

ВВОДНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящие Общие коммерческие и договорные условия (далее по тексту – «Условия») регулируют договорные отношения между компанией Лечебные Лазне Яхимов а.с./Léčebné lázně Jáchymov a.s., с главным офисом по адресу: T. G. Masaryka 415, 362 51 Jáchymov, ИН: 292 11 808, зарегистрированной в торговом реестре при Пльзеньском краевом суде, дело № В 1603 (далее по тексту – «LLJ») в качестве предпринимателя в сфере санаторно-курортного отдыха и связанных услуг (далее по тексту – «Проживание и Услуги») в рамках предмета предпринимательской деятельности LLJ с одной стороны и конечным потребителем (далее по тексту – «Гость») в качестве потребителя Проживания и Услуг, указанных в действующем прейскуранте, обнародованном на сайте <http://www.laznejachymov.cz> (далее по тексту – «Прейскурант»).

Под **Гостем** в настоящих Условиях имеется в виду каждый человек, который вне рамок своей предпринимательской деятельности или вне рамок индивидуальной предпринимательской деятельности заключает договор с LLJ или вступает с ним в иные отношения.

Под **Ценой** в настоящих Условиях имеются в виду цены Проживания и Услуг (включительно с их содержанием и спецификацией), указанные в действующем Прейскуранте, который LLJ имеет право изменять в одностороннем порядке.

Все договорные отношения между LLJ и Гостем и между LLJ и Торговым Партнером, прямо не урегулированные настоящими Условиями, договором или рамочным или частичным договором, регулируются действующим законодательством Чешской Республики, в частности, Законом № 89/2012, Гражданский кодекс, в действующей редакции (далее по тексту – «Гражданский кодекс»).

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Эта часть Условий является неотъемлемой составной частью каждого договорных отношений, заключенных между LLJ и Гостем и возникших с момента письменного или телефонного подтверждения заказа (далее по тексту – «Договор»). В исключительных случаях между LLJ и Гостем может быть формально составлен договор (в данном случае также имеется в виду Договор). В случае достижения соглашений, отклоняющихся от настоящих Условий, преимущественную силу имеет текст Договора.

2. УВЕДОМЛЕНИЕ ДО ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА

2.1. LLJ уведомляет, что она:

- Требует оплаты Гостем Цены предоставления Проживания и Услуг всегда до предоставления Проживания и Услуг,
- Цены Проживания и Услуг, предоставляемых LLJ, указаны в Прейскуранте с учетом НДС. С предоставлением Проживания и Услуг могут быть связаны сборы, предусмотренные законодательством,
- Гость имеет право расторгнуть Договор, расторжение договора регулируется положениями ст. 9 настоящих Условий.

3. ДОГОВОР

3.1. Договор (подтвержденный заказ) Гость может заключить с LLJ одним из нижеуказанных способов:

- Письменно – отправкой налагающего обязательства заказа по почте, факсу, электронной почте или посредством бронирования на веб-портале,
- По телефону – изъяслением согласия с заказом в ходе телефонного разговора принимаются обязательства по заказу. LLJ имеет право записывать и сохранять записи телефонных разговоров с заказом Гостя с целью подтверждения заключения Договора. Гость предоставляет согласие на запись разговора в случае использования телефонного заказа.

Перед заключением договора Гость подтверждает, что он ознакомился с настоящими Условиями и согласен с ними.

3.2. Заказ должен содержать следующие сведения, касающиеся Гостя:

- имя и фамилия, дата рождения, адрес места жительства, почтовый адрес, телефон, e-mail,
- объем Проживания и Услуг, количество лиц, даты начала и окончания предоставления Проживания и Услуг, категории проживания (курортное средство размещения),
- государственная принадлежность,
- дата оформления заказа.

3.3. Гость предоставляет согласие на то, чтобы персональные данные, указанные в письменном заказе, в ходе телефонного разговора, в письменном договоре были внесены в электронную базу данных LLJ, и со стороны LLJ собирались и обрабатывались в соответствии с Законом № 101/2000, О защите персональных данных, в действующей редакции, исключительно с целью предоставления LLJ Проживания и Услуг.

4. ЦЕНЫ УСЛУГ И УСЛОВИЯ ОПЛАТЫ

- Цены Проживания и Услуг регулируются Прейскурантом, обнародованным на сайте <http://www.laznejachymov.cz>. LLJ имеет право в любое время в одностороннем порядке изменять Цены, причем изменение Цен вступает в силу с момента обнародования нового Прейскуранта на сайте <http://www.laznejachymov.cz>.
- Скидки, объявленные после подтверждения налагающего обязательства письменного или телефонного заказа Гостя, или после заключения письменного договора, не дают Гостю право на удешевленное Проживание и Услуги. Скидки, указанные в остальных материалах LLJ, а не в Прейскуранте, могут быть признаны лишь в том случае, если Гость выполнил условия использования скидок. Скидки не суммируются и не комбинируются, если прямо не указано иное.
- За Проживание и Услуги Гость обязан уплатить Цену в соответствии с действующим Прейскурантом. Если письменно не достигнуто иное соглашение, то не позже приезда Гостя в день начала использования Проживания и Услуг. В том случае, если Цена не будет уплачена надлежащим образом и вовремя в соответствии с настоящей статьей, LLJ имеет право отказать в предоставлении Проживания и Услуг и расторгнуть Договор.
- LLJ сохраняет за собой право на осуществление предварительной авторизации (гарантии оплаты) платежной карты Гостя. Предварительная авторизация служит исключительно в качестве гарантии оплаты Гостем используемого Проживания и Услуг, или уплаты штрафа за отмену брони. В случае оплаты Гостем используемого Проживания и Услуг предварительная авторизация будет отменена не позже дня оплаты. Предварительная авторизация прекращается после оплаты Проживания и Услуг.
- Гость может осуществить Оплату Цены банковским переводом на счет LLJ, почтовым переводом, платежной картой, наличными, купонами договорных партнеров, указанных на сайте <http://www.laznejachymov.cz>, или подарочным сертификатом LLJ.

5. ИНФОРМАЦИЯ ОТНОСИТЕЛЬНО ПРИБЫТИЯ ГОСТЯ

- После приезда гость на ресепшене средства размещения LLJ всегда подтвердит свою личность соответствующей путевкой, личным документом или заграничным паспортом (не водительским удостоверением), приезжающие по визам иностранцы предъявят и другие документы в соответствии с действующим законодательством ЧР. После соблюдения вышеуказанных формальностей ресепшн разместит Гостя и предоставит ему дополнительную информацию относительно Проживания и Услуг.
- Изображения средств размещения, содержащиеся в предложении путевок или других материалах, являются сугубо иллюстративными, поэтому они не обязаны всегда точно соответствовать номеру, предоставленному Гостю на месте. Это же действительно в отношении избранных процедур или других предоставляемых услуг.
- Время заселения и выселения (Check in – Check out) указано в Прейскуранте. Индивидуальное соглашение возможно за дополнительную плату. Раннее заселение или позднее выселение не является основанием для продолжительного использования номера. За самовольное позднее освобождение номера в день выезда взимается 50 % стоимости проживания и в соответствующих случаях возмещение ущерба включительно с упущенной прибылью. Переселение по требованию Гостя является платным.

6. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЯ

- 6.1. Гость имеет право:
- на надлежащее предоставление заказанных и оплаченных услуг; если не возникнут непредвиденные события, кризисные ситуации и неожиданные обстоятельства (влияние погодных условий, прекращение подачи электроэнергии, политические события, природные катаклизмы – наводнения и т. п.),
 - требовать от LLJ изменения Договора. Изменение участника Проживания и Услуг при соблюдении положений настоящих Условий является бесplatным,
 - в любое время в промежуточный период до начала использования услуг расторгнуть договор в соответствии со ст. 9 настоящих условий,
 - своевременно и надлежащим образом подавать рекламацию на недостатки предоставленного Проживания и Услуг в соответствии с настоящими Условиями,
 - на защиту персональных данных, указанных в Договоре и других документах от посторонних лиц и незаконной обработки.
- 6.2. Гость обязан:
- Не позже, чем к моменту выезда уплатить установленную Цену услуг, заказанных во время Проживания,
 - оказать LLJ содействие, необходимое для надлежащего обеспечения и предоставления услуг; неукоснительно соблюдать график при предоставлении Проживания и Услуг. За опоздание, в частности, в случае питания, лечебных и коммерческих процедур, LLJ не предоставляет никакого финансового или иного возмещения,
 - вести себя так, чтобы не допустить ущерба здоровью или имуществу остальных Гостей, поставщиков услуг или LLJ, возместить ущерб, причиненный своими действиями,
 - уважать и соблюдать внутренние правила LLJ (правила проживания и т. п.),
 - соблюдать запрет на вход и проживание с любыми животными без предварительного письменного разрешения LLJ; LLJ сохраняет за собой право в любой момент отменить разрешение (проживание животных оплачивается согласно действующему Прейскуранту),
 - соблюдать все назначенные врачом изменения Проживания и Услуг, проистекающие из несовместимости состояния здоровья Гостя с заказанным Проживанием и Услугой,
 - в случае досрочного прекращения действия договора Гость обязан уведомить об этом LLJ и уплатить штрафы за отмену в соответствии с настоящими Условиями,
 - в случае смены участника Проживания и Услуг безотлагательно письменно уведомить LLJ.
- 6.3. В случае серьезного или неоднократного нарушения обязанностей согласно п. 6.2. настоящих Условий LLJ имеет право не предоставить Проживание или Услуги или их часть, или отменить предоставление Гостю Проживания или Услуг расторжением Договора. Все расходы, которые возникнут в связи с несоблюдением вышеуказанных обязанностей Гостя, понесет Гость, включительно с оплаченным и неиспользованным Проживанием и Услугами.

7. ПОДАРОЧНЫЕ СЕРТИФИКАТЫ

- Приобретенные подарочные сертификаты LLJ являются невозвратными. Они действительны только на протяжении срока, указанного на подарочном сертификате, но не более чем в течение одного года.
- Приобретенные подарочные сертификаты могут использоваться исключительно для Проживания и Услуг, предоставляемых LLJ. В случае неиспользования суммы подарочного сертификата LLJ не выплачивает остающуюся сумму подарочного сертификата деньгами.

8. КУПОНЫ ДОГОВОРНЫХ ПАРТНЕРОВ

- Для целей оплаты Цены Гость может использовать купон договорного партнера LLJ, указанного на сайте <http://www.laznejachymov.cz>. LLJ не выплачивает остающуюся сумму купона деньгами в случае неиспользования суммы купона договорного партнера LLJ.

9. РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА И ШТРАФЫ ЗА ОТМЕНУ

- Гость имеет право расторгнуть Договор без указания причин в срок со дня заключения Договора до момента начала использования Проживания и Услуг. Уведомление о расторжении Гость должен отправить в письменной форме по адресу главного офиса LLJ, или же может воспользоваться формой расторжения на сайте LLJ <http://www.laznejachymov.cz/>.
- Если основанием расторжения Договора Гостем не является нарушение LLJ обязанностей, проистекающих из Договора, настоящих Условий или действующего законодательства Чешской Республики, Гость обязан уплатить LLJ в связи с расторжением Договора штраф за отмену на условиях и в размере согласно п. 9.3. настоящих Условий.
- При расторжении Договора до установленного срока начала использования Проживания и Услуг (также по тексту – «отмена Проживания и Услуг») штраф за отмену брони рассчитывается от общей Цены заказанного Проживания и Услуг следующим образом:

Отмена Проживания и Услуг осуществлена до начала использования Проживания и Услуг	Размер штрафа за отмену брони -% от цены отмененного Проживания и Услуг
до 28 дней	0 %
от 27 до 7 дней	20 %
от 6 до 1 дня	40 %
Незаселение в срок без предварительной отмены	100 %

В случае досрочного завершения Проживания и Услуг в период использования Проживания и Услуг LLJ с гостя взимается штраф за отмену в размере 100 % от цены отмененного Проживания и Услуг или их части. В случае отмены Проживания и Услуг или их части Гость также уплатит сборы, связанные с возвратом остающихся финансовых средств на его счет.

- При определении количества дней для расчета размера штрафа за отмену в установленное количество дней включается также день, когда LLJ впервые была доставлена информация о расторжении Договора. В количество дней не включается планируемый день начала использования Проживания и Услуг.
- В случае расторжения Договора LLJ в срок не позже, чем до 14 (четырнадцати) дней от окончания Проживания и Услуг, указанных в Договоре, произведет взаиморасчеты и возврат уплаченной Цены с вычетом штрафа за отмену или сбора за перевод денег, если согласно настоящим Условиям LLJ имеет на них право. Но обычно LLJ не взимает штраф за отмену, если расторжение Договора было вызвано следующими чрезвычайными обстоятельствами со стороны Гостя: внезапное заболевание или травма, подтвержденные врачом, стихийное бедствие, смерть близкого родственника или на основании пункта 6.2. h) настоящих Условий.
- LLJ может расторгнуть Договор в следующих случаях:
 - серьезное или неоднократное нарушение Гостем обязанностей согласно п. 6.2. настоящих Условий
 - неуплата Гостем Цены надлежащим образом и вовремя.

10. РЕКЛАМАЦИЯ

- В случае ненадлежащего выполнения обязанностей в связи с предоставлением Проживания и Услуг Гость имеет право на рекламацию Проживания и Услуг. Рекламация Проживания и Услуг должна быть предъявлена Гостем письменно безотлагательно в течение проживания так, чтобы LLJ могла исправить ситуацию на месте, если это будет возможно.
- Рекламация всегда должна содержать точное определение недостатков, на основании которых она предъявлена.
- Порядок рассмотрения рекламации регулируется Правилами подачи и рассмотрения рекламаций LLJ и Порядком рассмотрения жалоб при предоставлении медицинских услуг, составляющими неотъемлемую часть настоящих Условий.
- LLJ не несет никакой ответственности за уровень, Цену и возможный нанесенный ущерб Проживанием и Услугами, не предусмотренными Договором, обеспечиваемыми третьими лицами, которые гость заказывает на месте.

СОВМЕСТНЫЕ ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящие Условия являются обязательными для всех Гостей.
Настоящие Условия вступают в силу 1. 9. 2015 и обнародованы на сайте <http://www.laznejachymov.cz>.
В Яхимове 1. 9. 2015