

## **VŠEOBECNÉ PODMÍNKY PRO POBYT A POSKYTOVANÉ SLUŽBY NA RANČI KAMEŇÁK**

Všeobecné podmínky (dále jen „podmínky“) firmy Stanislav Kovář, IČO : 13719823 (dále jen St. Kovář) upravují vzájemné smluvní vztahy mezi St. Kovářem a jednotlivými fyzickými osobami, popř. právníckými osobami, jako uživateli služeb, poskytovaných St. Kovářem v souladu s příslušnými ustanoveními obecně závazných právních předpisů České republiky. Podmínky jsou pro všechny zúčastněné strany závazné.

### **1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ**

St. Kovář je firmou, jejíž jednou z hlavních náplní činnosti je zajištění ubytovacích, stravovacích, služeb pro své klienty, jakož i v případě možností zajištění služeb s programovou náplní pobytů, a to především ve své provozovně Ranč Kameňák, Doubravice n.Svit. 424.

### **2. UŽIVATELE SLUŽEB**

St. Kovář poskytuje své služby všem zájemcům bez omezení. Osoby mladší 15let mohou užívat těchto služeb pouze v doprovodu odpovědné osoby starší 18 let. Osoby v rozmezí 15-18 let mohou užívat služeb jen se souhlasem zákonného zástupce.

### **3. VZNIK SMLUVNÍHO VZTAHU**

Smluvní vztah mezi St. Kovářem a zákazníkem vzniká na základě řádně vyplněné a podepsané přihlášky k pobytu a jejím potvrzením ze strany St. Kováře nebo obdržením písemné objednávky od zákazníka a následným potvrzením této ze strany St. Kováře.

### **4. CENY SLUŽEB A JEJICH ÚHRADA**

Ceny služeb poskytovaných St. Kovářem jsou cenami smluvními.

Zákazník může částku za objednané služby uhradit hotově, složenkou nebo převodním příkazem na účet.

Zákazník zaplatí při potvrzení přihlášky zálohu ve výši 30% ceny pobytu. Doplatek uhradí při nástupu pobytu.

### **5. POJIŠTĚNÍ**

Účastníci pobytů na Ranči Kameňák nejsou pojištěni a veškeré služby čerpají na vlastní nebezpečí.

### **6. PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA**

Zákazník má právo na řádné poskytnutí služeb výslovně zahrnutých do programu a ceny pobytu, na reklamaci případných vad poskytnutých služeb. Má právo být bez zbytečného odkladu seznámen s případnými změnami programu pobytu, se změnou rozsahu služeb a cenou pobytu. V případě, že zákazník nesouhlasí se změnami, má právo odstoupit od smluvního vztahu písemnou formou.

Zákazník je zejména povinen zaplatit v požadovaném termínu a výši všechny objednané služby a dodržovat platné předpisy Ranče Kameňák, jehož služby využívá. V případě porušení těchto předpisů tak závažným způsobem, že mu jsou další služby odepřeny, nemá nárok na vrácení jakékoli finanční náhrady.

### **7. POVINNOSTI A PRÁVA St. Kováře**

St. Kovář je povinen poskytnout zákazníkům plnění a služby, které tvoří součást stanoveného programu a zaplacené ceny pobytu nebo služby.

V případě, že St. Kovář nemůže dodržet původně stanovený program a poskytnout předem sjednané služby, je povinen :

- zajistit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě shodné nebo podobné původně sjednaným podmínkám a dbát přitom, aby byl v nejvyšší možné míře docílen účel služeb
- upravit cenu pobytu nebo služeb v závislosti na provedených změnách programu a služeb v případě, je-li důsledkem těchto změn snížení kvality služeb a příslušný rozdíl v ceně zákazníkovi vrátit
- vrátit zákazníkovi zaplacenou úhradu ceny neposkytnutých služeb, za které nemohlo být poskytnuto náhradní plnění.

St. Kovář je oprávněn provádět operativní změny programu a poskytovaných služeb v průběhu pobytu, pokud je to z naléhavých důvodů nezbytné a není možné dodržet stanovený program a přes veškeré vyvinuté úsilí původně stanovené služby poskytnout.

St. Kovář je oprávněn pobyt zrušit, přesunout dobu jeho konání, změnit jeho program, cenu apod., nastanou-li okolnosti, které mu brání poskytnout služby podle předem stanovených či sjednaných podmínek, a to v ojedinělých případech, zapříčiněných provozními podmínkami. Tyto změny je St. Kovář povinen oznámit účastníkům ihned po jejich vzniku bez zbytečného odkladu. V takovém případě má klient právo odstoupit od smluvního vztahu (dle odst.6.).

### **8. STORNOVACÍ POPLATKY**

a) V případě zrušení objednávky pobytu nebo služeb ze strany zákazníka, propadá zákazníkovi tato část zaplacené zálohy:

- při zrušení 20 dní před nástupem 50% zálohy
- při zrušení 10 dní před nástupem 100% zálohy

b) Pro školní akce a služby pro firmy a kolektivy platí následující stornovací podmínky :

- v případě neúčasti méně než 10% z objednaného počtu se stornovací poplatek neplatí
- v případě, že počet nezúčastněných bude vyšší jak 10% z objednaného počtu, platí se storno 20% z ceny na 1 os., za každou nezúčastněnou osobu proti objednanému počtu.
- V případě zrušení celé akce platí stejné stornovací poplatky, jako v odst. 8a).

c) Stornovací podmínky pro kolektivy mohou být individuálně upraveny.

Stornovací poplatky se neplatí v těchto případech:

- úmrtí přímého rodinného příslušníka
- zrušení pobytu ze strany St. Kováře
- nesouhlas zákazníka se změnou podmínek
- zajištění náhradníka
- hospitalizace účastníka v nemocnici
- živelné katastrofy nebo havárie

### **9. REKLAMAČNÍ ŘÍZENÍ**

V případě, že služby obsažené v smluvní ceně nebyly poskytnuty v plném rozsahu nebo kvalitě má zákazník právo na reklamaci.

Zákazník je povinen případnou reklamaci uplatnit bez zbytečného odkladu v vedoucího provozovny nebo přímo u St. Kováře, aby mohla být uskutečněna včas náprava na místě samém.

Rozhodne-li se účastník uplatnit reklamaci až po ukončení pobytu, je povinen sepsat zjištěné závady s udáním jména odpovědného pracovníka provozovny, kterému byly na místě tyto závady hlášeny. Zde uvede, jak byly nebo nebyly závady odstraněny a tento zápis si nechá od pověřeného pracovníka podepsat. Je-li mu podpis odmítnut, je zapotřebí získat podpis nestranných svědků s uvedením jejich adresy a telefonu.

Reklamaci podává zákazník zásadně písemně nejpozději do 7 dnů po ukončení pobytu (čerpání služby). Bude-li po prošetření reklamáce shledána oprávněnou, má účastník právo na poskytnutí přiměřené slevy.

Výsledek reklamačního řízení musí být zákazníkovi oznámen nejpozději do 30 dnů od data podání reklamáce.

Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek není závislý na činnosti a postupu St. Kováře nebo k okolnostem, které jsou na straně zákazníka, na základě kterých zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a St. Kovářem zabezpečené služby, nevzniká účastníkovi (není-li dohodnuto jinak) nárok na náhradu ceny takovýchto služeb ani na slevu z ceny pobytu.

### **10. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

- Podmínky nabývají účinnosti od 1.9.2003
- Platnost těchto podmínek může být mezi St. Kovářem a zákazníkem individuálně upravena výlučně písemnou formou.
- Zákazník stvrzuje svým podpisem na závazné objednávce, že jsou mu podmínky známy, rozumí jim, souhlasí s nimi a v plném rozsahu je přijímá.
- V případě, že zákazník nepoužil pro objednání služby předtištěného tiskopisu, jehož součástí jsou tyto Všeobecné podmínky, obdrží je spolu s potvrzením objednávky. V tomto případě vyjadřuje souhlas s těmito podmínkami v okamžiku úhrady první platby sjednané částky.