

## VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY REZERVACÍ RAKOUSKO.CZ PROVOZOVATEL SERVERU

### I. Preambule

Všeobecné obchodní podmínky (VOP) jsou nedílnou součástí platné rezervace klientů na stránkách Rakousko.cz. Rakousko.cz zprostředkovává rezervace zájezdů a ubytování pro klienty. Rezervace vznikají online na stránkách Rakousko.cz za níže specifikovaných podmínek.

### II. Předmět všeobecných obchodních podmínek

Předmětem těchto Všeobecných obchodních podmínek (dále jen VOP) je zprostředkování ubytování a prodej produktů propagovaných na stránce Rakousko.cz mezi partnerem a klientem. Rezervací přes stránky Rakousko.cz vstupujete do přímého (právně závazného) smluvního vztahu s partnerem, jehož ubytovací zařízení si rezervujete.

### III. Vymezení pojmů

- 1) **Rakousko.cz** – představuje společnost Internet Tours s r.o. se sídlem: Nuselská 262/34, Praha 4, 140 00, Česká republika, provozující na serveru Rakousko.cz online rezervační systém.
- 2) **Stránky Rakousko.cz** – jsou webové stránky patřící společnosti Internet Tours s.r.o., fungující pod doménou [www.rakousko.cz](http://www.rakousko.cz).
- 3) **Klient** - je fyzická nebo právnická osoba, která uzavře prostřednictvím stránek Rakousko.cz rezervaci nebo koupí jiný, na těchto stránkách, nabízený produkt.
- 4) **Partner** – je právnická nebo fyzická osoba, která vlastní nebo provozuje ubytovací zařízení a je oprávněná k nakládání s ubytovacím zařízením. Může se jednat také o cestovní kancelář nebo cestovní agenturu, popřípadě jiného partnera nabízejícího prodej svých produktů na stránkách Rakousko.cz.
- 5) **Produkt partnera** – je jakýkoliv produkt partnera Rakousko.cz nabízený přes stránky Rakousko.cz. Jedná se především o krátkodobý pronájem ubytovací kapacity, prodej turnusových zájezdů, zájezdů nebo o prodej jiných produktů souvisejících s předmětem podnikání Rakousko.cz.
- 6) **Konto partnera** – je komplexní konto pro správu všech činností a údajů vztahujících se k činnosti a nabídkám partnera na stránkách Rakousko.cz, na které je vstup z domovské stránky přes přihlašovací formulář.

- 7) **Rezervace** – je závazná objednávka, která vzniká na základě podnětu *klimenta* na stránkách Rakousko.cz a byla doručena notifikačním emailem s předmětem „Rezervace“.
- 8) **Registrace** – je formulář, který je součástí stránek Rakousko.cz a slouží pro přihlášení *partnera*, na jehož základě se vytvoří konto partnera.
- 9) **Informace o produktu** – jsou všechny informace o produktu partnera na stránkách Rakousko.cz. Tyto informace naplní a aktualizuje na stránkách Rakousko.cz přímo *partner*. Informace je povinen naplnit pravdivě, dle aktuálního skutečného stavu. Mezi tyto informace patří: název produktu, popis produktu, dostupnost produktu, cena produktu, vedlejší náklady produktu při rezervaci, platební a storno podmínky rezervace, podmínky služeb v ubytovacím zařízení, informace k příjezdu a odjezdu, vybavení ubytovacího zařízení a ubytovacích jednotek, aktivity v okolí, popřípadě další informace zadané a zpřístupněné na stránkách Rakousko.cz.
- 10) **Informace pro speciální nabídky** – jsou nepovinné informace pro vytvoření speciálních zpoplatněných nabídek jako: Top nabídky, Last minute, Sleva týdne a pod. Zpoplatněné nabídky se řídí ceníkem zpoplatněných nabídek, který je přílohou téhle smlouvy.
- 11) **Rezervační informace** – jsou informace nutné k uskutečnění plnění rezervace a musí být v každém e-mailu s předmětem „Rezervace“. K těmto informacím patří: systémové číslo rezervace, celé jméno klienta, adresa klienta, e-mail nebo telefonní číslo klienta, adresa ubytovacího zařízení, e-mail nebo telefonní číslo na ubytovací zařízení, cena produktu, vedlejší náklady produktu splatné na místě plnění rezervace, informace o počtu objednaných produktů, počtu osob a rezervovaných ubytovacích jednotek nebo počtu kusů u jiných produktů, platební a storno podmínky, v případě žádosti platby kartou také informace o platební kartě.

#### IV. Uzavření závazné rezervace

Rezervace na stránkách Rakousko.cz provádí klient online odesláním požadovaných údajů. K uzavření smlouvy o rezervaci klienta dochází současným splněním těchto podmínek:

1. Akceptace Všeobecných podmínek zaškrtnutím souhlasu v příslušném poli na stránkách Rakousko.cz
2. Vyplněním povinných údajů v příslušných polích v kroku „Rezervace“ na stránkách Rakousko.cz.
3. Klient odpovídá za správnost všech jím vyplněných požadovaných údajů.

## V. Nárok klienta na plnění rezervace

Nárok klienta na ubytování v ubytovací kapacitě rezervované na stránkách Rakousko.cz, které je předmětem rezervace, vzniká obdržением potvrzujícího emailu. Klient je dále seznámen, že:

1. Nárok na plnění rezervace prokazuje na místě partnerovi formulářem „Potvrzení rezervace“, kde je vypsán přesný počet osob, termín a všechny služby, které rezervace obsahuje, a jejichž plnění je oprávněn vyžadovat. Jakákoliv technická chyba u tohoto dokumentu se řeší dle článku IX., bodu 1. odstavce b) těchto VOP.
2. Za smluvní závazky dalších přihlášených osob uvedených v rezervaci ručí právě ten klient, který tuto rezervaci vytvořil. Za takového klienta se považuje osoba, jejíž údaje jsou vyplněny v Potvrzení rezervace.
3. Klient souhlasí se zpracováním jeho osobních údajů portálem Rakousko.cz pro potřeby plnění služeb vyplývajících z rezervace a předání takovýchto rezervací v nezbytně nutné míře partnerovi, který tyto služby zajišťuje.

## VI. Cena a uhrazení rezervace

1. Cena je přesně stanovena a specifikována v konkrétní rezervaci klienta.
2. Přepočtení měn slouží pouze k informačním účelům a neměl by být považován za přesný a aktuální; skutečné částky jsou uváděny v EUR.
3. Cena rezervace je splatná přímo partnerovi na základě:
  - a) údajů zadaných na stránkách Rakousko.cz v kroku „Rezervace“
  - b) platbou kartou na základě údajů zadaných klientem v kroku „Rezervace“. Na základě těchto údajů je partner oprávněn strhnout nebo zablokovat částku rezervace z platební karty klienta.
  - c) platbou převodem z účtu na účet partnera na základě jím zaslaných údajů
4. Za správnost údajů o kreditní kartě odpovídá vždy klient. Částka za rezervaci se považuje za uhrazenou dnem připsání na účet partnera.

## VII. Změna ceny rezervace

Partner není oprávněn měnit podmínky a zvýšit cenu již uzavřené rezervace klientem na stránkách Rakousko.cz.

## VIII. Ceník doplňkových služeb

V zájmu poskytnutí maximální součinnost poskytujeme partnerem následující doplňkové služby:

- Zaevidování ubytovacího zařízení do systému "Rakousko.cz" ve smyslu dodaných podkladů
  - ubytovací zařízení do 30 lůžek 20 €
  - ubytovací zařízení nad 30 lůžek 30 €
- Jazykový překlad popisu zařízení 10 €/ jazyk

Uvedené ceny jsou bez DPH.

## IX. Informační povinnost Rakousko.cz a partnera

1. Rakousko.cz informuje o zdárném dokončení rezervace klienta emailem s předmětem – „Potvrzení rezervace“ stejnojmenným formulářem v příloze.
2. Partner je povinný informovat Rakousko.cz o neprovedení platby.
3. Rakousko.cz má povinnost informovat klienta na základě informací od partnera o nemožnosti provedení platby kartou a požadovat údaje o funkční platební kartě.
4. Rakousko.cz je povinné informovat klienta při platbě kartou o podmínkách pro platbu kartou. Rakousko.cz je povinné kódovat zadané údaje o kartě bezpečnostním certifikátem SSL, předat a uchovávat tyto údaje v souladu s právními předpisy vztahujícími se na nakládání s citlivými údaji. Rakousko.cz nemá oprávnění ke stahování částky rezervací z platebních karet klientů, je pouze oprávněno tyto informace předávat a uchovávat pro potřeby plateb přímo partnerům.
5. Ustanovení článku VIII bodu 4. a 5. se vztahuje pouze na rezervace v ubytovacích zařízeních a v takových zařízeních, kde provozovatel vyžaduje platbu kartou.

## X. Práva a povinnosti klienta

### 1. Klient je oprávněn:

- a. požadovat poskytnutí všech služeb stanovených v rezervaci ve formuláři „Potvrzení rezervace“
- b. požadovat doplnění služeb do formuláře „Potvrzení rezervace“, pokud dojde technickou chybou nebo chybou při odesílání ke špatnému vyplnění tohoto formuláře.
- c. reklamovat případné vady poskytnutých služeb. Veškeré reklamace uplatňuje klient přímo na místě vzniku závad. V případě, že mu nebude vyhověno, reklamuje u Rakousko.cz - nejpozději však do 2 dnů po ukončení rezervace, jinak nebude na reklamaci brán zřetel. Dále se řídí úpravou v občanském zákoníku.
- d. být neprodleně seznámen se všemi případnými změnami v termínu, programu, rozsahu a kvalitě služeb v rezervaci po vzniku takovýchto změn.
- e. při změnách v rezervaci ze strany partnera na náhradní ubytování a služby stejného rozsahu ve stejné nebo vyšší kategorii ubytování.
- f. požadovat plnění všech dohodnutých služeb. V případě neposkytnutí všech dojednaných služeb požadovat od partnera provedení vhodných alternativních opatření stejné nebo vyšší kategorie, za která nebude vyžadovat další platby. Tam, kde se sníží kvalita nebo rozsah služeb, zajistí a poskytne klientovi náhradu odpovídající rozdílu mezi nabídnutou a uskutečněnou službou.

### 2. Klient je povinen:

- a. uhradit sjednanou částku rezervace dle výše uvedených podmínek
- b. řídit se pokyny uvedenými v „Potvrzení rezervace“
- c. vzniklé závady bezodkladně oznámit příslušnému partnerovi
- d. Klient je povinen dodržovat podmínky pro ubytování, stravování, dopravu a další služby stanovené partnerem, které tvoří nedílnou součást těchto podmínek a klient byl s nimi seznámen před zahájením čerpání těchto služeb.
- e. Klient, který bez zavinění provozovatele nebo Rakousko.cz nevyčerpá všechny smluvené služby v rezervaci, nemá právo na jejich náhradu.
- f. Je povinen dodržet hodiny nájezdu do ubytovacího zařízení a dodržovat pasové, celní či devizové předpisy dané země.

## XI. Práva a povinnosti Rakousko.cz

1. Rakousko.cz je povinné informovat klienta v rozsahu článku VIII. této smlouvy.
2. Pokud partner nebude schopen v případě dvojité rezervace- overbookingu najít náhradní ubytování, pak takové ubytování zajistí klientovi Rakousko.cz. Klient platí cenu původní rezervace.

3. V případě, že není partner schopen v lhůtě minimálně 2 pracovních dnů obdržet platbu nebo potvrzení o platbě od klienta, může se obrátit na Rakousko.cz s žádostí o zrušení rezervace. Musí přitom Rakousku.cz prokázat snahu o vymáhání platby od klienta za rezervaci její urgencí. Takovou rezervaci má Rakousko.cz právo zrušit a má zároveň povinnost informovat klienta i partnera o této skutečnosti.

## **XII. Práva a povinnosti partnera**

1. Smluvní vztah klienta a partnera začíná rezervací klienta.
2. Partner má právo na základě rezervace a údajů o klientovi od Rakousko.cz zahájit proces platby dle podmínek uvedených partnerem na stránkách Rakousko.cz a v „Potvrzení rezervace“
3. V případě neprovedení platby se řídí partner a Rakousko.cz článkem XIII. body 2)3)4)5) těchto VOP.
4. Partner je povinen zajistit plnění všech služeb obsažených v rezervaci v součinnosti s Rakousko.cz
5. Za dostupnost ubytovacího zařízení a ubytovacích jednotek ručí partner, který je zároveň zodpovědný i za pravdivost informací v nabídce na stránkách Rakousko.cz a v případě nepravdivých informací vyrovnává vícenásobné způsobené vlastní chybou.
6. Partner má v případě dvojité rezervace- overbookingu ve Vámi objednaném ubytovacím zařízení povinnost Vám zařídit ubytování stejné nebo vyšší kategorie ve stejné lokalitě. Vždy za stejnou cenu jaká byla v původní objednávce. Pokud tak neučiní, pak se takové jednání bere jako nepravdivá informace vůči klientovi a platí zde bod 5 tohoto článku.
7. V případě, že není partner schopen v lhůtě minimálně 2 pracovních dnů obdržet platbu nebo potvrzení o platbě od klienta, může se obrátit na Rakousko.cz se žádostí o zrušení rezervace. Musí přitom Rakousku.cz prokázat snahu o vymožení platby od klienta za rezervaci její urgencí.

## **XIII. Odstoupení od rezervace**

1. Partner je oprávněn od uzavřené rezervace odstoupit jen v případech výslovně uvedených těmito VOP, článkem XII., bodem 7.
2. Klient je oprávněn odstoupit od rezervace (storno) kdykoliv, přičemž je povinný dodržet příslušné storno podmínky uvedené v rezervaci.
3. Klient se ohledně příjezdu řídí pokyny partnera. V případě jejich nedodržení nevzniká klientovi nárok na kompenzaci ze strany partnera i Rakousko.cz
4. Pro stanovení výše storno poplatků jsou rozhodující storno podmínky partnera zaslané v „Rezervačním formuláři“.
5. Rakousko.cz může jednostranně stornovat rezervaci, pokud klient rezervaci neuhradí dle platebních podmínek provozovatele viz. článek X. Bod 3.

#### **XIV. Závěrečná ustanovení**

1. Pro klienty není zajištěno cestovní pojištění, to si může klient individuálně zřídit např. na stránkách Rakousko.cz.
2. Veškeré informace a údaje obsažené na stránkách [www.rakousko.cz](http://www.rakousko.cz) o službách, cenách a cestovních podmínkách, odpovídají informacím známým v době zadání a garantované partnerem. Rakousko.cz je oprávněno tyto podmínky v případě změny rozhodujících skutečností adekvátním způsobem upravit.
3. Tyto „Všeobecné podmínky“ nabývají platnosti dnem souhlasu klienta s těmito všeobecnými podmínkami v kroku Rezervační údaje na stránkách Rakousko.cz. Zároveň jsou zaslány klientovi e-mailem s formulářem „Potvrzením objednávky“.