



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, E-mail: 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.

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 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 (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), 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 Exely 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 Exely 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. Exely 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. Exely 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, 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, в форме электронного письма по указанному ниже адресу/номеру:

E-mail: reservation@savoywestend.cz

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. 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.

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. В случае несоответствия цен, указанных в различных



источниках, действительными являются цены, указанные на сайте 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 илиGuestов, а также несанкционированной передачи, обработки или иного злоупотребления персональными данными Клиентов илиGuestов.

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 ресепшн или в отдел бронирования данного отеля. Сотрудник ресепшена 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.

Статья XIII - Заключительные положения

13.1 Настоящие ОПУ публикуются в полном объеме на веб-страницах Провайдера 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.

