

Smlouva o zajištění ubytovacích, stravovacích a dalších služeb

dnešního dne uzavřely:

Vojenská lázeňská a rekreační zařízení

zastoupená ředitelem Ing. Václavem Studeným
se sídlem Magnitogorská 12/1494, 101 00 Praha 10, ČR
IČ: 00000582 DIČ: CZ00000582
zapsána u živnostenského odboru Úřadu městské části Praha 10
bankovní spojení: Česká národní banka, Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1
číslo účtu: [REDACTED]
IBAN: [REDACTED] SWIFT: [REDACTED]
tel.: [REDACTED] fax: [REDACTED]
www.volareza.cz e-mail: [REDACTED]
kontaktní údaje VZ pro účely korespondence:
Jméno pracovníka: [REDACTED]
Adresa: VZ Ovčárna pod Pradědem, 793 24 Karlova Studánka
Telefon: [REDACTED] Fax: [REDACTED]
e-mail: [REDACTED]

(dále jen VLRZ)

- na straně jedné -

a

ČEDOK a.s.

zastoupený na základě plné moci manažerkou produktu Ivanou Vilímkovou
se sídlem: Na Příkopě 18, 111 35 Praha 1, ČR
IČ: 60192755
DIČ: CZ60192755
zapsána u Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 2263
bankovní spojení: UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s.
č.ú.: [REDACTED]
kontaktní údaje pro účely korespondence: Jméno pracovníka: [REDACTED]
adresa: Čedok, a.s., TGM 1009/III, 293 01 Mladá Boleslav
Telefon: [REDACTED]
www.cedok.cz, e-mail: [REDACTED]

(dále jen objednatel)

- na straně druhé -

**tuto smlouvu o zajištění ubytovacích, stravovacích a dalších služeb
dle zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění.**

**Po bedlivém zvážení veškerých vzájemných závazků obsažených v této smlouvě
a s úmyslem býti touto smlouvou právně vázány
se smluvní strany dohodly takto:**

I. Preambule

1.1. VLRZ byla zřízena k 1.lednu 1992 zakládací listinou FMO č.j. 33147-84 ze 30.prosince 1991, upravenou na zřizovací listinu MO ČR příspěvkové organizace VLRZ č.j. 211/16-65/6/1999-1968, ze dne 14.května 1999. Tato původní zřizovací listina, včetně všech pozdějších dodatků je nově obsažena v úplném znění zřizovací listiny příspěvkové organizace VLRZ č.j. 929-66/2017-1150, ze dne 11.července 2017. VLRZ je v souladu s výše uvedenými dokumenty vybavena dostatečnou právní subjektivitou k uzavření této smlouvy.

1.2. Objednatel je akciovou společností zapsanou v Obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 2263 a prohlašuje, že je dle českých právních předpisů oprávněn uzavřít tuto smlouvu.

II. Předmět smlouvy

2.1. VLRZ se zavazuje poskytnout klientům objednatele jím vybrané služby v rámci pobytu ve Vojenské zotavovně Ovčárna pod Pradědem (dále jen VZ) v termínech uvedených v Příloze č.1, která tvoří nedílnou součást této smlouvy a objednatel se zavazuje uhradit VZ za tyto služby cenu v souladu s touto smlouvou.

III. Rozsah poskytovaných služeb

3.1. Základní služby jsou specifikovány v Příloze č. 1 a 2.

3.2. Služby nad rámec základních služeb mohou být poskytnuty pro každý jednotlivý případ na základě nabídky VZ při pobytu klienta a budou uhrazeny dle platného ceníku VZ v hotovosti klientem.

IV. Podmínky poskytování služeb

4.1. Základní služby v rámci pobytu budou poskytnuty v maximálním rozsahu dle Přílohy č. 1 a 2 na základě písemné objednávky – finálního rooming listu objednatele, která musí obsahovat rozsah požadovaných služeb, počet klientů, den nástupu na pobyt, délku pobytu, způsob stravování, kategorii pokojů a charakter první a poslední služby. Objednatel je povinen zaslat písemnou objednávku – finální rooming list nejpozději 20 dnů před nástupem klientů na pobyt. Objednávka – finální rooming list je považována za závaznou jejím doručením VZ. Pokud objednávka obsahuje služby nad rámec maximálního rozsahu dle Přílohy č. 1 a 2 nebo je zaslána později než 20 dnů před nástupem klientů na pobyt, je považována za závaznou až po jejím potvrzení VZ, do té doby není VZ povinna služby poskytnout. Podmínkou pro poskytnutí služeb je jejich úhrada dle platebních podmínek stanovených v této smlouvě.

4.2. Veškeré požadavky objednatele nad rámec této smlouvy budou řešeny Ad hoc – objednávkou a jejím potvrzením ze strany VZ. Objednávka je považována za závaznou až po jejím potvrzení VZ. V případě dohody smluvních stran o poskytnutí služeb nad rámec této smlouvy se vzájemná práva a povinnosti, včetně ujednání o cenách, přiměřeně řídí touto smlouvou včetně příloh, které jsou nedílnou součástí této smlouvy.

4.3. Objednatel je povinen zajistit, aby se jeho klienti před nástupem na pobyt prokázali voucherem - ubytovacím poukazem, ze kterého bude jednoznačně vyplývat rozsah objednaných služeb. Pokud se klient neprokáže shora uvedeným dokladem, není VZ povinna objednané služby poskytnout.

Objednatel je povinen na tuto skutečnost klienty upozornit. Pokud objednatel tuto povinnost poruší, nese odpovědnost za veškeré škody vzniklé v důsledku neposkytnutí objednaných služeb.

4.4. Jestliže VZ neubytuje klienta či mu neposkytne služby v termínu, rozsahu a kvalitě na základě předloženého ubytovacího poukazu (voucheru), přestože tyto služby byly objednatelem řádně objednány a uhrazeny, je VLRZ povinna nejpozději do 14 dní vrátit objednateli uhrazené finanční prostředky za nerealizovaný pobyt klienta. Tím není dotčeno právo objednatele na náhradu vzniklé škody, zejména náhrady nákladů, spojených se zabezpečením náhradního ubytování a služeb, případně i dalších nákladů, které prokazatelně vzniknou objednateli v souvislosti s neposkytnutím služeb klientovi.

4.5 Objednatel se zavazuje zaslat VLRZ ke korektuře a autorizaci prezentaci (textovou i obrazovou) zařízení VLRZ ve svých propagačních materiálech a tyto materiály zveřejnit až po autorizaci VLRZ. VLRZ se zavazuje dodat objednateli textové (Příloha č. 1) i obrazové (Příloha č. 3) materiály na prezentaci zařízení VLRZ. Objednatel se zavazuje po vydání svého katalogu zaslat jeden exemplář VLRZ.

V. Ceny za poskytované služby

5.1. Ceny za základní služby jsou stanoveny pro každou službu v ceníku, který tvoří Přílohu č. 2 a nedílnou součást této smlouvy.

5.2. Ceny jsou uvedeny v Kč včetně DPH, pokud služba dle platných právních předpisů podléhá dani z přidané hodnoty a jsou splatné na základě faktury vystavené VZ. Platby jsou poukazovány na účet VLRZ, viz strana 1.

VI. Platební podmínky

6.1 Objednatel je povinen na základě zálohové faktury vystavené VZ uhradit nejpozději 7 dnů před nástupem klientů na první turnus zálohu ve výši **50.000,- Kč**, jinak není VZ povinna objednané služby poskytnout. Po ukončení každého turnusu bude objednateli vystaven daňový doklad, kde bude provedeno vyúčtování poskytnutých služeb. Služby vyúčtované na daňovém dokladu budou zúčtovány na vrub zálohy uhrazené objednatelem. Další zálohové faktury budou vystavovány průběžně ve výši objednaných služeb na základě finálních rooming listů a předpokládaného prodeje za období, kdy ještě finální rooming listy nebyly zaslány, a to minimálně na 3 turnusy předem tak, aby byly objednané služby vždy kryty zálohou. V případě neuhrazení zálohových faktur není VZ povinna objednané služby poskytnout. Případné nedoplatky je objednatel povinen uhradit ve lhůtě stanovené na daňovém dokladu. Přeplatek, který vznikne po zúčtování zálohy za poslední turnus, bude vrácen objednateli do 10 dnů od data vystavení daňového dokladu.

6.2. Daňový doklad musí obsahovat všechny náležitosti v souladu s platnými právními předpisy. Přílohou daňového dokladu je voucher - ubytovací poukaz, popřípadě storno objednávky.

6.3. Faktury a daňové doklady vystavené VZ jsou považovány za uhrazené dnem připsání částky na účet VZ.

6.4. Bankovní výlohy spojené s úhradou plateb mezi smluvními stranami hradí objednatel a VLRZ pouze své bance.

VII. Stornopoplatky a smluvní pokuty

7.1. Objednatel je oprávněn zrušit závazně objednané služby v plném rozsahu za podmínek uvedených ve Všeobecných obchodních podmínkách VLRZ, uvedených v příloze č. 4 této smlouvy, která tvoří její nedílnou součást.

7.2. Pokud objednatel pobyty nezruší a jeho klienti přesto na pobyt v řádném termínu nenastoupí, je objednatel povinen uhradit smluvní pokutu ve výši ceny objednaných služeb.

7.3. Smluvní strany mohou po písemné dohodě ustoupit od účtování stornopoplatků (úmrtí, doložená hospitalizace).

7.4. V případě, že je objednatel v prodlení s jakoukoli finanční úhradou, ke které je povinen dle této smlouvy, je povinen uhradit VLRZ smluvní pokutu ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení.

7.5. VZ je oprávněna použít jakoukoli platbu objednatele dle této smlouvy za pobyty jeho klientů nejprve k úhradě stornopoplatků a smluvní pokuty. Objednatel VZ k této úhradě uděluje podpisem této smlouvy výslovný souhlas.

VIII. Forma informací

8.1 Smluvní strany se dohodly, že veškerá korespondence bude probíhat na kontaktní údaje smluvních stran uvedených na straně 1.

IX. Doba trvání smlouvy

9.1. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou do 30. 1. 2020.

9.2. Tato smlouva vstupuje v platnost dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnost nabývá zveřejněním v registru smluv v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o registru smluv v platném znění.

9.3. Obě smluvní strany jsou oprávněny od této smlouvy písemně odstoupit, a to formou doporučeného dopisu, pokud druhá smluvní strana porušuje své povinnosti z této smlouvy hrubým způsobem. Účinky odstoupení nastávají doručením odstupujícího projevu druhé smluvní straně. Potvrzené a objednatelům uhrazené rezervace u VLRZ budou realizovány.

9.3.1. Za hrubé porušení povinností vyplývajících z této smlouvy ze strany objednatele se považuje prodlení objednatele s jakoukoli finanční úhradou, ke které je povinen dle této smlouvy, po dobu delší než 10 dnů nebo plnění kapacity uvedené v Příloze č. 1 k této smlouvě na méně než 40 % po dobu dvou měsíců.

9.3.2. Za hrubé porušení povinností vyplývajících z této smlouvy ze strany VLRZ se považuje opakované neposkytnutí závazně objednaných a uhrazených služeb.

9.4. VLRZ je oprávněna tuto smlouvu písemně vypovědět, pokud její zřizovatel rozhodne o změně využití ubytovací kapacity v rámci hlavní nebo jiné činnosti VLRZ. Výpovědní lhůta činí 1 měsíc a počíná běžet ode dne doručení výpovědi objednateli.

X. Závěrečná ustanovení

10.1. Tato smlouva podléhá režimu právních předpisů České republiky. Nedílnou součástí této smlouvy jsou Všeobecné obchodní podmínky VLRZ. Objednatel podpisem této smlouvy potvrzuje, že byl s obsahem Všeobecných obchodních podmínek VLRZ (Příloha č. 4) seznámen, a že je považuje za závazné. Speciální ujednání v této smlouvě mají přednost před zněním Všeobecných obchodních podmínek. Práva a povinnosti smluvních stran touto smlouvou výslovně neupravené se řídí občanským zákoníkem.

10.2. Pokud by tato smlouva obsahovala ustanovení, které by bylo v rozporu s právními předpisy České republiky, budiž toto ustanovení posuzováno jako samostatné, které tudíž nemá vliv na neplatnost této smlouvy jako celku.

10.3. Obě smluvní strany se zavazují řešit případné spory vyplývající z této smlouvy nejprve smírnou cestou.

10.4. Tato smlouva byla sepsána ve dvou vyhotoveních. Každá ze smluvních stran obdrží jedno vyhotovení.

10.5. Tato smlouva představuje úplnou dohodu smluvních stran o předmětu této smlouvy.

10.6. Tato smlouva může být měněna pouze písemnou formou se souhlasem obou smluvních stran.

10.7. Objednatel bere na vědomí, že VLRZ je povinna zveřejnit smlouvu v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o registru smluv v platném znění.

V Praze dne:

V Mladé Boleslavi dne:

VLRZ

objednatel

Seznam příloh:

1. Rozsah služeb
2. Ceník služeb
3. Fotogalerie VZ Ovčárna pod Pradědem pro účely propagace
4. Všeobecné obchodní podmínky VLRZ

Rozsah služeb**Hotel VZ Ovčárna pod Pradědem ***superior****Poloha**

Hotel Ovčárna je tím správným místem k odpočinku v krásném prostředí rezervace Hrubého Jeseníku, kde je možno obdivovat překrásnou faunu i flóru ojedinělou ve Střední Evropě. Nachází se na ledovci v nadmořské výšce 1300 m n. m. v chráněné oblasti. Unikátní proudění vzduchu spolu s nadmořskou výškou má vliv na zvýšenou tvorbu červených krvinek a tím i posilování imunitního systému. Přímo z hotelu je možno pozorovat nejvyšší horu Moravy Praděd vzdálenou pouhých 2,5 km. Ovčárna je nejen příjemným místem k odpočinku v krásné přírodě s možnostmi relaxace a sportu, ale také zařízením pro náročnější klientelu. Hotel Ovčárna pod Pradědem je certifikován na *** a získal certifikát Českého systému kvality služeb. Letní období je ideální pro pěší turistiku, cykloturistiku s vyznačenými okruhy. V zimním období si lze užít skvělé lyžování na sjezdovkách, které se nacházejí pár desítek metrů od hotelu, nebo využít vybudované běžecké tratě.

Lyžování

V zimě má okolí Ovčárny velmi dobré podmínky pro lyžaře začátečníky, tak i pokročilé lyžaře. Pár metrů od hotelu se nachází 6 lyžařských vleků v celkové délce 6 km, nejdelší sjezdovka 900 m s převýšením 199 m. Terény jsou vhodné i pro lyžařské kurzy. Ovčárna je křižovatkou běžeckých tratí, spojujících nejznámější místa Jeseníků – Praděd, Petrovy kameny, Skřítek a Červenohorské sedlo. Bobová dráha s celoročním provozem ve Vrbně pod Pradědem, rozšiřuje nabídku sportovního a rekreačního využití v Jeseníkách. Zajišťujeme výuku snowboardingu a sjezdového lyžování pod vedením certifikovaného instruktora.

Koupání

Bazén (2,7 x 7,8 m) s protiproudem a vířivou vanou přímo v hotelu, dále lze navštívit zrekonstruovaný krytý bazén (25 x 10 m) s tobogánem a vodními atrakcemi v Bruntále vzdálený 28 km. Další možnost koupání je v Karlové Studánce, kde se nabízí bazénový komplex s vodoléčbou a termoterapií (bazén s teplou vodou a řadou vodoléčebných atrakcí) vzdálený 8 km.

Vybavení

Po aktivním pohybu si lze příjemně odpočinout v moderně vybaveném wellness centru, jehož součástí je fitness, nově otevřená kardio aerobní zóna, spinning, běžecký tretražér, orbitrek, stolní tenis, solárium a nabídka řady masáží (klasická masáž, indická masáž hlavy, masáž lávovými kameny, aroma masáž, přístrojová masáž Lymfovenem, medová masáž, Breussova masáž, čínská Tuina masáž, Dornova metoda), suché uhličité koupele, kompenzační cvičení, termoterapie Biomat, parafango, sauna, vířivka, bazén s protiproudem (2,7 x 7,8 m). K dispozici je půjčovna horských kol, sjezdových a běžeckých lyží, snowboardů a sněžnic. Pro děti je k dispozici přímo v hotelu nově otevřený dětský koutek. V případě pěkného počasí mohou rodiče se svými dětmi navštívit dětské houpáčky s pískovištěm před hotelem. Připojení internetu je na celém hotelu zdarma. Pro občerstvení hostů a veřejnosti je k dispozici jídelna a restaurace, kde je možno si vybrat ze široké nabídky jídel a nápojů. Příjemně lze posedět na venkovní terase s obsluhou. Výjezd k hotelu je celoročně regulován a je možný v každou celou hodinu. Parkování je zajištěno za poplatek na odstavné ploše hotelu.

Ubytování

Ubytování je zajištěno v jednolůžkových, dvoulůžkových, třílůžkových a čtyřlůžkových pokojích. Na několik z nich lze přidat přistýlku. Všechny pokoje mají vlastní sociální zařízení (sprchový kout, WC). Pokoje jsou vybaveny televizorem se satelitním příjmem, chladničkou, telefonem. Internet na pokoji je zdarma. Pobyt zvířat povolen dle předchozího souhlasu ředitele hotelu (pes – malé plemeno do 10 kg) za poplatek. Možnost jednorázového naplnění minibaru za poplatek.

Vybavení hotelu

Stravovací provozy

jídlna	restaurace
x	x

Ostatní

krytý bazén s protiproudem	sauna	stolní tenis	whirlpool	wellness provoz	kardio aerobní zóna	fitness
x	x	2 x	x	x	x	x
tělocvična	solárium	půjčovna horských kol a lyží		masáže		
x	x	x		x		
recepce s doplňkovým prodejem 24 hod.	infocentrum			dětský koutek vnitřní		
x	x			x		

Turnusy 2019

Termíny	Nástupní den	Minimální délka pobytu	Počet pokojů v turnusu		Termín uplatnění objednávky před nástupem na pobyt
			2UP	3UP	
07. 01. - 13. 01.	Pondělí-neděle	6 nocí	1	1	20 dní
14. 01. – 20. 01.	Pondělí-neděle	6 nocí	1	1	20 dní
01. 02. - 03. 02.	Pátek-neděle	2 noci	1	1	20 dní
04. 02. - 10. 02.	Pondělí-neděle	6 nocí	1	1	20 dní
11. 02. – 30. 06.	Libovolný	4 noci	Ad hoc	Ad hoc	-
01. 07. - 11. 08.	Pondělí-neděle	6 nocí	1	1	20 dní
12. 08. - 08.12.	Libovolný	4 noci	ad hoc	ad hoc	-
20. 12. - 26.12.	Pátek-čtvrtek	6 nocí	1	1	20 dní

Upozornění: od 03. 01. 2019 – 06. 01. 2019 – hotel uzavřen – provozní přestávka
09. 12. 2019 – 16. 12. 2019 – hotel uzavřen – provozní přestávka

V termínu: 27. 01. 2019 – 01. 02. 2019 hotel již plně vyprodán.

Vysvětlivky:

1UP – jednolůžkový pokoj 2UP – dvoulůžkový pokoj 3UP – třílůžkový pokoj
Přistýlky (velmi omezený počet) a ostatní typy pokojů na vyžádání – AD HOC.

Vybavení pokojů:

televize	SAT	telefon	lednice	sprcha	WC	internet
x	x	x	x	x	x	x

Pokoje jsou v den příjezdu k dispozici od 14. hod., v den odjezdu je pokoje nutné uvolnit do 10.00 hod.

TV programy:

TV program	ČT 1	ČT 2	ČT 24	ČT Sport	NOVA	ČT:D/CT ART
jazyk	CZ	CZ	CZ	CZ	CZ	CZ
TV program	OČKO		OČKO GOLD		PRIMA MAX	
jazyk	CZ		CZ		CZ	
TV program	PRIMA LOVE		PRIMA		PRIMA COOL	
Jazyk	CZ		CZ		CZ	
TV program	PRIMA ZOOM		TV BARRANDOV		NOVA CINEMA	
Jazyky	CZ		CZ		CZ	

Forma stravování:

Snídaně formou bufetu.
Oběd formou bufetu.
Večeře formou bufetu.

Snídaně – jedno jídlo doplněné o máslo, džem, cereálie, pečivo, teplý a studený nápoj.

Oběd – 2 druhy polévek, 3 až 4 druhy teplého jídla, 1 ovocný nebo zeleninový salát.

Večeře – 3 až 4 druhy teplého jídla, host si sám volí skladbu jídla a příloh, 1 ovocný nebo zeleninový salát.

V případě objednání polopenze a plné penze je v neděli strava podávána servírovanou formou.

Příloha č. 2

Ceník služeb v roce 2019 Hotel VZ Ovčárna pod Pradědem ***superior

Kategorie ubytování	20. 12. 2019 - 2. 1. 2020	3. 1. 2019 - 15. 1. 2019	1. 5. 2019 - 30. 6. 2019
	16. 1. 2019 - 30. 4. 2019	1. 7. 2019 - 30. 9. 2019	1. 10. 2019 - 19. 12. 2019
Lůžko v 1UP	714	689	684
Lůžko dospělý v 2UP	706	679	672
Lůžko dospělý v 3UP	688	668	665
Přistýlka dospělý	480	440	400
Lůžko dítě v 2UP	423	407	403
Lůžko dítě v 3UP	413	401	399
Přistýlka dítě	288	264	240
Neobsazené lůžko	200	200	200

Vysvětlivky:

1UP – jednolůžkový pokoj

2UP – dvoulůžkový pokoj

3UP – třílůžkový pokoj

4UP – čtyřlůžkový pokoj

Ceny jsou stanoveny za osobu a noc v Kč vč. DPH a nezahrnují místní poplatek za rekreační pobyt.

Ceny zahrnují ubytování se snídaní a jako bonus bude klientům objednatel poskytnuto v letní sezoně 2x za pobyt zapůjčení kola na 1 den a v ostatních sezonách denně vstup do posilovny na 1 hod. Tento bonus bude poskytnut při ubytování na minimálně 7 nocí.

Dětská cena platí pro děti ve věku 3 – 12 let, děti do 3 let zdarma bez nároku na lůžko a stravu. Uvedenou věkovou hranicí se rozumí věk dítěte, kterého dítě nedosáhne v den nástupu na pobyt.

Fakturační prodejní cena stravy pro objednatele:

Oběd	165,- Kč dospělý	105,- Kč dítě do 12 let
Večeře	185,- Kč dospělý	115,- Kč dítě do 12 let

Poplatky a příplatky:

Místní poplatek za rekreační pobyt

ve výši stanovené místním úřadem

Odstavná plocha pro motorová vozidla „Točna“

30,-Kč/os.auto/den

Odstavná plocha pro motorová vozidla „Ovčárna“

50,- Kč/os.auto/den

Zvíře (kočka, pes – malé plemeno do 10 kg po předchozí domluvě)

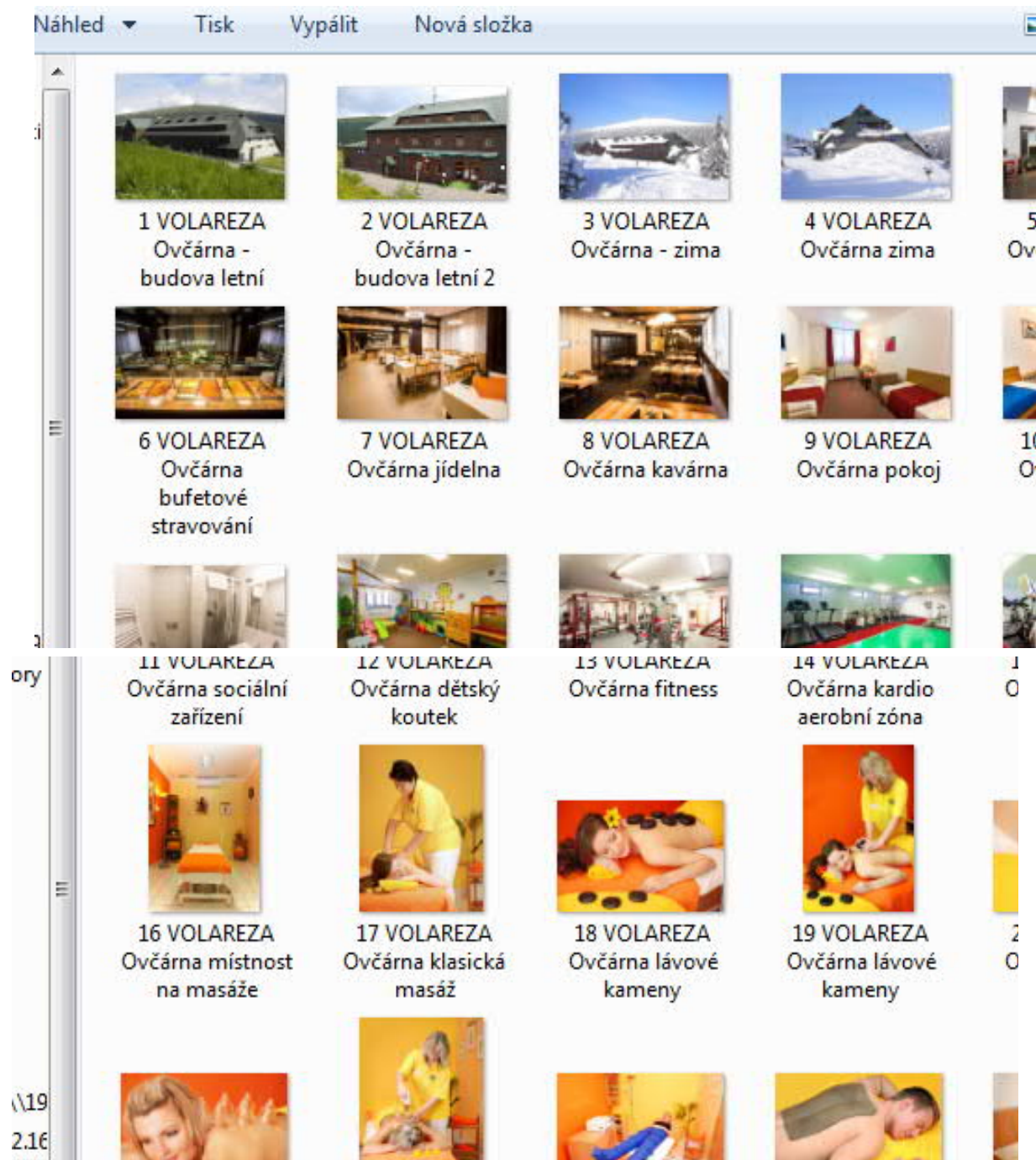
200,- Kč/zvíře/den

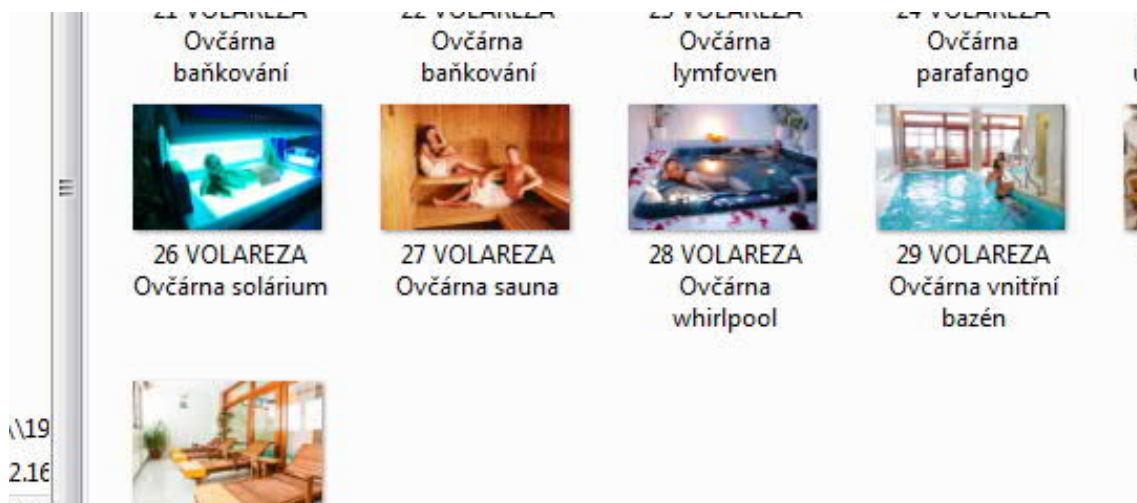
Příplatek za štědrovečerní večeři dospělá osoba

600,- Kč/osoba

Příplatek za štědrovečerní večeři dítě od 3 do 12 let

300,- Kč/osoba





VLRZ tímto prohlašuje a svým podpisem potvrzuje, že disponuje s majetkovými právy k výše uvedené fotodokumentaci. VLRZ povoluje užití této fotodokumentace pro marketingové a propagační účely objednatele s výhradním použitím pouze pro účely propagace zařízení VLRZ a to pouze po dobu trvání smluvního vztahu. VLRZ je v této věci za dodržení uvedených podmínek odpovědná za škodu vzniklou případným porušením práv třetích osob. Fotodokumentace uvedená v příloze č. 3 bude zaslána elektronicky na kontaktní adresu objednatele.

V Praze dne: 2018

VLRZ

Vojenská lázeňská a rekreační zařízení

se sídlem Magnitogorská 12/1494,

Praha 10, 101 00

IČ: 00000582

DIČ: CZ00000582

(dále jen „VLRZ“)

**Všeobecné obchodní
podmínky VLRZ
pro poskytování ubytovacích, stravovacích a dalších
služeb**

I.

Předmětem služeb jsou ubytovací, stravovací a další řádně objednané a uhrazené služby z nabídky VLRZ v rozsahu dle uzavřených smluv. VLRZ je povinna zabezpečit služby v dohodnutém rozsahu a kvalitě a bez zbytečného odkladu informovat o změně poskytovaných služeb. Změny a odchylky jednotlivých služeb od dohodnutého rozsahu jsou přípustné zejména z důvodů vyšší moci, tedy z příčin, kterým VLRZ nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí.

II.

Objednatel je povinen objektivně informovat klienty o podmínkách poskytování služeb v souladu s uzavřenou smlouvou včetně těchto všeobecných obchodních podmínek a nese ve vztahu ke klientovi veškerou odpovědnost za škodu, která vznikne v důsledku porušení této povinnosti objednatele.

Objednatel je povinen v případě, že nedojde k poskytnutí služeb klientům v důsledku porušení povinnosti objednatele dle uzavřené smlouvy, za podmínky, že VLRZ je oprávněna za dané situace služby neposkytnout, uhradit veškerou škodu, která klientovi v důsledku porušení této povinnosti objednatele vznikne.

III.

Objednatel je oprávněn stornovat písemně objednané služby za podmínky, že uhradí VLRZ stornopoplatky, jejichž výše je stanovena v závislosti na období, ve kterém jsou objednané služby zrušeny a to takto:

20 až 15 dnů před nástupem klienta objednatele na závazně objednaný pobyt **20 %** z celkové ceny ubytování.

14 až 8 dnů před nástupem klienta objednatele na závazně objednaný pobyt **50 %** z celkové ceny ubytování.

7 až 1 den před nástupem klienta objednatele na závazně objednaný pobyt **60 %** z celkové ceny ubytování.

v den určený v závazné objednávce jako den nástupu klienta objednatele na pobyt **100 %** z celkové ceny ubytování + cenu stravování za první a druhý den pobytu

Při předčasném odjezdu klienta je účtován stornoplatek ve výši 100 % ze zbývajících ceny pobytu.

Za nevyčerpané objednané služby a za změnu objednaných služeb v průběhu pobytu (ubytování, stravování a léčebné procedury) se neposkytuje žádná finanční náhrada.

Ustanovení o stornovacích podmínkách a stornopoplatecích se přiměřeně použijí i při zrušení zajištěných služeb z důvodu odvolání souhlasu se zpracováním osobních údajů.

IV.

Klient je povinen dodržovat ubytovací a stravovací řád v provozovnách VLRZ. V případě nedodržení ubytovacího a stravovacího řádu neodpovídá VLRZ za vzniklé škody, nestanoví-li platné právní předpisy jinak. Objednatel neručí za škody způsobené hostem. Úhradu takové škody zúčtuje VLRZ přímo s hostem.

Zjistí-li klient, že služby poskytované VLRZ mají vady, je povinen je okamžitě reklamovat bez zbytečného odkladu v provozovně VLRZ, která služby poskytla. Podmínkou pro uplatnění reklamace je předložení dokladu o uhrazení služby.

V případě oprávněné reklamace ubytovacích služeb má klient právo, pokud se jedná o vadu technického charakteru na výměnu pokoje a na slevu z ceny ubytovacích služeb v případě, že přidělený náhradní pokoj je v nižší kvalitě než původní, pokud se jedná o vadu drobného vybavení na výměnu tohoto vybavení či na jeho doplnění. Není-li z provozních důvodů možné poskytnout výměnu pokoje, má klient nárok na přiměřenou slevu z ceny ubytovacích služeb.

Veškeré vady stravovacích služeb je klient povinen uplatnit okamžitě ihned po ochutnání pokrmů, jinak jeho nárok z vadného plnění zaniká. V případě oprávněné reklamace má klient nárok na výměnu pokrmů.

Klient je povinen poskytnout veškerou potřebnou součinnost k vyřízení reklamace, zejména sdělit rozhodující informace a předložit doklady. Vyžaduje-li to povaha reklamace, je klient povinen umožnit přístup pracovníkovi VLRZ do ubytovacího prostoru za účelem zjištění vad.

Tyto Všeobecné obchodní podmínky vstupují v platnost a nabývají účinnosti dnem podpisu.