



SAVOY WESTEND HOTEL

★★★★★  
LUXURY SPA RESORT  
KARLOVY VARY

# ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ И УСЛОВИЯ

компании Savoy Westend Hotel s.r.o.

**Регистрационный номер предприятия: 27110532, НДС: CZ27110532, дата бокс: fnyzbww, расположенного по адресу: Rybná 668, 110 00, Praha 1 - Staré město, Чешская Республика зарегистрированный в Торговом реестре, который ведет Городской суд в Праге, раздел С, вкладыш 97004**

## Статья I - Вводные положения

**1.1** Компания Savoy Westend Hotel s.r.o., регистрационный номер предприятия: 27110532, НДС: CZ27110532, местонахождение: Rybná 668, 110 00, Praha 1 - Staré město, Чешская Республика, тел: +420 359 018 811, Fax: +420 353 225 301, [www.savoywestend.cz](http://www.savoywestend.cz), E-mail: [info.sales@savoywestend.cz](mailto:info.sales@savoywestend.cz), дата бокс: fnyzbww, зарегистрированная в Торговом реестре, который ведет Городской суд Праги, Sec.C, Inset 97004 (далее "Поставщик"), является компанией, сферой деятельности которой является предоставление курортного обслуживания и сопутствующих услуг, таких как размещение, питание, предоставление лечебных процедур и других услуг, обычно связанных с пребыванием.

**1.2** Предметом настоящих Общих положений и условий (далее "ОПУ") является определение условий и правил, регулирующих отношения между отелем (далее Провайдером) и клиентом - физическим лицом, которое в качестве заказывающей стороны заказало пребывание и/или услуги Провайдера (далее "Клиент"). Отношения между Провайдером и Клиентом регулируются настоящими ОПУ, которые создают общую правовую основу их договорных отношений, если только специально не оговорено и не указано иное.

**1.3** Настоящие ОПУ применяются к бронированиям, сделанным по письменному заказу (по почте, факсу, электронной почте), лично или по телефону или на рецепшне объекта Провайдера, а также к бронированиям, сделанным онлайн с помощью системы бронирования, размещенной на веб-страницах Провайдера, особенно на сайте [www.savoywestend.cz](http://www.savoywestend.cz).

## Статья II - Определение терминов

**2.1** Клиент - это физическое лицо, которое осуществляет бронирование любым из способов, перечисленных в ст. I пп. 1.3 настоящих ОПУ. Клиентом является любое физическое или юридическое лицо, которое не приобретает какие-либо услуги Провайдера с целью дальнейшей продажи или ведения коммерческой деятельности. Клиент не обязательно должен быть тем же физическим лицом, что и Гость.

**2.2** Гость - это физическое лицо, которое является конечным получателем забронированного пребывания и/или услуг Провайдера (далее "Гость"). Отношения между Провайдером и Гостем также регулируются Правилами проживания, которые можно найти на сайте [www.savoywestend.cz](http://www.savoywestend.cz) или же на рецепшене объекта Провайдера. В случае, если Клиент также является Гостем, он обозначен только как Клиент.

**2.3** Система бронирования обозначает систему бронирования, управляемую Провайдером, особенно веб-страница [www.savoywestend.cz](http://www.savoywestend.cz) (далее "Система"), которая позволяет в режиме онлайн бронировать пребывание и/или услуги, предлагаемые Провайдером, в соответствии с текущими вакансиями.

**2.4** После бронирования клиент получает предварительное подтверждение бронирования, которое служит только в качестве предложения пребывания, выданного Провайдером, и не дает клиенту права на розыгрыш предложения пребывания и/или услуг. Предварительное подтверждение бронирования содержит информацию о Клиенте (имя, фамилия, контактный телефон, адрес электронной почты, дата рождения, адрес), Госте/Гостях (имя, фамилия, контактный телефон, адрес электронной почты, дата рождения, адрес, забронированное пребывание и/или услуги (срок пребывания, даты пребывания, тип пребывания, название отеля, категория номера - если входит в предложение, тип питания, все услуги, включенные в пребывание), общая стоимость пребывания и/или услуг, а также запрос на оплату. Клиент обязан проверить правильность предоставленных данных. Срок действия предварительного подтверждения бронирования истекает в тот момент, когда срок, установленный для оплаты, заканчивается без оплаты, как указано в запросе на оплату в предварительном подтверждении бронирования.

**2.5** Обязательное подтверждение бронирования (далее "Подтверждение"), выданное Провайдером, дает право воспользоваться забронированным пребыванием и/или услугами, однако только в том случае, если общая стоимость забронированного пребывания и/или услуг была полностью оплачена в соответствии со ст. VIII настоящих ОПУ. Подтверждение содержит информацию о Клиенте (имя, фамилия, контактный телефон, адрес электронной почты, дата рождения, адрес), Госте/Гостях (имя, фамилия, контактный телефон, адрес электронной почты, дата рождения, адрес), забронированном пребывании и/или услугах (срок пребывания, даты пребывания, тип пребывания, название отеля, категория номера - если является частью предложения, тип питания, все услуги, включенные в пребывание), общую стоимость пребывания и/или услуг, а также информацию об оплате. Клиент обязан проверить правильность предоставленных данных.

### **Статья III - Бронирование**

**3.1** Бронирование пребывания и/или услуг может быть осуществлено посредством письменных заказов (по почте на адрес Провайдера, по факсу на номер факса, указанный в ст. VI par. 6.1 настоящих ОПУ [reservation@savoywestend.cz](mailto:reservation@savoywestend.cz)), лично или по телефону на рецепшене Провайдера, или онлайн, путем бронирования в Системе.

**3.2** Заказ должен содержать информацию о Клиенте (имя, фамилия, контактный телефон, адрес электронной почты, дата рождения, адрес), информацию о Госте/Гостях (имя, фамилия, контактный телефон, адрес электронной почты, дата рождения, адрес), информацию о заказанном пребывании и/или услугах (количество гостей, срок пребывания, даты пребывания, тип пребывания, название гостиницы, категория номера - если входит в предложение, тип питания, все заказанные услуги, а в случае индивидуально заказанных услуг - объем проживания, питания и лечебных услуг).

**3.3** При бронировании онлайн Клиент выбирает в Системе параметры выбранного пребывания, после чего Система проверяет наличие свободных мест с целью немедленного бронирования. В случае, если выбранный тип пребывания доступен на указанные даты, Клиент заполняет всю



информацию, указанную в форме для немедленного бронирования. Клиент осуществляет бронирование онлайн, заполняя свои личные данные и, в конечном итоге, личные данные Гостя. Кроме того, он заполняет всю информацию, обозначенную как требуемая для завершения процесса бронирования, и тем самым дает свое согласие с настоящими ОПУ. Наконец, они отправляют форму бронирования Провайдеру.

**3.4** Завершенное бронирование может быть оплачено любым из способов, предлагаемых в Системе. Пожалуйста, обратите внимание, что Провайдер имеет право ограничить выбор методов оплаты.

**Внимание!** - Провайдер имеет право привлекать к процессу оплаты бронирования третьих лиц (агентов, технических посредников), в том числе тех, на чьи счета зачисляется оплата за бронирование, произведенное Клиентом в Системе. При этом Провайдер остается ответственным перед Клиентом за предоставление забронированного Проживания и возврат денежных средств.

**3.4.1** При оплате Проживания банковской картой через Систему с использованием интернет-эквайринга, Клиент вводит сумму, указанную Провайдером в форме бронирования, в открывшемся окне платежной системы, используя собственную банковскую карту или цифровой кошелек Клиента. Если Клиент частично оплачивает забронированные номера (услуги) в процессе бронирования, Клиент оплачивает остаток Провайдеру по прибытии. Электронный чек на сумму оплаты, произведенной посредством интернет-эквайринга, будет предоставлен на адрес электронной почты, который Клиент указывает в процессе бронирования, в случае, если компания, предоставляющая возможность оплаты банковской картой с использованием интернет-эквайринга, поддерживает выдачу электронного чека. Система бронирования TravelLine не несет ответственности за предоставление Клиенту электронного чека.

**3.4.2** При использовании способа оплаты "Отложенный электронный платеж с банковской карты" Клиент либо самостоятельно вводит данные в Систему в процессе бронирования, либо предоставляет Провайдеру без участия TravelLine данные для осуществления бронирования. На основании данных, введенных в Систему Клиентом или Провайдером, Система автоматически отправляет Клиенту на адрес электронной почты, указанный в процессе бронирования, Предварительное бронирование со ссылкой для оплаты. Клиент, перейдя по ссылке для оплаты, вносит сумму, указанную Провайдером в Системе, используя банковскую карту в окне платежной системы. В случае успешной оплаты в Системе формируется Подтверждение бронирования, которое отправляется Клиенту на адрес электронной почты, указанный в процессе бронирования. Если провайдер системы интернет-эквайринга поддерживает такую функциональность, электронный чек на сумму произведенного платежа будет отправлен на адрес электронной почты, указанный Клиентом в процессе оплаты. TravelLine не несет ответственности за предоставление Клиенту электронного чека.

**Внимание!** - Оплата должна быть произведена в течение срока, указанного Провайдером в подтверждении бронирования. Если Клиент не произведет оплату в указанный срок, бронирование автоматически аннулируется в Системе.

**3.4.3** Если используется метод оплаты бронирования "Банковская карта обеспечена", Клиент должен ввести данные банковской карты в соответствующие поля. Эта информация будет отправлена выбранному Клиентом Провайдеру по защищенным каналам связи через защищенный сервер, чтобы гарантировать бронирование. Провайдер самостоятельно решает, снимет ли он средства со счета, привязанного к банковской карте, в размере стоимости бронирования или заблокирует их. Если Провайдер не может завершить операции с банковской картой, необходимые для гарантии заказа, Провайдер может отменить бронирование Клиента.

**Внимание!** - Клиент должен убедиться, что срок действия карты не истек и что на счете достаточно средств для оплаты заказа.



**3.4.4** В случае банковского перевода заказанные услуги должны быть оплачены полностью. Провайдер может установить другие суммы предоплаты. Сумма предоплаты сообщается в процессе бронирования. Платежи по банковскому переводу могут осуществлять юридические и физические лица. Оплата производится в течение 3 рабочих дней после получения счета за забронированные номера (услуги). Некоторые Провайдеры ограничивают бронирование Проживания по безналичному расчету, если такое бронирование осуществляется в течение нескольких дней (обычно не позднее 5 дней) до предполагаемой даты заезда.

**3.4.5** В случае оплаты забронированного Проживания на месте, Клиент оплачивает бронирование наличными по прибытии к Провайдеру.

**3.4.6** При использовании способа оплаты "Оплата в рассрочку" в открытом окне поставщика услуг способа оплаты "Оплата в рассрочку" Клиент самостоятельно заключает договор с таким поставщиком и вносит установленную Поставщиком сумму предоплаты. Если в соответствии с правилами окна поставщика услуг способа оплаты "Оплата в рассрочку" Клиент успешно оплачивает Проживание, в Системе автоматически генерируется Подтверждение бронирования. Если по какой-либо причине поставщик услуг метода оплаты "Оплата в рассрочку" отказывает в оплате, бронирование в Системе не производится. Отношения между Клиентом и поставщиком услуг по способу оплаты "Оплата в рассрочку" не рассматриваются в настоящих Правилах. Отношения между Клиентом и поставщиком услуг метода оплаты "Оплата в рассрочку" не рассматриваются в настоящих Правилах. Если поставщик способа оплаты "Оплата в рассрочку" поддерживает такую функциональность, электронный чек на сумму произведенного платежа будет отправлен на адрес электронной почты, указанный Клиентом в процессе оплаты. TravelLine не несет ответственности за предоставление Клиенту электронного чека.

**3.4.7** Когда Клиент выбирает способ оплаты "Оплата в офисе" в процессе бронирования, Клиент получает информацию об адресе офиса, в котором Клиент должен оплатить забронированное Проживание. Кроме того, подтверждение бронирования, которое Клиент получает на адрес электронной почты, указанный в процессе бронирования, также содержит адрес офиса Провайдера, в котором Клиент должен оплатить забронированное Проживание.

Внимание! - Провайдер имеет право предлагать невозвратные тарифы. Согласно условиям таких невозвратных тарифов, в случае отмены бронирования или неприбытия клиента, предоплаченная клиентом сумма (частично или полностью) не возвращается и остается в распоряжении Провайдера в качестве штрафа. Мы рекомендуем вам внимательно ознакомиться с условиями специальных предложений до завершения бронирования.

Внимание! - Провайдер, у которого Клиент забронировал Проживание и проживал, выдаст документы, подтверждающие весь период проживания, включая период, оплаченный с использованием интернет-эквайринга, оплаты в рассрочку или отсрочки платежа.

Проживание резервируется во время бронирования. Сразу после завершения заказа на экране появится подтверждение бронирования. Рекомендуется распечатать и сохранить его. Кроме того, подтверждение бронирования отправляется по электронной почте на адрес, указанный Клиентом при бронировании.

**3.5.** В случае письменных, телефонных или лично сделанных заказов, Клиент получает Предварительное подтверждение бронирования, содержащее запрос на оплату, после того, как такие заказы доставлены Провайдеру. В случае своевременной оплаты Клиент получает Подтверждение.



**3.6** В соответствии со ст. III пп. 3.1 настоящих ОПУ, бронирование считается обязательным заказом на проживание и/или услуги с момента доставки письменного заказа. В случае бронирования, сделанного лично, таким моментом считается момент составления (т.е. заполнения бланка и его подписания) заказа на стойке регистрации Провайдера или в Центре бронирования. При телефонном бронировании этим моментом считается момент оформления заказа по телефону, а в случае онлайн-бронирования - момент отправки формы бронирования Провайдеру. Договорные отношения между Провайдером и Клиентом возникают в момент, когда Предварительное подтверждение бронирования отправляется Клиенту по электронной почте, по почте или вручается лично. В случае онлайн-бронирования, осуществленного в Системе, предварительное подтверждение бронирования отправляется Клиенту по электронной почте, причем на адрес электронной почты Клиента, указанный в отправленной форме бронирования. Для устранения возможных сомнений в случае онлайн-бронирования, подтверждением бронирования для онлайн-бронирования, оплаченного банковским переводом, является доставка Предварительного подтверждения бронирования, а для онлайн-бронирования, оплаченного платежной картой, - доставка Подтверждения.

**3.7** Клиент не имеет права вносить изменения в свое бронирование. Под аннуляцией понимается любое изменение в бронировании, кроме продления срока пребывания (полностью покрывающего первоначальный срок) и продления объема услуг.

## **Статья IV - Права и обязанности сторон договора**

### **4.1 Клиент имеет право:**

быть должным образом обеспеченным заказанным им пребыванием и/или услугами, которые Провайдер подтвердил, и которые он должным образом оплатил, за исключением случаев неизбежных событий, кризисных ситуаций и неожиданных условий (влияние погоды, пандемии, отключения электроэнергии, политические события, стихийные бедствия - наводнения, землетрясения и т.д.); в случае таких событий Провайдер оставляет за собой право отменить уже подтвержденное бронирование; отменить бронирование в любое время до начала пребывания и/или предоставления услуг, при условии соблюдения условий отмены; подать жалобу на любые недостатки предоставленного пребывания и/или услуг в соответствии с положениями Процедуры рассмотрения жалоб, содержащейся в настоящих ОПУ.

### **4.2 Клиент обязан**

полностью и правильно указать всю существенную информацию, необходимую для бронирования, особенно все данные, указанные как требуемые в форме бронирования или форме заказа; оплатить полную стоимость забронированного пребывания и/или услуг выбранным способом Провайдеру, причем не позднее даты прибытия Гостя в место пребывания; соблюдать правовые и внутренние нормы Провайдера; внимательно проверить подтверждение бронирования, выданное Провайдером, и в случае обнаружения ошибки в сделанном бронировании незамедлительно связаться с Провайдером по контактам, указанным в подтверждении бронирования. Ознакомиться с информацией о санаторно-курортном лечении, указанными на сайте [www.savoywestend.cz](http://www.savoywestend.cz), до подтверждения бронирования.

### **4.3 Провайдер обязан**

предоставить Клиенту информацию о бронировании пребывания и/или услуг и немедленно подтвердить сделанное бронирование; обеспечить пребывание и/или услуги в подтвержденном объеме и качестве Клиенту/ Гостям, предоставить Клиенту/Гостям альтернативное пребывание и/или услуги в минимальном объеме подтвержденного качества и продолжительности в случае,



если Провайдер не может предоставить должным образом подтвержденное и оплаченное пребывание и/или услуги по причинам, отличным от перечисленных в пп. 4.1 п. а) настоящих ОПУ, т.е. из-за технических проблем или по аналогичным причинам, он возвращает сумму уже произведенных Клиентом платежей в случае отмены бронирования со стороны Провайдера в соответствии с пп. 4.1 буква а) настоящих ОПУ, и это не позднее 14 дней с момента доставки Клиенту уведомления об отмене бронирования.

#### **4.4 Провайдер имеет право**

вносить изменения в забронированные и подтвержденные пребывания и/или услуги той же или более высокой категории, сохраняя, по крайней мере, тот же стандарт и цену пребывания и/или услуг. В случае необходимости, любые изменения, внесенные Провайдером, например, переселение в более низкую категорию, Провайдер должен связаться с Клиентом не позднее, чем за 7 дней до начала забронированного пребывания и/или предоставленных услуг. Если клиент дает свое согласие на такие изменения в письменном виде, общая стоимость пребывания будет снижена в соответствии с текущими ценами, действующими для данной категории. В случае, если Клиент не дает письменного согласия на такие изменения, бронирование пребывания и/или услуг аннулируется. Провайдер может отменить или отказать в пребывании заранее любому Гостю в случае, если после предыдущего пребывания у Провайдера ему не была рекомендована дальнейшая спа-терапия (эта информация включается в медицинские заключения Провайдера); также может отменить или отказать в пребывании заранее любому Гостю в случае, если во время предыдущего пребывания он не соблюдал правила пользования объектами Провайдера; внести изменения в цены в связи с инфляцией или колебаниями цен и изменениями текущего обменного курса при осуществлении платежей в иностранной валюте.

#### **Статья V - Прибытие гостя**

**5.1** По прибытии на проживание и/или для получения услуг, Гость предъявляет удостоверение личности и свое Подтверждение сотрудникам на объекте Провайдера. После соблюдения всех формальностей Провайдер размещает Гостя и предоставляет ему дальнейшую информацию о его пребывании и/или услугах. Гость может ознакомиться с Правилами размещения по прибытии или на сайте Провайдера.

#### **Статья VI - Аннулирование бронирования Клиентом**

**6.1** Клиент имеет право отменить пребывание и/или предоставленные услуги в соответствии с подтвержденным бронированием в любое время до их начала (далее "день заезда"), т.е. он может отказаться от подтвержденного заказа или подтвержденного онлайн-бронирования. Отзыв со стороны Клиента (далее "Отмена") должен быть сделан в письменной форме и доказательно доставлен Исполнителю по адресу его базы, по адресу электронной почты или по номеру факса, указанному в данном пункте, при этом Клиент должен однозначно указать истинную цель отмены подтвержденного бронирования и/или услуг. Днем Аннуляции считается день, когда эта воля Клиента выражена и доставлена Провайдеру на адрес его базы или на указанный адрес электронной почты или номер факса. В случае, если отмена забронированного пребывания и/или услуг осуществляется в период с 17:00 до 12:00 по местному времени, днем отмены считается следующий рабочий день. В случае Аннуляции Провайдер имеет право на получение платы за аннуляцию, связанную с отменой забронированного и подтвержденного пребывания и/или услуг (далее "Плата за аннуляцию"), размер которой зависит от общего количества дней, прошедших с момента доставки письменной Аннуляции Провайдеру в соответствии с настоящим пунктом до дня заезда.



В соответствии с положением § 1837 j) Гражданского кодекса, проживающие гости не имеют права отказаться от подтвержденных заказов как потребители без взимания платы за отмену, как это предусмотрено пунктом 6.1 настоящих ОПУ, в случае, если Провайдер обеспечивает выполнение заказа в указанные сроки.

Аннулирование бронирования возможно только в письменной форме, доставленной по адресу Провайдера, либо в форме электронного письма или факса по указанному ниже адресу/номеру:

E-mail: [reservation@savoywestend.cz](mailto:reservation@savoywestend.cz)

Факс: +420 359 018 888

**6.2** Плата за аннулирование рассчитывается из подтвержденной общей стоимости забронированного пребывания и/или услуг следующим образом:

Аннулирование пребывания, произведенное из подтвержденного бронирования:

Условия аннуляции для пребывания продолжительностью 1 - 6 ночей:

Отмена менее чем за 24 часов до заезда: 100 % стоимости первой ночи отмена во время пребывания (сокращение срока пребывания): 100 % стоимости следующей ночи.

Условия аннуляции при проживании в течение 7 и более ночей:

Аннулирование за 14 и менее дней до заезда: 50 % от общей стоимости бронирования

Отмена за 7 и менее дней до заезда: 100 % от стоимости бронирования

Аннулирование во время пребывания (сокращение срока пребывания): 100 % от стоимости бронирования.

### **6.3** Изменение бронирования

Технические возможности системы позволяют изменять даты заезда и выезда, контактные данные гостя или комментарии к бронированию, а также категорию номера в бронировании, которое уже сделано и подтверждено Провайдером и оплачено по прибытии. Данные параметры можно изменить по своему усмотрению только через Систему с помощью ссылки, содержащейся в подтверждении бронирования, отправленном Клиенту по электронной почте во время бронирования.

Изменение указанных параметров в бронированиях с другими способами оплаты и внесение других изменений в уже сделанные и подтвержденные Провайдером бронирования, в том числе оплаченные по прибытии, невозможно.

Предварительно проверив условия отмены бронирований, Клиент может отменить существующее бронирование и сделать новое бронирование с требуемыми параметрами через Систему.

### **6.4** Аннулирование бронирования

**6.4.1** Во избежание путаницы бронирование всегда следует отменять через Систему или же по электронному адресу [reservation@savoywestend.cz](mailto:reservation@savoywestend.cz). Для отмены бронирования важно, чтобы сообщение о такой отмене было своевременно доставлено Провайдеру, что обеспечивается функциональностью Системы. Бронирование можно отменить только через Систему, используя ссылку и код отмены, предоставленные вместе с подтверждением бронирования, отправленным Клиенту по электронной почте во время бронирования. Уведомление об отмене бронирования отправляется Клиенту после отмены заказа. Если Клиент по какой-либо причине не может отменить бронирование с помощью ссылки и кода отмены бронирования, мы рекомендуем Клиенту связаться с отделом бронирования выбранного Провайдера, чтобы отменить бронирование. Контактный e-mail: [reservation@savoywestend.cz](mailto:reservation@savoywestend.cz).

**6.4.2** При использовании электронного способа оплаты, т.е. оплаты банковской картой, денежные средства будут возвращены на банковскую карту или цифровой кошелек, использованный для оплаты бронирования, в течение срока, установленного платежным сервисом. Период времени между операцией возврата и фактическим зачислением денег на счет Клиента зависит от внутренних процедур банка, платежной системы и внутренних процедур Провайдера и обычно составляет не более 45 рабочих дней, начиная со дня отмены бронирования Клиентом через систему.

**6.4.3** В случае использования бронирования, обеспеченного банковской картой, Провайдер возвращает средства, снятые со счета, привязанного к банковской карте. В случае отмены бронирования мы рекомендуем Вам связаться с Провайдером для решения вопроса возврата средств удобным для Вас способом.

**6.4.4** В случае отложенного платежа поставщик услуг отложенного платежа возвращает деньги клиенту. Сотрудник поставщика услуг отложенного платежа свяжется с Клиентом в случае отмены бронирования. Деньги за вычетом комиссии, взимаемой поставщиком услуг по отсрочке платежа, будут возвращены удобным способом.

**6.4.5** В случае несвоевременной отмены бронирования или неприбытия, провайдер может применить к клиенту штраф. Каждый Провайдер самостоятельно устанавливает правила поздней отмены бронирования, в частности, сроки и размер штрафа. Условия бронирования, правила применимых специальных предложений и условия поздней аннуляции, указанные на веб-странице Провайдера, в форме бронирования и подтверждении бронирования, должны быть внимательно прочитаны в процессе бронирования.

В случае досрочного отъезда клиента Провайдер имеет право применить штрафные санкции, связанные с убытками, причиненными объекту размещения/имуществу.

## **Статья VII - Условия оплаты**

**7.1** Текущие цены на проживание и услуги, предоставляемые Провайдером, указаны на веб-странице [www.savoywestend.cz](http://www.savoywestend.cz). В случае несоответствия цен, указанных в различных источниках, действительными являются цены, указанные на сайте [www.savoywestend.cz](http://www.savoywestend.cz). В случае смены сезонов в период пребывания, взимается цена данного сезона.

**7.2** Если частичная оплата не будет произведена в указанный срок, бронирование будет автоматически аннулировано. Под датой оплаты понимается день зачисления денежных средств на счет Провайдера. Провайдер получает чистые платежи, которые не служат для покрытия каких-либо расходов со стороны Провайдера (за исключением оплаты комиссии за администрирование счета Провайдера и других возможных банковских комиссий, взимаемых банком с Провайдера, но только если платежи осуществляются в правильной валюте), и без каких-либо расходов для Провайдера.

## **Статья VIII - Оплата оставшейся части общей цены за бронирование**

### **8.1 До прибытия: банковский перевод в EUR:**

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

Номер банковского счета (EUR): 35-5863300247/0100

IBAN: CZ5801000000355863300247





SWIFT: KOMBCZPPXXX

### **8.1.1 В день прибытия**

- наличный расчёт
- кредитная карта
- выбранное подтверждение

**8.2** Клиент имеет в виду, что в случае, если общая стоимость бронирования проживания и/или услуг не будет полностью (100%) покрыта не позднее дня прибытия, Провайдер не обязан предоставлять Клиенту или Гостю забронированное проживание и/или услуги. В таких случаях Провайдер оставляет за собой право отменить подтвержденное бронирование, а Клиент обязан уплатить Провайдеру сбор за отмену бронирования в соответствии с таблицей, приведенной в ст. VI, пар. 6.2 настоящих ОПУ (Аннулирование за 1 день до прибытия или неприбытие без предварительного аннулирования со стороны клиента). В случае, если сумма сбора за аннулирование превышает сумму, уже оплаченную Клиентом, Провайдер выставляет Клиенту разницу между произведенными платежами и суммой сбора за аннулирование в соответствии с данным пунктом в отдельном счете; в этом случае оплата должна быть произведена в течение 15 дней с даты заезда.

## **Статья IX - Дальнейшие переговоры**

**9.1** Детские цены применяются только к лицам в возрасте 3-12 лет. Если клиент хочет забронировать программу санаторно-курортного лечения (комплексное санаторно-курортное лечение, релакс-курортное лечение) для лиц в возрасте от 3 до 15 лет, это может быть сделано только на основании профессионального осмотра педиатра или на основании медицинского заключения, подготовленного педиатром из страны проживания клиента (не старше одного месяца), подтверждающего возможность прохождения санаторно-курортного лечения. Осмотр может быть проведен врачом-педиатром непосредственно в отеле Savoy Westend. Стоимость такого обследования составляет 100, - €. На данную услугу не распространяется скидка по программе лояльности для клиентов или скидка за раннее бронирование. Для детей в возрасте до 2 лет включительно санаторно-курортное лечение не предоставляется.

**9.2** В случае прекращения пребывания и/или оказания услуг, или оказания услуг только частично из-за выявленных противопоказаний или по причине малого возраста пациента после дня заезда и/или начала оказания услуг, Провайдер не обязан предоставлять Клиенту или Гостю замену услуг, не оказанных по этим причинам, а также не обязан возвращать пропорциональную сумму оплаченных цен пребывания и/или услуг.

**9.3** Провайдер не обязан предоставлять замену зарезервированным, но не осуществленным услугам.

**9.4** Налог на размещение, установленный действующим постановлением муниципалитета Карловых Вар, взимается дополнительно к цене пребывания.

## **Статья X - Защита персональных данных**

**10.1** Отправляя письменный заказ, делая заказ по телефону, делая заказ лично или входя в систему Исполнителя и начиная регистрацию, Клиент сознательно предоставляет свои личные



данные, а в конечном итоге и личные данные Гостя. Клиент соглашается с тем, что Провайдер обрабатывает такие данные с целью бронирования проживания и/или услуг. Личные данные будут обрабатываться Провайдером в соответствии с Законом № 101/2000 Sb. о защите личных данных, с поправками.

**10.2** Предоставляя Исполнителю личные данные Гостя, Клиент обязуется обеспечить согласие субъекта с предоставлением таких данных и несет ответственность за все убытки, понесенные в результате нарушения этого обязательства.

**10.3** Личные данные и информация о бронировании пребывания и/или услуг необходимы для обеспечения бронирования Провайдером; они сохраняются в защищенной базе данных и не предоставляются третьим лицам.

**10.4** Провайдер обязан принимать все необходимые меры для предотвращения несанкционированного и случайного доступа других лиц к персональным данным, изменения, повреждения или потери персональных данных Клиентов или Гостей, а также несанкционированной передачи, обработки или иного злоупотребления персональными данными Клиентов или Гостей.

**10.5** Перед отправкой формы бронирования Провайдеру, Клиент может дать свое согласие на рассылку Провайдером текущих предложений. Отмена таких подписок может быть осуществлена по телефону, указанному Провайдером: +420 359 018 811 или по электронной почте на адрес электронной почты: info.sales@savoywestend.cz. Клиент также имеет право удалить свой адрес электронной почты из базы данных рассылки Провайдера, выбрав соответствующую ссылку в нижней части каждого отправленного информационного письма.

## **Статья XI - Процедура рассмотрения жалоб**

**11.1** В случае, если Клиент обнаружит какие-либо дефекты или недостатки в услугах, предоставляемых Провайдером, Клиент обязан обеспечить уведомление Провайдера о таких дефектах или недостатках без неоправданной задержки после их обнаружения. Клиент имеет в виду, что никакие претензии по поводу дефектных услуг, предъявленные Провайдеру с задержкой или после отъезда Клиента, не будут приняты во внимание.

**11.2** В случае претензий к услугам или выполнению договора со стороны Провайдера, соответственно, клиент обязан без неоправданной задержки сообщить о таких недостатках на рецепшн или в отдел бронирования данного отеля. Сотрудник рецепшена передаст поданную жалобу ответственному сотруднику Провайдера, который оценит жалобу и составит протокол жалобы, содержащий идентификацию Клиента, описание недостатков исполнения, против которых возражает Клиент, дату подачи жалобы, предложенное решение по жалобе и возможное соглашение сторон по решению жалобы.

## **Статья XII - Условия внесудебного урегулирования потребительских споров**

**12.1** Размещенный Клиент/Гость имеет право предложить внесудебное урегулирование спора субъекту, определенному для внесудебного урегулирования потребительских споров, которым является: Чешская торговая инспекция, Центральная инспекция - отдел AD, Štěpánská 15, 120 00 Прага 2, E-mail: adr@coi.cz, web: adr.coi.cz.

Чешская торговая инспекция является органом, контролирующим защиту прав потребителей, и действует на основании закона № 64/1986 Сб. "Чешская торговая инспекция" с поправками, а

также на основании других законодательных актов. Веб-страницы Чешского управления торговой инспекции находятся по адресу [www.coi.cz](http://www.coi.cz).

### **Статья XIII - Заключительные положения**

**13.1** Настоящие ОПУ публикуются в полном объеме на веб-страницах Провайдера [www.savoywestend.cz](http://www.savoywestend.cz).

**13.2** Провайдер оставляет за собой право на внесение односторонних изменений в настоящие ОПУ.

**13.3** Настоящие ОПУ также должны адекватно применяться к возможным договорным отношениям между Провайдером и Гостем.

**13.4** Общие положения и условия, действующие в момент бронирования Клиентом проживания и/или услуг, применяются к Клиенту и Гостю, т.е. в момент отправки письменного заказа, заказа по телефону или отправки Клиентом заказа Провайдеру с помощью формы онлайн-бронирования.

**13.5** Права и положения, не оговоренные в настоящих положениях и условиях, регулируются соответствующими положениями Закона № 89/2012, Гражданского кодекса, с поправками.

**13.6** Настоящие Общие положения и условия вступают в силу 14 июня 2021 года. Любые изменения, отклонения или дополнения к настоящим ОПУ, согласованные между Исполнителем и Клиентом/Гостем, могут быть сделаны исключительно в письменной форме.

**13.7** Правовые отношения между Провайдером и Клиентом/Гостем регулируются законодательством Чешской Республики.

**13.8** Неотъемлемой частью настоящих ОПУ является Прайс-лист, действующий на данный период.

