. Změny v osobě hostů zákazník oznámí ARKO tour. Objednávka je dále vyřizována klasickým způsobem.

## **VII. Reklamace**

1. Zákazník má právo na reklamaci, pokud nebyly objednané služby poskytnuty v plném rozsahu, nebo kvalitě. Zákazník je povinen ihned nahlásit zjištěný nedostatek majiteli objektu, aby mohla být učiněna náprava přímo na místě. Pokud se nepodaří sjednat náprava, sepíše zákazník s ubytovatelem protokol o reklamaci, který musí být podepsán oběma stranami nejpozději do 3 dnů od ukončení pobytu a zaslán na adresu cestovní agentury. Výsledek reklamačního řízení je povinná cestovní agentura oznámit zákazníkovi nejpozději do 20 dnů od obdržení reklamace. Bude-li reklamace po prošetření shledána za oprávněnou, má zákazník právo na poskytnutí přiměřené slevy.

2. Reklamaci zprostředkovatelských služeb uplatňuje zákazník u zprostředkovatele.

3. Informace o službách, které nejsou součástí vybavení objektu jsou čerpány z veřejných informačních zdrojů a jsou bez záruky. ARKO tour za jejich provoz nezodpovídá. Údaje o vzdálenostech jsou pouze orientační.

## **VIII. Zrušení pobytu ze strany zprostředkovatele**

1. V případě, že se objekt stane z důvodů vyšší moci nezpůsobilý pro ubytování, je zprostředkovatel oprávněn pobyt zrušit a má povinnost zákazníkovi nabídnout náhradní objekt přiměřené kvality. Pokud není zákazník ochoten náhradní nabídku akceptovat, obdrží zpět zaplacenou zálohu, a to neprodleně a bez zbytečného odkladu. Na žádné další náhrady nemá zákazník právo.

2. ARKO tour neodpovídá za případné škody a další nároky vyplývající ze zrušení či přerušování pobytu v důsledku rozhodnutí soudu, exekutorských úřadů či jiných orgánů, pokud nebyla ARKO tour taková okolnost známa před poskytnutím služby. Za škody vzniklé v tomto důsledku pak zákazníkovi odpovídá majitel objektu.

## **IX. Závěrečná ustanovení**

1. Zákazník odesláním objednávky zprostředkovateli potvrzuje, že se plně seznámil s těmito všeobecnými smluvními podmínkami, že s nimi souhlasí a v plném rozsahu je přijímá.

2. Tyto všeobecné smluvní podmínky nabývají účinnosti od 1. 1. 2007.