



SAVOY WESTEND HOTEL

★★★★★
LUXURY SPA RESORT
KARLOVY VARY

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

společnosti Savoy Westend Hotel s.r.o.

IČO: 27110532, DIČ: CZ27110532, datová schránka: fnyzbww,

se sídlem Rybná 668, 110 00, Praha 1 - Staré město, Česká republika.

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 97004.

Článek I. - Úvodní ustanovení

1.1 Obchodní společnost Savoy Westend Hotel s.r.o., IČ: 27110532, DIČ: CZ27110532, se sídlem Rybná 668, 110 00, Praha 1 - Staré město, Tel.: +420 359 018 811, Fax: +420 353 225 301, www.savoywestend.cz, E-mail: info.sales@savoywestend.cz, Datová schránka: fnyzbww, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 97004 (dále jen „Poskytovatel“) je společností, jejímž předmětem podnikání je poskytování lázeňské péče a s tím souvisejících služeb jako je ubytování, stravování, poskytování léčebných procedur a dalších, s pobytem obvykle spojených služeb.

1.2 Předmětem těchto Všeobecných obchodních podmínek (dále jen „VOP“) je vymezení podmínek a pravidel, kterými se řídí vzájemný vztah mezi Poskytovatelem a klientem - osobou, která jakožto objednatel objedná pobyt a/nebo služby Poskytovatele (dále jen „Klient“). Vztah Poskytovatele a Klienta se řídí těmito VOP, které tvoří obecný právní rámec pro jejich smluvní vztah, nebude-li v konkrétním případě výslovně sjednáno jinak.

1.3 Tyto VOP platí pro rezervace uskutečněné písemnou objednávkou (poštou, faxem, elektronickou poštou), osobně nebo telefonicky na recepci provozovny Poskytovatele a rovněž pro online rezervace uskutečněné prostřednictvím rezervačního systému umístěného na internetových stránkách Poskytovatele - www.savoywestend.cz.

Článek II. - Vymezení pojmů

2.1 Klient je osoba, která uskuteční rezervaci jakýmkoliv ze způsobů uvedených v čl. I. odst. 1.3 těchto VOP. Klientem je jakákoliv fyzická či právnická osoba, která nenakupuje

předmětné služby za účelem dalšího prodeje nebo podnikání s nimi. Osoba Klienta nemusí být shodná s osobou Hosta.

2.2 Host je osoba, která je konečným příjemcem rezervovaného pobytu a/nebo služeb Poskytovatele (dále jen „Host“). Vztah Poskytovatele a Hosta se řídí rovněž ubytovacím řádem umístěným ve vybrané provozovně Poskytovatele. V případě, že je Klient rovněž Hostem, označuje se pouze jako Klient.

2.3 Rezervačním systémem se rozumí rezervační systém provozovaný Poskytovatelem na internetové stránce www.savoywestend.cz (dále jen „Systém“), který umožňuje prostřednictvím online formuláře rezervaci pobytů a/nebo služeb nabízených Poskytovatelem dle aktuálních volných kapacit.

2.4 Při rezervaci Klient obdrží Předběžné potvrzení rezervace, které je nabídkou pobytu vystavenou Poskytovatelem a neopravňuje k čerpání nabízených pobytů a/nebo služeb. Předběžné potvrzení rezervace obsahuje údaje o Klientovi (jméno, příjmení, telefonický kontakt, e-mailová adresa, datum narození, adresa), Hostu/Hostech (jméno, příjmení, telefonický kontakt, e-mailová adresa, datum narození, adresa, státní příslušnost, je-li pobyt objednan pro cizince), rezervovaném pobytu a/nebo službách (délka pobytu, termín pobytu, typ pobytu, název hotelu, kategorii pokoje - pokud je součástí nabídky, způsob stravování, veškeré služby, jež jsou součástí pobytu), celkové ceně pobytu a/nebo služeb a výzvu k úhradě. Klient je povinen přezkontrolovat správnost uvedených údajů. Platnost Předběžného potvrzení rezervace zaniká okamžikem marného uplynutí lhůty k provedení úhrady v souladu s výzvou obsaženou v Předběžném potvrzení rezervace.

2.5 Závazné potvrzení rezervace (dále jen „Voucher“) vystavené Poskytovatelem opravňuje k čerpání rezervovaných pobytů a/nebo služeb, to však pouze za předpokladu úhrady celkové ceny rezervovaného pobytu a/nebo služeb v souladu s čl. VIII. těchto VOP. Voucher obsahuje údaje o Klientovi (jméno, příjmení, telefonický kontakt, e-mailová adresa, datum narození, adresa), Hostu/Hostech (jméno, příjmení, telefonický kontakt, e-mailová adresa, datum narození, adresa), rezervovaném pobytu a/nebo službách (délka pobytu, termín pobytu, typ pobytu, název hotelu, kategorii pokoje – pokud je součástí nabídky, způsob stravování, veškeré služby, jež jsou součástí pobytu), celkové ceně pobytu a/nebo služeb a informaci o úhradě. Klient je povinen přezkontrolovat správnost uvedených údajů.

Článek III. - Průběh rezervace

3.1 Rezervaci pobytu a/nebo služeb lze uskutečnit písemnou objednávkou (poštou na adresu sídla Poskytovatele, faxem na faxové číslo uvedené v čl. VI. odst. 6.1 těchto VOP, elektronickou poštou na e-mailovou adresu Poskytovatele: reservation@savoywestend.cz), osobně nebo telefonicky na recepci provozovny Poskytovatele nebo online rezervací prostřednictvím Systému.

3.2 Objedávka musí obsahovat údaje o Klientovi (jméno, příjmení, telefonický kontakt, e-mailovou adresu, datum narození, adresu), údaje o Hostu/Hostech (jméno, příjmení, telefonický kontakt, e-mailovou adresu, datum narození, adresu), údaje o poptávaném pobytu



a/nebo službách (počet Hostů, délku pobytu, termín pobytu, typ pobytu, název hotelu, kategorii pokoje – pokud je součástí nabídky, způsob stravování, veškeré objednávané služby, v případě jednotlivě objednávaných služeb rozsah ubytovacích, stravovacích a léčebných služeb).

3.3 Při online rezervaci Klient v Systému zvolí všechny parametry požadovaného pobytu a Systém následně ověří dostupnost požadované kapacity pro okamžitou rezervaci. V případě dostupnosti kapacit v daném období a pro daný typ pobytu pro okamžitou rezervaci vyplní Klient všechny údaje označené v předmětném formuláři jako povinné. Klient uskuteční online rezervaci tím, že v rezervačním formuláři vyplní své osobní údaje případně osobní údaje Hosta, dále veškeré údaje označené v online formuláři pro účely dokončení rezervace jako povinné, uvede svůj souhlas s těmito VOP a rezervační formulář odešle Poskytovateli.

3.4 Dokončenou online rezervaci lze uhradit některým ze způsobů nabízených v Systému. Upozorňujeme, že Poskytovatel má právo omezit výběr způsobů platby.

Pozor! - Poskytovatel má právo zapojit do procesu platby za rezervaci třetí strany (agenty, technické zprostředkovatele), včetně těch, na jejichž účty je připsána platba za rezervaci provedenou Klientem v Systému. Poskytovatel zároveň zůstává Klientovi odpovědný za poskytnutí rezervovaného ubytování a vrácení peněz.

3.4.1 Při platbě za Ubytování bankovní kartou prostřednictvím Systému s využitím internetového acquiringu zadá Klient částku uvedenou Poskytovatelem v rezervačním formuláři do úvodního okna platebního systému prostřednictvím vlastní bankovní karty nebo digitální peněženky. Pokud Klient částečně uhradí rezervované pokoje (služby) v průběhu rezervace, uhradí Poskytovateli zůstatek při příjezdu. Elektronický šek na částku platby provedené prostřednictvím internetového acquiringu bude poskytnut na e-mailovou adresu, kterou Klient uvede během procesu rezervace v případě, že společnost, která poskytuje možnost platby bankovní kartou prostřednictvím internetového acquiringu, podporuje vystavení elektronického šeku. TravelLine neodpovídá za poskytnutí elektronického šeku Klientovi.

3.4.2 Při použití způsobu úhrady "Odložená elektronická platba bankovní kartou" Klient buď samostatně zadá údaje do Systému během procesu rezervace, nebo poskytne Poskytovateli bez účasti TravelLine údaje pro provedení rezervace. Na základě údajů zadaných do Systému Klientem nebo Poskytovatelem Systém automaticky zašle Klientovi prostřednictvím e-mailové adresy zadané v průběhu rezervačního procesu Předběžnou rezervaci s odkazem na platbu. Klient po kliknutí na odkaz k platbě složí částku uvedenou Poskytovatelem v Systému pomocí bankovní karty v okně platebního systému. V případě úspěšné platby je v Systému vygenerováno Potvrzení rezervace, které je zasláno Klientovi na e-mailovou adresu zadanou během procesu rezervace. Pokud poskytovatel internetového rezervačního systému takovou funkci podporuje, bude na e-mailovou adresu, kterou Klient uvede během procesu platby, zaslán elektronický šek na částku provedené platby. TravelLine neodpovídá za poskytnutí elektronického šeku Klientovi.



Pozor! - Platba by měla být provedena ve lhůtě stanovené Poskytovatelem v potvrzení Rezervace. Pokud Klient nezaplatí ve stanovené lhůtě, rezervace se v Systému automaticky zruší.

3.4.3 Pokud je použit způsob platby za rezervaci zabezpečený bankovní kartou, Klient zadá údaje o bankovní kartě do příslušných polí. Tyto údaje budou zaslány Poskytovateli, kterého si Klient zvolil, prostřednictvím zabezpečených komunikačních kanálů přes zabezpečený server, aby byla rezervace zaručena. Poskytovatel sám rozhodne, zda z účtu spojeného s bankovní kartou vybere finanční prostředky ve výši ceny rezervace, nebo je zablokuje. Pokud Poskytovatel není schopen dokončit transakce bankovní kartou potřebné k zajištění objednávky, může rezervaci Klienta zrušit.

Pozor! - Klient by si měl ověřit, že platnost karty nevypršela a že na účtu je dostatek finančních prostředků k úhradě objednávky.

3.4.4 V případě bankovního převodu budou objednané služby předplaceny v plné výši. Poskytovatel může stanovit další částky záloh. Výše zálohy je oznámena během rezervace. Platby bankovním převodem mohou provádět právnické i fyzické osoby. Platba bude provedena do 3 pracovních dnů po obdržení faktury za rezervované pokoje (služby). Někteří poskytovatelé omezují rezervace ubytování platbami bankovním převodem, pokud jsou takové rezervace provedeny během několika dní (obvykle do 5 dnů) před zamýšleným datem příjezdu.

3.4.5 V případě platby na místě za rezervované ubytování je klient povinen uhradit rezervaci v hotovosti při příjezdu poskytovateli.

3.4.6 Při použití platební metody „Platba na splátky“ v otevřeném okně poskytovatele služby platební metody „Platba na splátky“ uzavírá Klient s tímto poskytovatelem samostatně smlouvu a vloží částku zálohy stanovenou Poskytovatel. Pokud klient podle pravidel okna poskytovatele služeb platební metody „Platba na splátky“ úspěšně zaplatí za ubytování, automaticky se v systému vygeneruje Potvrzení rezervace. Pokud poskytovatel platební metody „Platba na splátky“ z nějakého důvodu platbu odmítne, rezervace se v systému neprovádějí. Vztah mezi klientem a poskytovatelem služby platební metody „Platba na splátky“ není v těchto pravidlech zohledněn. Vztah mezi klientem a poskytovatelem platební metody „Platba ve splátkách“ není v těchto pravidlech zohledněn. Pokud poskytovatel platební metody „Platba ve splátkách“ takovou funkcionalitu podporuje, bude na e-mailovou adresu, kterou Klient uvede během procesu platby, zaslán elektronický šek na částku provedené platby. TravelLine neodpovídá za poskytnutí elektronické kontroly Klientovi.

3.4.7 Pokud klient během procesu rezervace zvolí způsob platby „Platba v kanceláři“, obdrží informace o adrese kanceláře, kde by měl klient zaplatit za rezervované ubytování. Potvrzení rezervace, které klient obdrží na e-mailovou adresu uvedenou během procesu rezervace, dále obsahuje také adresu kanceláře poskytovatele, ve které by měl klient zaplatit za rezervované ubytování.

Pozor! - Poskytovatel má právo nabízet nevratné tarify. Podle podmínek těchto nevratných tarifů, pokud je rezervace zrušena nebo klient nedorazí, částka předplacená klientem (částečně nebo v plné výši) nebude vrácena a zůstane v držení Poskytovatele jako pokuta.



Doporučujeme vám, abyste se před dokončením rezervace pečlivě seznámili s podmínkami speciálních nabídek.

Pozor! - Poskytovatel, u kterého si klient zarezervoval ubytování a pobyt, vystaví doklady potvrzující celou dobu pobytu, včetně období zaplaceného pomocí internetového získání, platby ve splátkách nebo odložené platby.

Ubytování je rezervováno během rezervace. Potvrzení rezervace se zobrazí na obrazovce ihned po dokončení objednávky. Doporučujeme ho vytisknout a uložit. Potvrzení rezervace je zasláno také e-mailem na adresu uvedenou klientem během rezervace.

3.5. V případě písemných, telefonických nebo osobně provedených objednávek obdrží klient po doručení těchto objednávek poskytovateli předběžné potvrzení rezervace, které obsahuje žádost o platbu. V případě včasné platby obdrží Klient potvrzení.

3.6 V souladu s čl. III odst. 3.1 těchto VOP se rezervace považují za závaznou objednávku pobytu a / nebo služeb okamžikem doručení písemné objednávky. V případě osobně provedených rezervací se za tento okamžik považuje okamžik sepsání (tj. Vyplnění formuláře a jeho podepsání) objednávky na recepci Poskytovatele nebo v Rezervačním centru. Telefonicky je tento okamžik okamžikem provedení telefonické objednávky a v případě online rezervací je to okamžik, kdy je rezervační formulář zaslán Poskytovateli. Smluvní vztahy mezi Poskytovatelem a Klientem vznikají okamžikem, kdy je Klientovi zasláno Předběžné potvrzení rezervace e-mailem, poštou nebo doručeno osobně. V případě online rezervací provedených v Systému je Klientovi zasláno Předběžné potvrzení rezervace elektronickou poštou, a to na e-mailovou adresu Klienta uvedenou v zaslaném rezervačním formuláři. Pro vyloučení případných pochybností v případě online rezervací je potvrzení rezervace u online rezervací placených bankovním převodem doručení Předběžného potvrzení rezervace a u online rezervací placených platební kartou to není

Článek IV. - Práva a povinnosti smluvních stran

4.1 Klient má právo:

na řádné poskytnutí jím objednaných, Poskytovatelem potvrzených a řádně uhrazených pobytů a/nebo služeb; s výjimkou nenadálých událostí, krizových situací a neočekávaných okolností (vlivy počasí, výpadky energií, politické události, přírodní vlivy – záplavy, zemětřesení apod.), v případě výskytu, kterých si Poskytovatel vyhrazuje právo zrušit již uskutečněnou rezervaci; kdykoliv před zahájením pobytu a/nebo započítáním s poskytováním služeb zrušit rezervaci za předpokladu dodržení stornovacích podmínek; reklamovat vady poskytovaného pobytu a/nebo služeb podle ustanovení těchto VOP o reklamaci služeb.

4.2 Klient je povinen

úplně a správně uvést všechny podstatné náležitosti potřebné pro rezervaci, zejména veškeré údaje označené jako povinné v rezervačním formuláři nebo objednávce; uhradit Poskytovateli plnou cenu za rezervovaný pobyt a/nebo služby dle zvoleného způsobu úhrady nejpozději v



den nástupu na pobyt; respektovat právní a interní předpisy Poskytovatele; pečlivě si překontrolovat Poskytovatelem vystavené potvrzení rezervace a při zjištění provedení chybné rezervace neprodleně kontaktovat Poskytovatele na kontaktech uvedených v potvrzení rezervace.

seznámit se před potvrzením rezervace s kontraindikacemi lázeňské léčby, které jsou uvedeny na www.savoywestend.cz.

4.3 Poskytovatel je povinen

poskytnout Klientovi informace o rezervaci pobytu a/nebo služeb a rezervaci obratem potvrdit;

zabezpečit Klientovi/Hostu/Hostům pobyt a/nebo služby v potvrzeném rozsahu a kvalitě, poskytnout Klientovi/Hostu/Hostům náhradní pobyt a/nebo služby minimálně v potvrzené kvalitě a rozsahu, není-li Poskytovatel schopen poskytnout řádně potvrzený a uhrazený pobyt a/nebo služby z důvodů jiných než uvedených v odst. 4.1 písm. a) těchto VOP, tj. z důvodu technické závady nebo z obdobných důvodů, v případě zrušení potvrzené rezervace ze strany Poskytovatele dle odst. 4.1 písm. a) těchto VOP vrátit Klientovi částku odpovídající již provedené úhradě, a to nejpozději do 14 dnů ode dne účinného doručení oznámení o zrušení rezervace Klientovi.

4.4 Poskytovatel má právo

na změnu rezervovaného a potvrzeného pobytu a/nebo služeb v odpovídající či vyšší kategorii při zachování minimálně stejného standardu a ceny pobytu a/nebo služeb. V případě nutnosti změny na nižší kategorii je Poskytovatel povinen tuto skutečnost Klientovi oznámit nejpozději 7 dní před zahájením rezervovaného pobytu a/nebo započítím s poskytováním služeb. Pokud Klient s takovou změnou vysloví písemně svůj souhlas, cena bude snížena dle cen aktuálně platných pro odpovídající kategorii. V případě, že Klient neudělí svůj výslovný souhlas s takovou změnou, rezervace pobytu a/nebo služeb se ruší; předem zrušit či odmítnout pobyt Hosta, kterému nebyla po předchozím pobytu u Poskytovatele doporučena další lázeňská léčba (tato informace je obsažena v lékařské zprávě Poskytovatele); předem zrušit či odmítnout pobyt Hosta, který nerespektoval při předchozím pobytu u Poskytovatele předpisy zařízení; upravit ceny z důvodu inflace či cenových výkyvů a změn dle aktuálního kurzu při platbě v cizí měně.

Článek V. - Nástup hosta

5.1 Při nástupu na pobyt a/nebo služby se Host v prostorách Poskytovatele prokáže průkazem totožnosti a Voucherem. Po splnění uvedených formalit Poskytovatel Hosta ubytuje a poskytne mu další informace k pobytu a/nebo službám. S ubytovacím řádem se Host může seznámit při nástupu na pobyt.

Článek VI. - Zrušení rezervace klientem



6.1 Klient má právo kdykoliv přede dnem zahájení pobytu a/nebo započetí s poskytováním služeb v souladu s potvrzenou rezervací (dále jen „den nástupu“) čerpání rezervovaného a potvrzeného pobytu a/nebo služeb zrušit, tj. odstoupit od potvrzené objednávky nebo online potvrzené rezervace. Odstoupení ze strany Klienta (dále jen „Storno“) musí být provedeno písemnou formou a prokazatelně doručeno Poskytovateli na adresu jeho sídla, v tomto odstavci uvedenou e-mailovou adresu nebo faxové číslo, přičemž z projevu vůle Klienta musí jednoznačně vyplývat jeho skutečný záměr potvrzenou rezervací pobytu a/nebo služeb zrušit. Dnem provedení Storna se rozumí den, kdy bude tento projev vůle Klienta doručen Poskytovateli na adresu jeho sídla, v tomto odstavci uvedenou e-mailovou adresu nebo faxové číslo. V případě, že k doručení Storna rezervovaného pobytu a/nebo služby dojde v době od 17:00 h do 24:00 h místního času, má se za to, že dnem doručení Storna je následující pracovní den. Poskytovatel má v případě Storna nárok na zaplacení poplatků spojených se zrušením rezervovaného a potvrzeného pobytu a/nebo služeb (dále jen „Stornopoplatky“), jejichž výše je závislá na celkovém počtu dní mezi dnem doručení písemného Storna v souladu s tímto odstavcem Poskytovateli a dnem nástupu. V případě stornované rezervace pobytu a/nebo služeb provede Poskytovatel nejpozději do 14 dní ode dne doručení Storna vyúčtování a vrácení již poskytnuté úhrady ve výši po odečtu řádně vyúčtovaných Stornopoplatků dle níže uvedené tabulky. V případě, že výše Stornopoplatků činí víc než dosud poskytnutá úhrada ze strany Klienta, vyúčtuje Poskytovatel rozdíl mezi takto poskytnutou úhradou a výši Stornopoplatků dle tohoto odstavce Klientovi samostatnou fakturou na základě doručení písemného Storna rezervovaného a potvrzeného pobytu a/nebo služby, splatnost faktury činí v tomto případě 15 dnů ode dne provedení Storna.

V souladu s ustanovením § 1837 písmeno j) občanského zákoníku ubytovaným hostům jako spotřebitelům nevzniká právo na odstoupení od potvrzené objednávky, pokud ubytovatel poskytuje plnění v určeném termínu, aniž by nebyly účtovány stornopoplatky dle bodu 6.1 těchto VOP.

Zrušení rezervace je možné pouze písemnou formou na adresu sídla Poskytovatele, v e-mailové nebo faxové podobě na adresu/číslo:

E-mail: reservation@savoywestend.cz

Fax: +420 359 018 888

6.2 Stornopoplatky se vypočítávají z potvrzené celkové ceny rezervovaného pobytu a/ nebo služeb následujícím způsobem:

Zrušení pobytu z potvrzené rezervace:

Storno podmínky pro pobyty trvající **1 - 6 nocí:**

*Zrušení rezervace provedené méně než 24 hodin před příjezdem: 100 % ceny za první noc

*Zrušení rezervace provedené v průběhu pobytu (zkrácení pobytu): 100 % ceny za následující noc.



Storno podmínky pro pobyty trvající **7 a více nocí:**

*Storno 14 a méně dní před příjezdem: 50 % z celkové ceny rezervace.

*Zrušení rezervace 7 a méně dní před příjezdem: 100 % z ceny rezervace.

*Zrušení rezervace v průběhu pobytu (zkrácení pobytu): 100 % ceny rezervace.

6.3 Změna rezervace

Technické funkce Systému umožňují změnit datum příjezdu nebo odjezdu, kontaktní údaje hosta nebo poznámky k rezervaci a kategorii pokoje v rezervaci, která již byla provedena a potvrzena poskytovatelem a která je zaplacená při příjezdu. Tyto parametry lze měnit dle vlastního uvážení pouze prostřednictvím Systému pomocí odkazu obsaženého v potvrzení rezervace zasláném Klientovi e-mailem v průběhu rezervace.

Změna uvedených parametrů u rezervací s jinými způsoby platby a provádění jiných změn u rezervací, které již byly provedeny a potvrzeny Poskytovatelem, včetně rezervací zaplacených při příjezdu, nebude možná.

Po předchozím ověření podmínek zrušení rezervace může Klient zrušit stávající rezervaci a provést novou rezervaci s požadovanými parametry prostřednictvím Systému.

6.4 Zrušení rezervace

6.4.1 Aby se předešlo nejasnostem, je třeba rezervace vždy rušit prostřednictvím Systému. Pro zrušení rezervace je důležité, aby zpráva o takovém zrušení byla příslušnému poskytovateli doručena včas, což je zajištěno funkcí Systému. Rezervaci lze zrušit pouze prostřednictvím Systému pomocí odkazu a kódu pro zrušení rezervace, který je uveden spolu s potvrzením rezervace zasláným Klientovi e-mailem v průběhu rezervace. Po zrušení objednávky je Klientovi zasláno oznámení o zrušení rezervace. Pokud Klient z jakéhokoli důvodu nemůže zrušit rezervaci pomocí odkazu a kódu pro zrušení rezervace, doporučujeme Klientovi, aby se za účelem zrušení rezervace obrátil na rezervační oddělení vybraného Poskytovatele.

6.4.2 V případě použití elektronického způsobu platby, tj. platby bankovní kartou, budou peněžní prostředky vráceny na bankovní kartu nebo digitální peněženku použitou k platbě za rezervaci ve lhůtě stanovené platební službou. Doba mezi transakcí vrácení peněz a skutečným připsáním peněz na účet Klienta závisí na interních postupech banky, platebního systému a interních postupech Poskytovatele a obvykle není delší než 45 pracovních dnů ode dne zrušení rezervace Klientem prostřednictvím systému.

6.4.3 V případě využití rezervace zajištěné bankovní kartou vrátí Poskytovatel peněžní prostředky stržené z účtu vázaného na bankovní kartu. V případě zrušení rezervace doporučujeme kontaktovat Poskytovatele a vyřešit otázku vrácení peněz vhodným způsobem.

6.4.4 V případě odložené platby vrátí poskytovatel služeb odložené platby peníze klientovi. V případě zrušení rezervace bude Klienta kontaktovat pracovník poskytovatele služeb odložené



platby. Peníze snížené o poplatek účtovaný poskytovatelem služeb odložené platby budou vráceny vhodným způsobem.

6.4.5 V případě pozdního zrušení rezervace nebo nedojezdu může poskytovatel služeb s odloženou platností uplatnit vůči Klientovi sankci. Pravidla pro pozdní zrušení rezervace, zejména lhůty a výši sankce, si každý poskytovatel stanoví sám. Podmínky rezervace, pravidla platných speciálních nabídek a podmínky pozdního zrušení rezervace uvedené na webových stránkách ubytovacího zařízení/ubytovny, v rezervačním formuláři a potvrzení rezervace je třeba si při rezervaci pečlivě přečíst. V případě předčasného odjezdu klienta má poskytovatel právo uplatnit sankce související se ztrátami způsobenými ubytovacím zařízením/nemovitostí.

Článek VIII. - Platba zbývající části celkové ceny rezervace

7.1 Aktuální ceny pobytů a služeb poskytovaných Poskytovatelem jsou uvedeny na internetové stránce www.savoywestend.cz. V případě nesouladu cen z různých zdrojů jsou platné ceny uvedené na www.savoywestend.cz. V případě, že se během pobytu mění sezóna, bude účtována cena příslušné sezóny.

7.2 Nebude-li částečná úhrada provedena v dané lhůtě, bude rezervace automaticky zrušena. Dnem úhrady se rozumí připsání finančních prostředků na účet Poskytovatele. Platby budou obdrženy Poskytovatelem netto a nepovedou k žádným nákladům jakéhokoliv druhu na straně Poskytovatele (vyjma plateb za vedení účtu Poskytovatele a případných bankovních poplatků přímo účtovaných bankou Poskytovateli, avšak pouze za předpokladu, že platby jsou uskutečněny ve správné měně), bez jakéhokoliv nákladu pro Poskytovatele.

Article VIII – Úhrada zbývající části celkové ceny za rezervaci

8.1 Před příjezdem: bankovní převod v EUR:

Banka: Komerční banka a.s., pobočka Karlovy Vary

Bankovní účet č. (EUR): 35-5863300247/0100

IBAN: CZ5801000000355863300247

SWIFT: KOMBCZPPXXX

8.1.1 V den nástupu

- platbou v hotovosti
- kreditní kartou



- vybranými poukázkami

8.2 Klient bere na vědomí, že v případě neuhrazení celkové ceny rezervace pobytu a/nebo služeb nejpozději v den nástupu ve výši 100 %, není Poskytovatel povinen poskytnout Klientovi nebo Hostovi rezervovaný pobyt a/nebo služby. V takovém případě si Poskytovatel vyhrazuje právo potvrzenou rezervaci zrušit a Klient je povinen uhradit Poskytovateli Stornopoplatky dle tabulky uvedené v čl. VI. odst. 6.1 těchto VOP (Storno 1 den před dnem nástupu nebo nenastoupení bez provedení Storna ze strany Klienta). V případě, že výše Stornopoplatku činí víc než dosud poskytnutá úhrada ze strany Klienta, vyúčtuje Poskytovatel rozdíl mezi takto poskytnutou úhradou a výši Stornopoplatků dle tohoto odstavce Klientovi samostatnou fakturou, splatnost faktury činí v tomto případě 15 dnů ode dne nástupu.

Článek IX. - Další ujednání

9.1 Ceny pro děti se vztahují pouze na osoby ve věku 3-12 let. Pokud si zákazník chce rezervovat lázeňský léčebný program (Komplexní lázeňská léčba, Relax lázeňská léčba) pro osoby ve věku od 3 do 15 let, lze tak učinit pouze na základě odborné prohlídky pediatra nebo na základě lékařské zprávy vypracované pediatrem z domovské země zákazníka (ne starší než jeden měsíc) prokazující schopnost podstoupit lázeňskou léčbu. Vyšetření může poskytnout pediatr přímo v hotelu Savoy Westend. Náklady na takové vyšetření jsou 100,- EUR. Na tuto službu se nevztahuje sleva za věrnost zákazníků ani sleva za včasnou rezervaci. Pro děti ve věku 0-2 roky vč. lázeňská léčba není poskytována.

9.2 Pokud dojde k ukončení pobytu a/nebo čerpání služeb nebo nečerpání části služeb z důvodu zjištění kontraindikace nebo nedostatku věku po dni nástupu a/nebo začátku čerpání služeb, není Poskytovatel povinen poskytnout Klientovi nebo Hostovi žádnou náhradu za služby nevyčerpané právě z těchto důvodů ani vrátit Klientovi nebo Hostovi poměrnou část uhrazené ceny pobytu a/nebo služeb.

9.3 Za rezervované nevyčerpané služby není Poskytovatel povinen poskytnout žádnou náhradu.

9.4 K ceně pobytu je účtován lázeňský poplatek, jehož výše se řídí aktuální vyhláškou města Karlovy Vary.

Článek X. - Ochrana osobních údajů

10.1 Odesláním písemné objednávky, osobní nebo telefonickou objednávkou nebo vstupem do Systému Poskytovatele a zahájením registrace sděluje Klient vědomě své osobní údaje a případně osobní údaje Hosta. Klient souhlasí se zpracováním těchto údajů Poskytovatelem v souvislosti s rezervací pobytu a/nebo služeb. Osobní údaje budou Poskytovatelem zpracovány ve smyslu zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů.

10.2 Klient se zavazuje, že před předáním osobních údajů Hosta Poskytovateli zajistí souhlas subjektu těchto údajů s jejich předáním a odpovídá za veškerou újmu způsobenou porušením této povinnosti.



10.3 Osobní údaje a údaje o rezervaci pobytu a/nebo služeb jsou nutné pro řádné zajištění rezervace Poskytovatelem, jsou ukládány v bezpečné databázi a nejsou poskytovány třetím stranám.

10.4 Poskytovatel je povinen učinit veškerá potřebná opatření k tomu, aby bylo zabráněno neoprávněnému a nahodilému přístupu jiných osob k osobním údajům, změně, zničení a ztrátě osobních údajů Klientů nebo Hostů, neoprávněným přenosům, zpracování nebo jinému zneužití osobních údajů Klientů nebo Hostů.

10.5 Před odesláním rezervačního formuláře Poskytovateli může Klient udělit svůj souhlas se zasíláním aktuálních nabídek Poskytovatele. Zrušení souhlasu se zasíláním aktuálních nabídek lze učinit telefonicky na telefonní kontakt Poskytovatele: +420 359 018 811, nebo emailovou formou na e-mailovou adresu: info.sales@savoywestend.cz. Klient je oprávněn vymazat svoji emailovou adresu z rozesílací databáze Poskytovatele také zvolením příslušného odkazu ve spodní části každého informačního emailu.

Článek XI. - Reklamáce služeb

11.1 V případě, že Klient zjistí jakékoli vady či nedostatky ve službě poskytované Poskytovatelem, je Klient povinen zajistit, aby případné vady či nedostatky byly oznámeny Poskytovateli bez zbytečného odkladu po jejich zjištění. Klient bere na vědomí, že není možné brát jakýkoli zřetel na reklamáce služeb, které budou Poskytovateli oznámeny se zpožděním nebo po odjezdu Klienta.

11.2 Pro případ reklamace služeb resp. plnění Poskytovatele je Klient povinen oznámit bez zbytečného odkladu vadu služeb recepci či ubytovací kanceláři příslušného lázeňského hotelu. Pracovník recepce danou reklamaci předá odpovědnému pracovníkovi Poskytovatele, který reklamaci posoudí a vyhotoví reklamační protokol, jehož obsahem bude identifikace Klienta, popis namítané vady plnění, datum přijetí reklamace, návrh řešení reklamace, případně dohoda stran ohledně řešení reklamace.

Článek XII. - Podmínky pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

12.1 Ubytovaný Klient/Host má právo podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je: **Česká obchodní inspekce**, Ústřední inspektorát – oddělení AD, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, E-mail: adr@coi.cz, [web: adr.coi.cz](http://web:adr.coi.cz)

Česká obchodní inspekce je dozorovým orgánem vykonávajícím dohled nad ochranou spotřebitele, postupující podle zákona č. 64/1986 Sb., o České obchodní inspekci, ve znění pozdějších předpisů, a dalších právních předpisů. Internetová stránka České obchodní inspekce je www.coi.cz.

Článek XIII. - Závěrečná ustanovení



13.1 Tyto VOP jsou v plném znění publikovány na webových stránkách Poskytovatele www.savoywestend.cz.

13.2 Poskytovatel si vyhrazuje právo na jednostrannou změnu těchto VOP.

13.3 Tyto VOP se přiměřeně použijí i na případný smluvní vztah mezi Poskytovatelem a Hostem.

13.4 Na Klienta a Hosta se vztahují všeobecné obchodní podmínky platné v době, kdy je Klientem uskutečněna rezervace pobytu a/nebo služby, tedy v době odeslání písemné objednávky, osobního nebo telefonického objednání nebo odeslání rezervačního formuláře Klientem Poskytovateli.

13.5 Práva a povinnosti neupravené těmito podmínkami se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012, občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

13.6 Tyto Všeobecné obchodní podmínky nabývají platnosti dnem 14.06.2021. Změny, odchylky nebo doplňky těchto VOP mohou být individuálně mezi Poskytovatelem a Klientem/Hostem upraveny výlučně písemnou formou.

13.7 Právní vztah mezi Poskytovatelem a Klientem/Hostem se řídí dle právního řádu České republiky.

13.8 Nedílnou součástí těchto VOP jsou cenová ujednání platná pro dané období.

