

Všeobecné obchodní podmínky prodeje dárkových poukazů

Relax centra Kolštejn IČO 01810481

ZÁKLADNÍ INFORMACE

1. Relax centrum Kolštejn – místo poskytování služby pro čerpání dárkových poukazů - (dále jen „RCK“) provozuje internetové stránky umožňující klientům objednat dárkový poukaz na služby z nabídky poskytovaných služeb RCK (ubytování, pobyty, wellness služby, gastro služby) - dále jen „služby“. Tyto Všeobecné obchodní podmínky prodeje dárkových poukazů jsou vystaveny elektronicky v aktuální verzi na adrese, kde je možné provést objednávku dárkového poukazu, tj. <https://kolstejn.cz/darkove-poukazy/>
2. RCK vystaví poukaz na služby i bez ověření u klienta, pokud splňuje objednávka všechny náležitosti k této činnosti potřebné. Klient je povinen poskytnout RCK veškeré náležitosti potřebné k řádnému zajištění a poskytnutí služeb, zejména pravdivě a úplně vyplnit objednávku a ve stanoveném termínu uhradit platbu za dárkový poukaz. Pokud je klientem právnická osoba, musí pověřit svého oprávněného zástupce, který bude s RCK komunikovat, a který seznámí své účastníky s poskytovanými službami, s podmínkami a informacemi, jež obdrží od RCK.
3. RCK má též právo odmítnout objednávku, která nespĺňuje požadavky nutné k objednání služeb, případně jsou údaje v objednávce neúplné, nepřesné nebo rozporuplné nebo i ty, kde klient uvede telefonický kontakt, na který jej není možné v pracovní době RCK, tj. PO – NE od 8.00 – 21.00 hod. zastihnout.
4. RCK si vyhrazuje právo odmítnout klienta, který opakovaně zasílá objednávky neúplně nebo nesprávně vyplněné nebo takové, které vyplní s vědomím, že dárkový poukaz úmyslně neobjedná.
5. Pro klienta jsou závazné informace, které obdrží jako potvrzení o přijetí objednávky dárkového poukazu emailem společně s proforma fakturou, zaslané RCK a všeobecné obchodní podmínky prodeje dárkových poukazů. Klient je povinen zkontrolovat a případné nesrovnalosti na dárkovém poukaze či na proforma faktuře ihned oznámit pracovníkům recepce (tel. 583 286 421, 602 651 027), kteří opravu zajistí a zašlou opravený dárkový poukaz či proforma fakturu k úhradě. Pokud tak klient neučiní, nebude na tyto chyby či nesrovnalosti při příjezdu do RCK brán zřetel.

PLATBA DÁRKOVÝCH POUKAZŮ

6. Platba dárkového poukazu probíhá vždy předem před fyzickým čerpáním služeb ve 100% krytí celkové částky – úhrada předem na základě zaslané proforma faktury recepcí na kontakt (email) uvedený zákazníkem při objednávce dárkového poukazu na www stránkách (viz výše) nebo přímou úhradou na webových stránkách použitím platební karty zákazníka.
7. Platbu za dárkový poukaz lze provést převodem na číslo účtu na vystavené proforma faktuře nebo platbou platební kartou.
8. Dárkový poukaz je vydán (zaslán na korespondenční adresu uvedenou v objednávce) až na základě obdržení platby převodem peněžním ústavem (Komerční banka, a.s. na číslo účtu RCK: 43-2857310277/0100 pod variabilním symbolem platby uvedené na proforma faktuře) či hotově na recepci RCK.

ČERPÁNÍ A PLATNOST DÁRKOVÝCH POUKAZŮ

9. Držitel poukazu nemůže služby čerpat průběžně v případě, že je poukaz stanoven na konkrétní peněžitou hodnotu, ale musí částku využít v jeden den a tím vyčerpat celou částku poukazu.
10. Pokud je náplní poukazu konkrétní pobyt či balíček služeb, je nutné čerpat dárkový poukaz jednorázově a průběžné čerpání služeb není možné.
11. Dárkový poukaz je platný v případě, že je uhrazený, opatřen pořadovým číslem (kódem), datem platnosti, předmětem čerpání, razítkem a podpisem pověřené osoby RCK.
12. Čerpání služeb dle dárkového poukazu je nutno objednat v dostatečném časovém předstihu, tj. u pobytu minimálně 40 dní předem, u dílčích služeb (masáž, večeře v restauraci, vstup do wellness) minimálně 14 dní předem.
13. V případě plných kapacit služeb RCK bude zákazníkovi, který chce uplatnit dárkový poukaz ještě během platnosti, umožněno čerpání poukazu i po jeho platnosti a to v **nejbližším volném termínu volných kapacit RCK** (nutná telefonická či emailová domluva s recepcí RCK).
14. Dárkový poukaz je vždy nutné před čerpáním služby předložit na recepci RCK.
15. **Platnost dárkového poukazu je stanovena při zakoupení a uvedena na poukaze, a sice 6 měsíců, od objednání, pokud není uvedeno konkrétní datum čerpání dárkového poukazu** (například termín pobytu).
16. **Po uplynutí doby platnosti nevyčerpanou částku ani její část nelze zpětně proplatit či nahradit jinými službami.**
17. Pokud se na rezervovaný termín bez omluvy nedostavíte, hodnota objednané služby propadá bez náhrady.

STORNO A ZMĚNY DÁRKOVÉHO POUKAZU

18. Převyšuje-li cena vybraných služeb či zboží částku dárkového poukazu, lze ji doplatit v hotovosti.
19. Hodnotu dárkového poukazu nelze směnit za hotovost.
20. Náplň dárkového poukazu je pevně dána a nelze ji měnit za jiné služby v rámci nabídky služeb RCK.
21. Dárkový poukaz není vystavován jako cenina, ale jako potvrzení o zaplacení zálohy. Proto případné poškození nebo ztráta nejsou důvodem ke zrušení jeho platnosti a lze vystavit duplikát poukazu. Podmínkou je však předložení dokladu o zakoupení dárkového poukazu.
22. **Storno dárkového poukazu je možné provést pouze do 14 dní** ode dne uhrazení platby za poukaz. Po době delší než 14 dní od provedení platby poukazu ve prospěch účtu RCK si za zrušení dárkového poukazu RCK kalkuluje poplatek ve výši 30% dárkového poukazu. Tímto motivujeme klienta k předání poukazu třetí osobě, která může služby uvedené na poukaze využít či volby jiného (náhradního) termínu pro čerpání poukazu, avšak vždy v rámci délky platnosti poukazu.
23. Storno je nutné provést vždy písemně (emailem na adresu info@kolstejn.cz)

24. KONTAKT

Relax centrum Kolštejn

<https://kolstejn.cz/darkove-poukazy/>

platné od 1. 9. 2020

+420 583 286 421, 602 651 027

info@kolstejn.cz

schválila Bc. Šárka Dostálová

ředitelka hotelu, v.r.