

1. Preambule

Na cestovní služby poskytované společností HHD AG se sídlem ve Švýcarsku/Glattbrugg (dále jen «HHD» nebo «pofadatel») se nevztahuje v rámci Evropské unie nově harmonizovaná právní úprava účinná od 01.07.2018, která v prospěch zákazníků upravuje cestovní smlouvu, zprostředkování zájezdů či jednotlivých cestovních služeb.

Společnost HHD se však rozhodla navázat na své prvořadě zaměřené pro-zákaznický orientované společnosti a upravit smlouvu uzavírané se zákazníky ve smyslu zásadních bodů této nové právní úpravy.

Společnost HHD proto na základě dohody s pojišťovnou AXA Versicherungen AG pojistila případné nároky zákazníků na vrácení zaplacené ceny či její části pro případ insolvence (pro podrobnosti viz bod 10. «Pojištění proti úpadku») těchto Všeobecných smluvních podmínek (dále jen «VSP»). Dále pro zákazníky společnosti HHD přiměřeně platí právní úprava odstoupení od smlouvy před zahájením pobytu (§ 2533 až 2536a zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku v platném znění (dále OZ) a práva při vadách cestovních služeb (§ 2537 až 2541 OZ). Právní rámec doplňují tyto VSP, které příslušná zákonná ustanovení dotvářejí a doplňují. Každý zákazník svou rezervací tyto VSP přijímá jako závaznou součást smlouvy, a to jak za sebe, tak za všechny zúčastněné osoby.

2. Rezervace a uzavření smlouvy

Rezervaci lze provést písemně, telefonicky nebo e-mailem u společnosti HHD či u zprostředkovatele (cestovní agentury či kanceláře) nebo prostřednictvím internetu. Rezervaci provede zákazník vůči společnosti HHD souhlas s uzavřením smlouvy týkající se služeb cestovního ruchu (dále jen «smlouva»). Elektronické potvrzení o přijetí rezervace **ze strany společnosti HHD** však ještě nepředstavuje závazné potvrzení přijetí objednávky. Pro rozsah a povahu služeb, které se společnost HHD zavazuje v rámci smlouvy provést, platí výhradně popisy, fotografie a ceny uvedené v katalogích, případně na internetových stránkách společnosti HHD, které jsou platné pro dané období.

K uzavření smlouvy dochází na základě potvrzení (dokladu o smlouvě) zasláném společností HHD na trvalém nosiči dat, a to obratem, nejpozději však do 7 dnů.

Jestliže se potvrzení obsahově odchyľuje od rezervace, poskytuje společnost HHD zákazníkovi novou nabídku, kterou je vázána po dobu deseti dnů. Smlouva bude uzavřena na základě této nové nabídky, a to upozorní-li společnost HHD zákazníka na změnu v nabídce a splní-li svou předmluvní informační povinnost a zákazník v rámci závazné lhůty pro přijetí nabídky projeví s nabídkou společnosti HHD výslovný souhlas nebo uhradí zálohu.

V souladu s ustanovením § 1837 OZ nevyplývá právo zákazníka odstoupit od smlouvy přímo ze zákona. Pravidla upravující možnost odstoupení od smlouvy jsou však upravena v bodě 6. «Odstoupení od smlouvy» těchto VSP. Společnost HHD si vyhrazuje možnost

opravy zjevných chyb na svých internetových stránkách, jako jsou např. chyby v tisku či ve výpočtech či přiřazení popisu objektu k fotografiím. Zřizování odvozených práv k rekreačním objektům společnosti HHD není povoleno. Rovněž není povoleno, aby zákazník či třetí osoby nabízel rekreační domy či apartmány k tržnímu využití jako zprostředkovatelé a stanovovali si vlastní ceny.

Snažím se společnosti HHD je vyhovět **přáním zákazníků projevovým** během rezervace, je-li to možné. Společnost HHD však neodpovídá za to, že tyto specifické požadavky budou vždy splněny. Individuální požadavky, rezervace s výhradou a vedlejší ústní dohody jsou platné pouze po písemném potvrzení ze strany společnosti HHD.

Zprostředkovatelské služby společnosti HHD, jako je rezervace trajektů nebo půjčování automobilů provádí společnost HHD pouze jako externí službu. Smluvním základem jsou pak obchodní podmínky/podmínky odstoupení od smlouvy příslušného poskytovatele služeb.

3. Platby/doklady k pobytu

Záloha činí 20 % z ceny a je splatná bezprostředně po přijetí potvrzení, které je dokladem o smlouvě. Zbývajících částka musí být uhrazena nejpozději do čtyř týdnů před zahájením pobytu. V případě uzavření smlouvy ve lhůtě kratší než čtyři týdny před začátkem pobytu je celková cena ubytování splatná ihned. Kompletní doklady k pobytu budou zákazníkovi zaslány e-mailem či poštou, případně budou připraveny k osobnímu vyzvednutí v kanceláři zprostředkovatele. Nedodrželi-li zákazník termín splatnosti zálohy a/nebo zbývajících ceny ubytování podle sjednaných lhůt, je pořadatel po zaslání upomínky se stanovením náhradní lhůty a po jejím marném uplynutí oprávněn od smlouvy odstoupit a požadovat po zákazníkovi úhradu nákladů na odstoupení od smlouvy podle těchto Všeobecných smluvních podmínek.

4. Zvláštní podmínky a upozornění

4.1. Nabízené služby nejsou obecně vhodné pro **osoby s omezenou schopností pohybu**. Společnost HHD poskytne zákazníkům v konkrétních případech osobní poradenství.

4.2. Vedlejší náklady na místě

V ceně služby cestovního ruchu jsou zahrnuty fixní náklady (povinné vedlejší náklady), které musí zákazník vždy uhradit. Variabilní náklady v závislosti na počtu účastníků, složení skupiny nebo na spotřebě (např. pobytová taxa, poplatky za spotřebu elektřiny, plynu, topení, palivového dřeva, vodu či praní prádla) je zpravidla nutné uhradit pronajímateli nebo správci objektu (dále jen «správce»), podle toho, zda zákazník danou službu na místě využije. Platba se zpravidla provádí v hotovosti.

Pokud jsou v textu uvedeny vedlejší náklady, vztahují se v dané výši i pro děti, od dvou let.

4.3. Správce je oprávněn požadovat při odevzdání klíčů přiměřenou **kauci**.

Kauce se hradí zpravidla v hotovosti v eurech. Možnost platby kreditními kartami je výslovně uvedena v dokladech k pobytu. Kauce bude vrácena na daném místě po řádném vrácení rekreačního objektu zákazníkům. V některých případech může být kauce převedena bezhotovostním bankovním převodem až po odjezdu zákazníka. Vrácením kauce však nejsou dotčeny případné nároky poskytovatele ubytování na náhradu škody. Společnost HHD si v tomto případě vyhrazuje právo předat poskytovateli ubytování kontaktní údaje (adresu) zákazníka. Společnost HHD může správci rovněž předat číslo mobilního telefonu zákazníka, jeho e-mailovou a doručovací adresu, které zákazník uvedl při rezervaci, a to za účelem komunikace v den příjezdu. Ochrana osobních údajů je upravena v bodě 11 těchto VSP.

Kauce a její složení, stejně jako vyúčtování vedlejších nákladů v místě pobytu nejsou předmětem smlouvy uzavřené se společností HHD jako pořadatelem.

4.4. V katalogové nabídce nemusí být u jednotlivých míst pobytu uvedena **pobytová taxa**, případně se její na místě požadovaná výše může lišit, neboť v době zpracování nabídky zpravidla nejsou přesné částky pobytové taxy známy či se mohou změnit. V závislosti na konkrétním místě pobytu je nutné počítat s cca 0,50 až 7,- EUR za osobu/den (děti mají zpravidla slevu).

4.5. Základní úklid provádí vždy zákazník, bez ohledu na závěrečný úklid prováděný správcem.

Základní úklid zahrnuje úklid kuchyňské linky či obdobného zařízení, umytí a uklizení nádobí, odstranění zbytků potravin a veškerého odpadu, stáhnutí ložního prádla a zamezení nebo vysátí všech místností, tak aby byl objekt předán čistý.

Konečný úklid zahrnuje kromě toho i důkladné vyčištění kuchyně / kuchyňského koutu, koupelny/sprchy/WC a umytí podlahy. U některých objektů má zákazník možnost rekreační apartmán/dům sám vyčistit nebo jej za přiměřený poplatek nechat vyčistit správcem. Informace k výše uvedenému jsou obsaženy v příslušném popisu objektu.

4.6. V katalogové nabídce lze nalézt informace o tom, zda je v rekreačním objektu k dispozici **ložní prádlo a ručníky**, nebo zda si je musí zákazník přivést sám či je povinen si je zapůjčit na místě. Standardní šířka manželské postele a rozkládací dvoulůžkové pohovky je 1,40 m. Pokud je možné si zapůjčit ložní prádlo a/nebo ručníky na místě a zákazník chce této služby využít, musí tento požadavek uvést při rezervaci. V některých případech jsou poskytovány utěrky; obecně se však doporučuje, aby si je zákazník přivezl sám. Zákazník by si měl s sebou vždy brát i bazénové nebo plážové osušky. Totéž platí pro toaletní papír, čisticí prostředky a prostředky na umývání nádobí.

4.7. Jsou-li k dispozici **přístýlky a nebo dětské postýlky**, lze zjistit z upozornění u dané katalogové nabídky. Ložní prádlo do dětské postýlky si zákazník zpravidla musí přivést s se-

bou. Je třeba se ujistit o tom, zda bude dětská postýlka poskytnuta pouze v rámci předepsaného maximálního počtu osob, nebo zda v objektu může být fakticky ubytována i další osoba. Dětské postýlky jsou zpravidla vhodné pro děti do dvou let. Přístýlky a dětské postýlky si musí zákazník objednat již při rezervaci a tyto musí být následně pořadatelem potvrzeny. Ubytovací poukaz musí obsahovat odpovídající poznámku. Zpravidla je povolena pouze **jedna** přístýlka či **jedna** dětská postýlka.

4.8. Zda je v rekreačním objektu povoleno **domácí zvíře** (zpravidla pes nebo kočka), lze rovněž vyčíst z katalogové nabídky. Domácí zvíře musí být v každém případě nahlášeno již při rezervaci a musí být uvedeno, o jaký druh a velikost zvířete se jedná, a to i tehdy, je-li v katalogové nabídce domácí zvíře povoleno. **Povolení se vztahuje v zásadě na jedno domácí zvíře, pokud není v katalogové nabídce uvedeno jinak.**

Pokud nejsou domácí zvířata povolena, nemusí to nutně znamenat, že se v rekreačním objektu žádná domácí zvířata nevyskytují nebo že ve zvoleném objektu nebudou domácí zvířata chována. Záleží to například na charakteru rekreačního zařízení a záměru vyhnout se případným konfliktům s dalšími zvířaty. Pokud jsou domácí zvířata povolena, neznamená to však automaticky, že se mohou kdekoli volně pohybovat. Téměř ve všech rekreačních zařízeních nesmí psi například k bazénům či na trávníky, což platí zejména pro restaurace a obdobné prostory. Často je také nutné vodit psy na vodítku. Psi mají samozřejmě zakázan přístup k bazénům u jednotlivých objektů. Domácí zvířata nesmějí být v objektu ponechána bez dozoru.

Pro psy a kočky je vyžadován pas zvířete v zájmovém chovu platný pro EU se záznamem o očkování proti vzteklině. Tento pas je nezbytnou podmínkou téměř ve všech zemích, resp. je téměř ve všech zemích uznáván. Zvířata musejí být též označena mikročipem. U některých plemen psů, zpravidla u tzv. bojových plemen, platí v mnohých zemích přísné předpisy či je jejich vstup obecně zcela zakázán. Pořadatel proto doporučuje, aby se zákazník včas informoval o konkrétní situaci v zemi, nejlépe u svého veterináře nebo na internetu.

Přicestuje-li zákazník se zvířetem, aniž by byl jeho pobyt předem povolen, je správce objektu oprávněn nevydat mu klíče nebo mu klíče kdykoli během pobytu odebrat.

4.9. Rekreační domy a apartmány jsou obvykle vybaveny veškerým potřebným **kuchyňským nádobím a přístroji** v množství odpovídajícím počtu nahlášených osob. Technické zařízení, jako je např. pečicí nebo mikrovlnná trouba, myčka nádobí, kávovar či pračka jsou k dispozici pouze tehdy, pokud je to výslovně uvedeno v popisu objektu.

4.10. **Topení/možnost vytápění** v apartmánech a prázdninových domech zejména v jižních turistických oblastech během letní sezóny není vždy k dispozici. Ústřední topení či plynová a elektrická kamna nebo topná zařízení na petrolej, dřevo nebo pelety

obvykle ovládá zákazník sám. Pokyny k fungování a obsluze obdrží zákazník v případě potřeby od správce objektu.

4.11. TV/přijem televizního signálu označuje v popisu objektu barevný televizní přijímač. Je-li k dispozici satelitní nebo kabelová televize, je to v textu označeno pomocí zkratky «Sat-TV» nebo «Kabel-TV». Ani tak však nelze zaručit, že bude možný příjem programů ve všech jazycích.

4.12. Internet/wi-fi je k dispozici pouze tehdy, je-li to v katalogové nabídce výslovně uvedeno. Pořadatel neodpovídá za nepřetržitou dostupnost, rychlost, kompatibilitu a bezpečnost internetového připojení. Zákazník si musí své koncové zařízení dostatečným způsobem zabezpečit. Příjem signálu může být rovněž omezen. Internet/wi-fi je určen pro běžné rekreační účely, tedy nikoliv pro obchodní či obdobné účely. Používání internetu/wi-fi je na vlastní nebezpečí. Při používání internetu/wi-fi je nutné dodržovat platné právní předpisy. Zákazník se zejména zavazuje, že nebude stahovat žádné materiály (např. filmy, hudbu), které jsou chráněny autorskými právy, a to ani prostřednictvím stránek pro sdílení souborů nebo obdobných serverů, a nebude tyto soubory nelegálně šířit po internetu. Zákazník je kromě toho povinen upozornit na dodržování platných zákonů i ostatní objekt sdílející osoby (včetně nezletilých dětí) a dodržování těchto zásad kontrolovat. V případě zaviněného porušení výše uvedených povinností ve smyslu odstavce «Internet/wi-fi» ze strany zákazníka, není pořadatel povinen k náhradě jakýchkoli nároků třetích osob.

4.13. Je-li v nabídce uveden popis zahradní nábytek/nábytek na terasu (venkovní nábytek), nemusí mít každá ubytovaná osoba vlastní zahradní židli. Totéž platí i pro lehátka, jejichž počet je často omezený. Podložky na lehátka nejsou zpravidla z hygienických důvodů poskytovány. Lehátka a slunečníky jsou k dispozici také jen v případě, jsou-li to uvedeny v popisu objektu.

4.14. V katalogové nabídce je rovněž uvedeno, zda je v rekreačním domě nebo apartmánu bazén se zpravidla sezónní provozní dobou. Je však třeba upozornit na to, že se uvedené termíny začátku a konce sezóny mohou pod vlivem aktuálního počasí lišit. V případě bazénů v rekreačních zařízeních a jiných objektech je zákazník povinen dodržovat otvírací dobu oznámenou správou objektu a případně i specifické podmínky užívání. K těmto specifickým podmínkám/zákazník patří například zákaz používání koupacích šortek, vlastních míčů, nafukovacích matrací a podobných předmětů nebo i povinnost nosit koupací čepici (často v Itálii).

4.15. Zákazník je oprávněn využívat celý objekt včetně venkovního nábytku a předmětů denní potřeby. S užíváním objektem, jeho vybavením a případným společným příslušenstvím je zákazník povinen zacházet co nejšetrněji. Zákazník se zavazuje nahradit škodu vzniklou během doby užívání vlastním zaviněním zákazníka nebo zaviněním jeho hostů či osob sdílejících s ním objekt. Způsobená škoda může být odečtena z kauce.

4.16. Není povoleno používat a zapojovat přístroje, které nadměrně spotřebovávají energetické zdroje, tj. např. klimatizace, mini bazény, elektromobily.

4.17. V případě některých velkých rekreačních zařízení je zapotřebí počítat s nutností nosit identifikační pásek na zápěstí. Z organizačních důvodů a kvůli bezpečnosti hostů by toto opatření mělo být plně respektováno.

4.18. Předmětný objekt nesmí obývat či užívat více osob, než je uvedeno v katalogu či na internetových stránkách a na potvrzeném ubytovacím poukaze. Uvedeným maximálním počtem osob se rozumí dospělí včetně dětí, pokud se zákazník se společnostmi HHD nedohodl jinak a tato změna není potvrzena na ubytovacím poukaze.

Pokud je ubytováno více osob, je správce objektu oprávněn odmítnout vydat zákazníkovi klíče či mu klíče odejmout kdykoli během pobytu nebo mu doměřit poměrnou částku za užívání objektu další osobou plus případné vedlejší náklady.

4.19. Infrastruktura (tj. dopravní prostředky, obchody, restaurace, sportovní zařízení, veřejné pláže a jejich zázemí atd.) popsána v katalogu, potvrzení či v dokladech k pobytu není součástí plnění pořadatele. O otevíracích hodinách těchto zařízení rozhodují jejich provozovatelé. Totéž platí i pro veřejné či soukromé poskytovatele médií (vodárny a elektrárny). Pořadatel rovněž neodpovídá za popsané povětrnostní podmínky. Případná informační povinnost společnosti HHD, stejně jako povinnost zákazníkovi odpovídajícím způsobem informovat a postupovat s potřebnými znalostmi a pečlivostí zůstávají nedotčeny.

4.20. Speciální nabídky V případě speciálních nabídek, jako je např. 3=2 (tři za cenu dvou) nebo 7=5 (sedm za cenu pěti), procentuálních slev, mimořádných nabídek, jako je sleva na «First Minute», či u speciálních nabídek pro rodiny s dětmi a pro seniory musí zákazník uhradit případné variabilní vedlejší náklady za celou dobu pobytu.

4.21. Doba příjezdu se v předpokládaný den příjezdu pohybuje zpravidla mezi 16:00 a 19:00 hod. Pokud zákazník během cesty zjistí, že pravděpodobně nedorazí včas, měl by neprodleně informovat správce a dohodnout se s ním na předání klíčů. Správce se i v takovém případě bude snažit zákazníka ubytovat, což však nelze zaručit (nelze také vyloučit případné poplatky). Odlišné časy příjezdu jsou pro případ potřeby uvedeny v dokladech k pobytu.

4.22. Po příjezdu je zákazník povinen předat doklady k pobytu správci. Místo převzetí klíčů při příjezdu a místo jejich odevzdání při odjezdu nemusí být nutné v místě pobytu, resp. v rekreačním zařízení. Během sezóny může dojít k prodávám při předávání klíčů.

4.23. Dny příjezdu, které se neshodují s daty uvedenými na potvrzení, nejsou z organizačních důvodů v mnoha případech možné. V každém případě musí zákazník takovou změnu nahlásit pořadatel. Je-li odlišný příjezd možný, potvrdí ho pořadatel písemně.

4.24. Nemůže-li zákazník převzít objekt jak je dohodnuto, např. z důvodu hustoty provozu nebo z osobních důvodů, a v místě pobytu či jeho bezprostředním okolí nenastaly nevyhnutelné mimořádné okolnosti, které by znemožnily realizaci služby či dopravu na místo pobytu (viz popis v bodě 6.), má pořadatel nárok na odškodnění

upravené v bodě 6. těchto VSP. Totéž platí, jestliže zákazník objekt předčasně opustí.

V případě zájmu o prodloužení pobytu je nutné v dostatečném předstihu kontaktovat rezervační oddělení pořadatele.

4.25. V den odjezdu podle potvrzení o ubytování musíte pronajímané objekty opustit nejpozději do 10:00 hod. a odevzdat je pronajímateli nebo jeho zástupci uklizené a ve stejném stavu jako při převzetí. Odlišné doby příjezdů jsou uvedeny ve Vašich dokladech k pobytu.

5. Změny smluvního plnění před zahájením jeho čerpání

Společnost HHD může změnit povahu plnění před zahájením čerpání smluvního plnění za předpokladu, že tyto odchylky budou nepodstatného charakteru a neovlivní výslednou kvalitu služby, a za předpokladu, že je společnost HHD provedla v dobré víře. Zákazník bude o těchto změnách informován prostřednictvím trvalého nosiče dat bezprostředně poté, co se společnost HHD dozvěděla o důvodech změny.

V případě podstatné změny smlouvy je zákazník oprávněn tuto změnu přijmout nebo od smlouvy bezplatně (bez sankce) odstoupit nebo vyslovit souhlas s náhradním plněním, pokud bude takové plnění ze strany společnosti HHD nabídnuto. Změny uvedené v přechodí větě je zákazník oprávněn provést během lhůty, kterou mu společnost HHD oznámí společně s informací o změně smluvního plnění. **Nevyjádří-li se zákazník v rámci stanovené lhůty, má společnost HHD za to, že s nabízenou změnou smluvního plnění souhlasí.** Případné nároky ze záruky zůstávají nedotčeny.

6. Odstoupení od smlouvy

Zákazník může od smlouvy odstoupit kdykoliv před zahájením pobytu / zahájením poskytování služby. Rozhodným dnem je den doručení prohlášení o odstoupení společnosti HHD. Pokud byla služba rezervována prostřednictvím zprostředkovatele, lze doručit odstoupení od smlouvy i jemu. Prohlášení o odstoupení od smlouvy by mělo být v zájmu zákazníka učiněno písemně.

Pokud zákazník od smlouvy odstoupí před zahájením poskytování služby / zahájením pobytu, nebo na pobyt nastoupí, vzniká místo nároku na vrácení ceny za poskytnutí služby nárok na přiměřeně odškodnění. Pokud na místě určení nebo v jeho bezprostřední blízkosti dojde k mimořádným událostem, které nelze odvrátit a jež znemožňují realizaci služby nebo dopravu zákazníkům do místa pobytu, nemůže společnost HHD požadovat odškodnění.

Okolnosti nelze odvrátit a považují se za mimořádné, pokud je společnost HHD nemůže ovlivnit a kontrolovat a nemohla zabránit jejich následkům, i kdyby učinila přiměřená opatření. Společnost HHD stanovila níže uvedené paušální odškodnění s ohledem na počet dnů mezi zrušením a začátkem pobytu a s ohledem na očekávané úspory nákladů a očekávané příjmy z náhradního využití služeb cestovního ruchu.

Paušální nárok společnosti HHD na poplatky spojené s odstoupením od smlouvy činí zpravidla:

- 10% z ceny do 43 dnů před zahájením pobytu (služby),

- 50% z ceny od 42. do 29. dne před zahájením pobytu (služby),
- 80% z ceny od 28. do 2. dne před zahájením pobytu (služby),
- Při pozdějším zrušení pobytu (služby) nebo jeho nezahájení bude zákazníkovi vyúčtována plná cena.

Zákazník je oprávněn prokázat společnost HHD jako pořadatele, že žádná škoda nevznikla nebo vznikla podstatně nižší škoda, než činí výše požadované paušální částky.

Na žádost zákazníka je společnost HHD povinna vyšší odškodnění zdůvodnit.

V případě, že zákazníkovi vznikl v důsledku odstoupení od smlouvy nárok na vrácení ceny, je společnost HHD povinna ji neprodleně vrátit, nejpozději však do 14 dnů po odstoupení.

Společnost HHD může od smlouvy odstoupit před zahájením poskytování služby v případě, že plnění dle smlouvy není možné v důsledku nevyhnutelných mimořádných okolností. V takovém případě společnost HHD ztrácí nárok na úhradu ceny.

Odchylně od ustanovení o **odstoupení od smlouvy** se bude postupovat tehdy, pokud zákazník využije svého práva na převod smluvního plnění na jím zvoleného náhradníka. Nezbytně však je, aby zákazník společnost HHD jako pořadatele dostatečně včas před zahájením pobytu závazným způsobem informoval, aby mohla provést příslušné změny. Další podmínkou je, aby náhradník vyhověl specifickým požadavkům ubytování a dodržoval právní předpisy. Poté, co společnost HHD změnila jméno zákazníka, vstupuje do práva a povinností ze smlouvy nový účastník.

Společnost HHD za tuto změnu vyúčtuje zákazníkovi poplatek ve výši **20 EUR** za každou provedenou změnu.

7. Odstoupení od smlouvy v důsledku chování zákazníka

Společnost HHD může od smlouvy odstoupit bez dodržení lhůty, pokud zákazník opakovaně a přes upozornění porušuje pravidla poskytování služby nebo svým chováním ohrožuje ostatní účastníky či se jinak chová v rozporu se smlouvou. V tomto případě propadne zaplacená cena ve prospěch pořadatele, přičemž případně budou zohledněny úspory nákladů či příjmy z náhradního využití včetně event. vrácených poplatků.

8. Omezení výše náhrady škody

Odpovědnost společnosti HHD za škody způsobené porušením smluvních povinností, které nepředstavují újmu na životě a zdraví osob a nebyly způsobeny úmyslně, je omezena na trojnásobek ceny služby cestovního ruchu. Případné další nároky vyplývající z mezinárodních dohod či ze zákonných předpisů od těchto dohod odvozených nejsou tímto omezením dotčeny.

Jsou-li příčinou způsobené závady níže uvedené okolnosti, neodpovídá společnost HHD za náhradu škody:

- úmyslné jednání nebo opomenutí způsobené zákazníkem nebo osobami, které s ním sdílejí rekreační objekt;
- nepředvídatelná nebo nepřekonatelná opomenutí ze strany třetích osob, které nejsou zapojeny do poskytování služeb dle smlouvy;
- mimořádné okolnosti, kterým nebylo možné zabránit.

Společnost HHD odpovídá za škodu způsobenou nedovoleným jednáním, jež nevzniklo v důsledku úmyslného nebo hrubě nedbalostního jednání, do výše trojnásobku ceny za služby cestovního ruchu.

9. Povinnost součinnosti (prevenční povinnost), uplatnění nároků (adresát, promlčení, řešení spotřebitelských sporů)

Zákazník je povinen informovat společnost HHD nebo zprostředkovatele, pokud během stanovené lhůty neobdrží potřebné doklady k pobytu. Zákazník je v případě nedostatků ve smluvním plnění povinen učinit v rámci zákonných ustanovení vše, co by mohlo přispět k odstranění těchto nedostatků a co by zmírňovalo či vyloučilo případnou škodu. Z toho plyne především **povinnost okamžitého nahlášení reklamace**. Pokud zákazník tuto povinnost vlastním zaviněním nesplní, nemá v tomto ohledu nárok na náhradu škody.

Zákazníkovi nevzniká v důsledku vnějších podmínek a regionálních zvláštností, jako jsou např. výskyt hmyzu, toulaví psi, nepříznivé povětrnostní podmínky nebo stav veřejných komunikací, nárok na náhradu škody vůči pořadateli.

Pokud služba nebyla poskytnuta podle smlouvy nebo pokud zákazník zjistil na objektu závady, může požadovat zjednání nápravy.

V takovém případě se zákazník může neprodleně obrátit sám nebo prostřednictvím zprostředkovatele na níže uvedené kontakty, a to nejlépe telefonicky nebo e-mailem na:

HHD AG
Sägereistrasse 20
CH-8152 Glattbrugg
Švýcarská konfederace

Tel: +420 222 323 323
E-mail: info@interhome.cz
Adresa sídla a korespondenční adresa např. pro expresní/doporučené dopisy: **Sägereistrasse 20, CH-8152 Glattbrugg, Švýcarská konfederace**

Společnost HHD zahájí příslušné kroky k prověření reklamace. V případě potřeby nedostatky odstraní nebo poskytne odpovídající náhradu.

Poskytovatelé služeb (správci, poskytovatelé ubytování, zprostředkovatelé atd.) společnost HHD nezastupují, ani neřídí poskytování smluvního plnění. Rovněž nejsou oprávněni uznávat reklamace či vydávat závazná stanoviska.

Nároky vyplývající z poskytnutí služeb v rozporu se smlouvou, může zákazník uplatnit po ukončení služby (dle ujednání ve smlouvě) vůči společnosti HHD, přičemž se doporučuje písemná forma. Zákazník je oprávněn uplatnit nároky týkající se odpovědnosti za vady či náhrady škody dle smlouvy též u zprostředkovatele (cestovní agentura či kancelář, online cestovní portál atd.), který je předá společností HHD.

Podmínkou uplatnění nároku je, že služba nebo náhradní plnění, s nímž zákazník projevil souhlas, nebyly poskytnuty v souladu se smlouvou. Dalším předpokladem uplatnění nároku je, že zákazník tyto nedostatky nepro-

dleně a řádně oznámil a přesto nebyla provedena náležitá náprava. Pokud by byla služba pro zákazníka kvůli vzniklým nedostatkům zcela nepřijatelná, je zákazník oprávněn od smlouvy odstoupit. Podmínkou je, že zákazník společností HHD poskytl přiměřenou lhůtu na zjednání nápravy, avšak tato lhůta bezvýsledně uplynula. Stanovení lhůty však není nutné, pokud společnost HHD jako pořadatel nápravu odmítla nebo pokud je nezbytná okamžitá náprava.

Nároky zákazníka z vad cestovních služeb uvedené v ustanoveních § 2540 a § 2542 OZ se promlčí po dvou letech. Běh promlčecí lhůty začíná dnem, kdy měl pobyt podle smlouvy skončit. Zákonná ustanovení § 647 a násl. OZ tím nejsou dotčena.

Promlčení ostatních nároků zákazníka týkajících se újmy na životě a zdraví či nároků vzniklých v důsledku hrubě nedbalostního nebo úmyslného porušení povinností ze strany společnosti HHD, jejího zástupce či s ní spolupracujících osob, které vyplývají z jiných než v předchozím odstavci uvedených zákonných ustanovení, se řídí příslušnými právními předpisy v platném znění.

Nároky společnosti HHD se promlčí po šesti měsících po ukončení smluvního plnění (ukončení služby / pobytu).

Na případné spory z této smlouvy se nevztahuje dobrovolný postup řešení sporů před rozhodčím soudem pro spotřebitelské spory. Společnost HHD odkazuje u všech smluv, které byly uzavřeny elektronicky, na elektronickou platformu Evropské komise pro online řešení spotřebitelských problémů na adrese: <http://ec.europa.eu/consumers/odr>.

10. Fakultativní pojištění proti úpadku

V případě platební neschopnosti společnosti HHD zajistí níže uvedená pojišťovna, že bude zákazníkovi vrácena zaplacená cena služby v případě, že společnost HHD

1. zákazníkovi neposkytne cestovní služby, nebo
2. pokud zákazník v souvislosti s poskytnutými službami uhradí platební požadavky poskytovatelů služeb, jejichž platební pohledávky společnost HHD nesplnila.

Platební neschopnost společnosti HHD vznikne zahájením insolvenčního řízení a postizením majetku společnosti HHD či odmítnutím insolvenčního návrhu pro nedostatek majetku.

Výše uvedená pojistná ochrana je však limitována. Pojistné plnění pojišťovny je omezeno horní hranicí ve výši 45 mil. CHF, a to ve vztahu ke všem uplatněným nárokům na předmětná pojistná plnění týkající se společnosti HHD. Nepokryje-li tato částka nároky všech zákazníků, sníží se výše náhrady u každého zákazníka poměrně, a to dle platných pojistných podmínek příslušného pojištění. Pojistné plnění bude zákazníkovi vyplaceno až po uplynutí daného kalendářního roku (1. 1.–31. 12.), ve kterém pojistná událost nastala.

Pojistitel, švýcarská pojišťovna AXA Versicherungen AG, Kredit & Kaution, Postfach 357, CH-8401 Winterthur, který podléhá švýcarskému finančnímu doзору.

11. Ochrana osobních údajů

Pro zpracování osobních údajů zákazníků v souvislosti s Všeobecnými smluvními podmínkami platí prohlášení společnosti HHD o ochraně osobních údajů, které je zveřejněno na adrese: <https://www.interhome.cz/ochrana-soukromi/>

12. Pojištění pro případ odstoupení od smlouvy

Součástí služeb společnosti HHD je též pojištění pro případ odstoupení od smlouvy uzavřené u společnosti **Europäische Reiseversicherung AG**. Pojistné je již zahrnuto v ceně. Uzavřením smlouvy o skupinovém krytí se všichni zákazníci stávají na základě potvrzené objednávky ze strany společnosti HHD automaticky pojištěnými osobami a obdrží doklad o pojistném krytí, který obsahuje pojistné podmínky a další podrobnosti. Vedle toho lze zákazníkům doporučit též uzavření dodatečného cestovního pojištění.

Doporučené uzavření pojištění odpovědnosti

Pojištění odpovědnosti kryje zpravidla i škody způsobené zákazníkem na rekreačních objektech, které jsou předmětem smlouvy. Při uzavírání pojistné smlouvy doporučujeme ověřit, zda se příslušné pojištění vztahuje rovněž na škody způsobené v zahraničí.

13. Pasové, vízové, zdravotní, celní a devizové předpisy

Zákazník je sám odpovědný za dodržování platných tuzemských i zahraničních, vstupních i výstupních předpisů, zdravotních, pasových a vízových předpisů a závazných ustanovení pro cestování s domácími zvířaty. Cestovní a bezpečnostní předpisy, požadavky na vstup do země, vízové a zdravotní předpisy jsou uvedeny na internetových stránkách Ministerstva zahraničních věcí ČR. Informace lze získat i na příslušném velvyslanectví/konzulátu. Všechny důsledky vyplývající z nedodržení těchto předpisů, zejména úhradu nákladů na odstoupení od smlouvy, je povinen nést zákazník sám, kromě případů, které vznikly v důsledku poskytnutí nepravdivých či nedostatečných informací ze strany pořadatele.

14. Rozhodné právo, příslušný soud a ostatní ustanovení

Pro smluvní vztahy založené těmito VSP je rozhodný právní řád České republiky, a to zejména zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník v platném znění.

Ostatní ustanovení

Tyto VSP se nepoužijí

- v případě, že závazná ustanovení mezinárodních úmluv, která se přímo aplikují na smlouvu mezi zákazníkem a společností HHD, stanoví ve prospěch zákazníka jinak, nebo
- pokud jsou závazná ustanovení aplikovatelná na smlouvu v členském státu EU, jehož je zákazník státním příslušníkem, pro zákazníka příznivější než shora uvedená ustanovení VSP či příslušná ustanovení českého práva.

Ustanovení těchto VSP se použijí, pokud není ve smlouvě písemně sjednáno jinak. Úprava obsažená v těchto VSP má přednost před dispozitivními ustanoveními právních předpisů ČR.

Neplatnost či neúčinnost jednotlivých ustanovení smlouvy nemá za následek neplatnost či neúčinnost celé smlouvy.

Pořadatel

HHD AG
Sägereistrasse 20,
CH-8152 Glattbrugg
Tel: +420 222 323 323
info@interhome.cz
www.interhome.cz

Pověřenec pro ochranu osobních údajů

Prof. Clemens Pustejovsky
Wallstraße 6
D-79098 Freiburg
Tel: +49 (0) 761 2168 680
DPO@interhome.com

Stav k 25/03/2021