

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY PRO OBJEDNATELE SLUŽEB KONFERENCEČNÍHO CENTRA MALENOVICE

Preambule

1. Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) Konferenčního centra Malenovice, Malenovice č. ev. 146, Frýdlant nad Ostravicí, PSČ 739 11 (dále jen „KC Malenovice“ nebo „poskytovatel“) upravují vzájemný smluvní vztah mezi provozovatelem Konferenčního centra Malenovice spolkem Křesťanská akademie mladých, z.s., se sídlem Emila Pajurka 142, Frýdlant nad Ostravicí, PSČ 739 11, identifikační číslo 669 32 840 (dále jen „provozovatel“) a klientem – fyzickou nebo právnickou osobou, která ubytovací, stravovací, kongresové a s nimi související služby objednává (dále jen „klient“).
2. VOP tvoří nedílnou součást všech předšmluvních ujednání a uzavřených smluv týkajících se realizace zejména ubytovacích, stravovacích, kongresových a s nimi souvisejících služeb poskytovatele. V případě rozporu ustanovení smluv a ustanovení VOP mají ustanovení těchto smluv přednost před ustanoveními VOP.
3. VOP se stávají součástí předšmluvních ujednání okamžikem zahájení těchto jednání mezi poskytovatelem a klientem a součástí smluv okamžikem jejich uzavřením.
4. Jakékoliv jednání vyžadující písemnou formu musí být učiněno prostřednictvím pošty, elektronické pošty nebo osobního doručení listiny recepci nebo provoznímu oddělení KC Malenovice.
5. Individuální rezervací se rozumí objednávka služeb s počtem ubytovaných osob do 10 osob včetně.
6. Skupinovou rezervací se rozumí objednávka služeb s počtem ubytovaných osob vyšším než 10 osob.

Článek I.

Předšmluvní ujednání

1. Předšmluvní ujednání zahrnují objednání služeb s cenovou poptávkou, sjednávání jejich podmínek, potvrzení objednávky v případě individuálních rezervací, příp. akceptaci objednávky s cenovou nabídkou a potvrzení cenové nabídky v případě skupinových rezervací.
2. Klient si objednává pobyt a spojené služby přes rezervační rozhraní na internetových stránkách KC Malenovice www.malenovice.com nebo písemnou objednávkou adresovanou recepci KC Malenovice.
3. Skupinové rezervace musí být učiněny výhradně v písemné formě vyplněním objednávkového formuláře určeného pro skupinové akce, který je dostupný na internetových stránkách KC Malenovice. Objednávky pro skupinové akce musejí být zaslány na předepsaném formuláři recepci nebo provoznímu oddělení KC Malenovice.
4. Odesláním objednávky klient přijímá a souhlasí s těmito VOP, zejména s příslušnými storno podmínkami a podmínkami při nenastoupení na pobyt u poskytovatele, jakož i s jakýmkoli dalšími podmínkami poskytovatele, které se mohou vztahovat k objednávce nebo pobytu, včetně poskytovaných služeb a nabízených produktů poskytovatele.
5. V případě individuální rezervace bude závazné potvrzení objednávky, rozsahu a obsahu smluvně sjednaných služeb, cen a termínu uvedeno v potvrzujícím e-mailu poskytovatele. Potvrzením objednávky ze strany poskytovatele je smlouva uzavřena.
6. V případě skupinové rezervace zašle poskytovatel klientovi písemnou akceptaci objednávky s příložením cenové nabídky určené dle specifických požadavků klienta uvedených v objednávkovém formuláři. Smlouva je uzavřena okamžikem, kdy je poskytovateli doručen písemný souhlas klienta s cenovou nabídkou poskytovatele. Uhrazení zálohy objednatelem dle čl. V. VOP se považuje za souhlas s cenovou nabídkou poskytovatele.
7. Okamžikem uzavření smlouvy vzniká mezi klientem a poskytovatelem smluvní vztah. Poskytovatel se zavazuje zabezpečit klientovi služby v potvrzeném rozsahu a kvalitě a klient má povinnost tyto služby odebrat a zaplatit poskytovateli smlouvenou cenu. Podmínky smluvního vztahu platí pro všechny osoby uvedené v objednávce na rezervaci, kterou klient podal a poskytovatel potvrdil.
8. Budou-li klientem, příp. jím určenou osobou/zastupující osobou, objednány dodatečně další služby, jsou poskytovatel i klient povinni postupovat v souladu s tímto článkem. Poskytovatel se zavazuje učinit maximální úsilí pro poskytnutí dodatečně požadovaných služeb, avšak jejich poskytnutí negarantuje.

Článek II.

Práva a povinnosti klienta

1. Klient má právo
 - a) být dostatečně a úplně informován poskytovatelem o objednávaných službách, tj. jejich rozsahu, termínu a ceně,
 - b) na řádné poskytnutí jím objednaných, poskytovatelem potvrzených a zálohově zaplacených služeb,
 - c) kdykoliv před zahájením pobytu zrušit potvrzenou objednávku za předpokladu dodržení stornovacích podmínek v souladu s čl. VII. VOP,
 - d) reklamovat případné nedostatky poskytovaných služeb v souladu s čl. VIII. VOP; reklamaci je povinen uplatnit včas, bez zbytečného odkladu tak, aby mohla být sjednána náprava, pokud možno na místě samém.

2. Klient je povinen
 - a) úplně a správně uvést všechny podstatné náležitosti objednávky,
 - b) pečlivě si přezkontrolovat poskytovatelem vystavené potvrzení o objednávce nebo vystavenou cenovou nabídku a při zjištění jakékoliv nesrovnalosti kontaktovat bez zbytečného odkladu poskytovatele,
 - c) zaplatit poskytovateli v požadovaném termínu zálohu v souladu s čl. V. VOP,
 - d) nejpozději v okamžiku příjezdu zaplatit dohodnutou cenu za ubytování a nejpozději v den odjezdu doplatit případné další náklady, které vznikly z důvodů zvláštních služeb, které požadoval on sám anebo hosté, kteří ho doprovázejí, včetně zákonné daně z přidané hodnoty,
 - e) dodržovat předpisy KC Malenovice, zejména ubytovací a provozní řád KC Malenovice a bezpečnostní předpisy,
 - f) uhradit poskytovateli jakoukoliv škodu, kterou způsobí on sám nebo jeho host nebo jiné osoby, které s vědomím nebo podle vůle klienta využívají služeb poskytovatele.

Článek III.

Práva a povinnosti poskytovatele

1. Poskytovatel je povinen
 - a) poskytnout klientovi rozhodné informace k pobytu,
 - b) potvrdit klientovi řádně objednaný pobyt a poskytnout mu písemné informace k nástupu na pobyt,
 - c) při potvrzené objednávce zabezpečit klientovi služby v potvrzeném rozsahu a kvalitě,
 - d) v případě odstoupení od potvrzené objednávky pobytu ze strany klienta vyplatit nejpozději do 14 dnů po písemném obdržení storna zaplacenou zálohu na pobyt; avšak pokud vznikne nárok poskytovatele na stornovací poplatky, vyplatí poskytovatel klientovi rozdíl mezi již zaplacenou zálohou a příslušnými stornovacími poplatky; v případě závazné rezervace pomocí poskytnutí dat platební karty pro provedení předautorizace je poskytovatel oprávněn storno poplatky stáhnout z účtu klienta.

2. Poskytovatel má právo
 - a) své služby kdykoliv vyúčtovat, resp. je vyúčtovávat průběžně,
 - b) klientovi, resp. jeho hostům, poskytnout adekvátní náhradní ubytování (stejně kvality), pokud to bude pro smluvního partnera přijatelné, zvláště pokud bude rozdíl v ubytování zanedbatelný a věcně odůvodněný. Věcně odůvodněným se rozumí stav, kdy se prostory staly nepoužitelné, kdy si právě ubytování hosté prodluží pobyt, kdy byl proveden nadměrný počet rezervací nebo jiná důležitá provozní opatření podmiňující tento krok. Případné náklady na náhradní ubytování jsou k tíži poskytovatele.

Článek IV. Ceny služeb

1. Ceny za ubytování a stravování jsou uvedeny v ceníku dostupném na internetových stránkách www.malenovice.com a na požádání na recepci KC Malenovice. Ceny za ostatní služby jsou k dispozici v příslušných prostorech hotelu (bar, restaurace).
2. V případě skupinových rezervací určuje poskytovatel cenovou nabídku v závislosti na specifických požadavcích klienta uvedených v objednávkovém formuláři.
3. V uvedených cenách jsou zahrnuty místní poplatky, které se vybírá ve výši stanovené obecně závaznou vyhláškou příslušného úřadu, a daň z přidané hodnoty.
4. Poskytovatel si vyhrazuje právo měnit oznámené ceny jednostranně a bez předchozího upozornění.
5. Aktuální slevy, akční a jiné nabídky jsou uveřejněny na internetových stránkách KC Malenovice.
6. Pojištění není zahrnuto v ceně pobytu. Poskytovatel doporučuje svým klientům, aby si uzavřeli pojištění pro případ zrušení cesty, úrazové pojištění a pojištění léčebných výloh.

Článek V. Záloha na objednané služby

1. Při potvrzení objednávky si poskytovatel vyhrazuje právo požadovat zaplacení nevratné zálohy na objednané a potvrzené služby. Klient je povinen zálohu ve výši 30 % z ceny objednaných a potvrzených služeb poskytovateli řádně uhradit, tzn. ve výši a termínu splatnosti uvedeném v akceptaci objednávky nebo na zálohové faktuře. Úhradou zálohy se rozumí připsání příslušné částky na bankovní účet poskytovatele, není-li dohodnuto jinak.
2. V případě neuhrazení zálohy v termínu uvedeném na zálohové faktuře je poskytovatel oprávněn zrušit sjednanou objednávku bez povinnosti náhrady a požadovat po klientovi odpovídající storno poplatky dle čl. VII. těchto VOP.

Článek VI. Platební podmínky

1. Po ukončení pobytu provede poskytovatel konečné vyúčtování za všechny služby poskytnuté klientovi, příp. jeho hostům, a vystaví daňový doklad (fakturu).
2. V případě individuální rezervace se klient zavazuje uhradit daňový doklad (fakturu) nejpozději ke dni ukončení pobytu.
3. V případě skupinové rezervace se klient zavazuje uhradit daňový doklad (fakturu) ve lhůtě splatnosti v něm uvedeném; není-li sjednáno jinak, činí lhůta splatnosti 10 dnů od jeho vystavení.
4. Jakékoliv nesrovnalosti daňového dokladu (faktury) musí být klientem reklamovány v písemné formě, a to do 5 (pěti) dnů od data jeho obdržení. V případě, že je ze strany poskytovatele uznána reklamáce daňového dokladu (faktury) za oprávněnou, je splatnost předmětného daňového dokladu (faktury) odložena a částka uvedená v reklamovaném daňovém dokladu (faktuře) bude splatná ve lhůtě splatnosti uvedené v nově vystaveném daňovém dokladu (faktuře). Reklamovaný daňový doklad (faktura), u kterého poskytovatel shledá reklamaci za neoprávněnou, je předmětná částka splatná v termínu splatnosti uvedeném na reklamovaném daňovém dokladu (faktuře).
5. Úhradu ceny objednaných služeb může klient provést v hotovosti na recepci KC Malenovice, platební kartou nebo bankovním převodem. Platba bankovním převodem je považována za uskutečnou v okamžiku, kdy je připsána na bankovní účet poskytovatele uvedený na daňovém dokladu (faktuře), není-li dohodnuto jinak. Veškeré náklady spojené s platbou nese klient.
6. V případě prodlení klienta s úhradou platby za poskytnuté služby, má poskytovatel právo požadovat po klientovi vedle zaplacení dlužné částky také zákonný úrok z prodlení z dlužné částky za každý započatý den prodlení počínaje prvním dnem následujícím po dni splatnosti daňového dokladu (faktury) do jeho zaplacení.

7. Poskytovatel si vyhrazuje právo použít kteroukoliv platbu klienta k uhrazení její nejstarší pohledávky/nejstarších pohledávek, kterou/ které má vůči klientovi po lhůtě splatnosti.
8. Poskytovatel přijímá platby pouze v českých korunách. V případě platby platební kartou bude příslušná částka stržena v českých korunách. Bankovní poplatky za provedení transakce platební kartou jsou k tíži klienta.
9. Poskytovatel požaduje nejpozději bezprostředně po využití příslušných služeb, příp. před odjezdem klienta z KC Malenovice zaplacení ceny poskytnutých služeb. V případě skupinových akcí může poskytovatel v rámci individuální dohody nabídnout klientovi možnost dodatečného zaplacení dle splatnosti uvedené na daňovém dokladu (faktuře).

Článek VII.

Storno podmínky

1. Stornem se rozumí zrušení nebo odklad potvrzené objednávky. Jakákoliv úprava objednávky, kterou se počet ubytovaných osob a souvisejících služeb sníží o více než 5 % oproti původně potvrzené objednávce (tzv. nedojezdy), se považuje za storno části objednávky. Storno poplatek části objednávky se vypočítává dle tohoto článku pro část objednávky, která je stornována.
2. Klient má právo kdykoliv pobyt zrušit, tj. odstoupit od potvrzené objednávky, nebo potvrzenou objednávku upravit za níže uvedených podmínek.
3. Storno podmínky se vztahují na zrušení objednávky ubytovacích, stravovacích a kongresových služeb ze strany klienta.
4. Storno je klient povinen uplatnit v písemné formě provoznímu oddělení nebo recepci KC Malenovice. V případě storna skupinových rezervací je klient povinen storno uplatnit v písemné formě u osoby, se kterou byly sjednávány podmínky smlouvy, nebo u provozního oddělení KC Malenovice.
5. Individuální objednávky
 - I. Při zrušení objednávky nejpozději do 14:00 hodin 1 den před datem příjezdu si poskytovatel neúčtuje storno poplatek.
 - II. Při zrušení rezervace 24 hodin a méně před předpokládaným začátkem ubytování (tzn. mezi 14:00 hodin předcházejícího dne až začátkem rezervovaného ubytování) si poskytovatel účtuje storno poplatek ve výši ceny první noci objednaného pobytu.
 - III. Tyto podmínky jsou platné pro jednotlivce a pro skupiny do 10 osob včetně.
6. Objednávky skupinových akcí
 - I. Stornuje-li klient objednané a potvrzené služby, je povinen zaplatit poskytovateli storno poplatky jako náhradu za odstoupení od smlouvy podle cenových podmínek dané rezervace. Storno poplatky budou vypočítávány z ceny za stornované služby vč. DPH (dále jen „storno částka“), a to ve výši:
 - 30 % ceny objednávky (rovnající se výši zálohy dle článku V. VOP) při zrušení objednávky či její části v období od uzavření smlouvy do 30 dnů před začátkem pobytu,
 - 50 % z ceny objednávky při zrušení objednávky či její části v období od 6 do 30 dnů před začátkem,
 - 70 % z ceny objednávky při zrušení objednávky či její části v období od 1 do 5 dnů před začátkem,
 - 100 % z ceny objednávky při zrušení objednávky či její části v den uskutečnění nebo v případě, že se klient nedostaví bez provedení storna.
7. Storno poplatek bude klientovi vyúčtován daňovým dokladem (fakturou) se 14-ti denní splatností. Nebude-li storno poplatek řádně uhrazen, je klient povinen zaplatit poskytovateli vedle částky odpovídající storno poplatku též úrok z prodlení ve výši 0,5% z dlužné částky za každý započatý den prodlení počínaje prvním dnem následujícím po dni splatnosti storno poplatku do jeho zaplacení.
8. Poskytovatel je oprávněn uhrazenou zálohu dle čl. V. započíst na uhrazení storno poplatku.
9. Za nevyčerpané objednané služby a změny objednaných služeb ze strany hosta v průběhu pobytu neposkytuje hotel žádné náhrady, pokud nebylo písemně dohodnuto jinak. To platí i při ukončení pobytu před dohodnutým datem.

10. Poskytovatel si vyhrazuje právo neúčtovat klientovi žádné storno poplatky při zrušení, odkladu nebo při úpravě objednávky služeb ze zvlášť závažných důvodů. Posouzení důvodnosti zrušení, odkladu či úpravy objednávky je zcela v diskreci poskytovatele.

Článek VIII.

Reklamacce služeb

1. Pokud má klient připomínky ke kvalitě poskytovaných služeb, rozsahu či obsahu poskytovaných služeb, je povinen své požadavky uplatnit bez zbytečného odkladu přímo v průběhu pobytu tak, aby mohly být odstraněny přímo na místě.
2. Reklamacce služeb poskytnutých poskytovatelem je klient povinen uplatnit v písemné formě u recepce nebo u provozního oddělení KC Malenovice. V případě skupinové rezervace musí být reklamacce uplatněna u osoby, se kterou byly sjednávány podmínky smlouvy a není-li jí, u ředitele KC.
3. Reklamacce musí být uplatněna bezodkladně po zjištění nedostatků služeb, nejpozději však den následující po posledním dni, ve kterém byly klientovi předmětné služby poskytnuty. Na pozdější reklamacce nebude brán zřetel.

Článek IX.

Odstoupení od smlouvy

1. Každá ze smluvních stran je oprávněna od smlouvy odstoupit za podmínek a z důvodů stanovených zákonem, smlouvou nebo těmito VOP.
2. Poskytovatel je oprávněn odstoupit s okamžitou účinností od smlouvy (v celém rozsahu nebo částečně) v případě, že klient poruší smlouvu podstatným způsobem, nebo opakovaně poruší kteroukoliv povinnost ze smlouvy, nebo pokud bude klient v prodlení s úhradou jakékoli dlužné částky o více než 15 dnů po termínu splatnosti.

Článek X.

Ubytovací služby

1. Při příjezdu do hotelu je každý klient, resp. jeho host, povinen předložit identifikační průkaz. Tím získává právo na běžné užívání najatých prostor a čerpání dohodnutých služeb.
2. Více informací o ubytování v KC Malenovice najde klient, resp. jeho host, v ubytovacím a provozním řádu KC Malenovice dostupném na internetových stránkách KC nebo na vyžádání na recepci KC.
3. Ubytováním v KC Malenovice dává klient souhlas s dodržováním ubytovacího a provozního řádu KC Malenovice.
4. Klient odpovídá poskytovateli za případnou škodu, kterou způsobí úmyslně či neúmyslně v prostorách KC Malenovice on, či s ním ubytované osoby i zvířata. Klient je v takovém případě povinen vzniklou škodu neprodleně nahlásit a nahradit vzniklou újmu.
5. Ubytovatel neprovozuje hlídané parkoviště a neodpovídá tak za škodu způsobenou na dopravních prostředcích a věcech v nich ponechaných, nebude-li písemně poskytovatelem prohlášené, že takové věci převzal do své úschovy.

Článek XI.

Další ujednání

1. Nabízené služby v Konferenčním centru Malenovice se mohou v průběhu roku měnit. Klient je povinen řídit se aktuální nabídkou služeb.
2. Smluvní strany berou na vědomí, že odpovědnost poskytovatele, klienta i jeho hostů se řídí ust. § 2894 a násl. občanského zákoníku, v platném znění. Škoda bude nahrazena v penězích, nedohodnou-li se

smluvní strany jinak. V případě, že bude škoda způsobena klientovými hosty a hosté uplatněnou škodu neuhradí, zavazuje se klient tuto škodu uhradit.

3. Při ukončení pobytu je klient povinen vrátit na recepci klíče od pokoje. V případě nevrácení klíče je klient povinen uhradit poplatek ve výši 1.000,- Kč jako náhradu za vzniklou škodu.
4. Shledá-li poskytovatel jednání klienta či jeho hostů za hrubé porušení ubytovacího řádu hotelu, má poskytovatel právo, po projednání celé věci s klientem, ukončit pobyt klienta, příp. jeho hostů, bez náhrady, popř. účtovat klientovi smluvní pokutu až do výše celé nevratné zálohy, byla-li uhrazena, nebo paušálně 1.500,- Kč/pokoj.

Článek XII.

Jurisdikce

Veškeré eventuální spory vzniklé v souvislosti s poskytováním služeb ze strany poskytovatele, včetně souvisejících služeb poskytovatele, se řídí českým právním řádem a budou řešeny u obecného soudu poskytovatele bez ohledu na sídlo/bydliště klienta. Prioritou je řešit spory smírem.

Článek XIII.

Závěrečné ustanovení

1. Vzájemné smluvní vztahy mezi klientem a provozovatelem KC Malenovice se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, v platném znění.
2. Tyto všeobecné obchodní podmínky nabývají účinnosti dne 1. 2. 2017.

V Malenovicích dne 19. 1. 2017.

Konferenční centrum Malenovice

Křesťanská akademie mladých, z.s.