

1. Úvodní ustanovení

1. Všeobecné podmínky pro zprostředkování pobytů společností **C.A.T.S. ROATAN s.r.o.** IČ: 08864608 upravují vzájemné vztahy mezi zprostředkovatelem a objednatelem, jako uživatelem zprostředkovatelských služeb.
2. Zprostředkování pronájmu těchto objektů má zprostředkovatel smluvně zajištěno s majiteli jednotlivých nemovitostí - pronajímateli.
3. Smluvní vztah mezi objednatelem a zprostředkovatelem vzniká na základě vyplněné a odeslané internetové rezervace, případně doručením písemné objednávky na kontaktní místo firmy zprostředkovatele nebo emailem.
4. Zprostředkovatel má právo objednávku zrušit, jestliže objednatel neuhradí zálohu na ubytování na účet zprostředkovatele do 3 pracovních dnů.
5. Cena uvedená v nabídce je pro objednatele cenou konečnou, tj. obsahuje náklady na ubytování včetně energie, veškeré místní daně a poplatky a rovněž odměnu za zprostředkování pro zprostředkovatele.

2. Vybavení a služby

1. Pronajímatel odpovídá za vybavenost objektu a jeho technický stav a připravenost ke dni nástupu objednatele k pobytu. Zprostředkovatel prohlašuje, že ověřil správnost údajů uváděných pronajímatelem v katalogu.
2. Údaje o počtu lůžek a tedy počtu ubytovaných osob jsou považovány za údaje maximální a nelze je překročit.
3. Za základní vybavení objektů pro tento katalog je považována: užitková voda (nikoli pitná), splachovací WC, elektřina, kuchyně s možností vaření, jež je vybavena kuchyňským a jídelním nádobím v množství odpovídajícímu počtu lůžek, koupelna se sprchou, čisté ložní prádlo - jedna sada na celou dobu pobytu. Veškeré odchylky od tohoto standardu jsou uvedeny v popisu objektů. Jednotliví pronajímatelé mohou mít stanovený limit na spotřebu energie a vody a při překročení tohoto limitu žádat úhradu za nadměrnou spotřebu. Tento požadavek musí být výslovně uveden v nabídce.
4. Při převzetí objektu obdrží objednatel provozní řád objektu, ve kterém jsou uvedeny základní pravidla užívání objektu (např. manipulace s klimatizací, pravidla užívání venkovních prostor včetně bazénu, zahradního grilu, pravidla hospodaření s vodou, uzamykání objektu v nepřítomnosti, ovládání zabezpečovacího zařízení atd.). Předání objektu provádí majitel nebo zástupce zprostředkovatele.
5. Objednatel je povinen před ukončením pobytu provést základní úklid a předat objekt pronajímateli nebo zástupci zprostředkovatele.
6. Za vyřešení veškerých případných provozních nedostatků a závad v pronajatém objektu je zodpovědný správce objektu.

3. Délka pobytu

1. Není-li dohodnuto jinak, začíná pobyt vždy v sobotu v 15.00 a končí v sobotu v 10.00. Tyto termíny jsou přizpůsobeny odletům a příletům letadel na ostrov Roatán. Je-li ubytování poskytováno v jiné destinaci, mohou se termíny nástupu a ukončení pobytu lišit. Tyto odchylky jsou vždy uvedeny v katalogu u konkrétních nabídek.
2. Není-li v nabídce uvedeno jinak, není počet týdnů pobytu nijak omezen. Minimální délka pobytu je jeden týden.

4. Objednávka a úhrada pobytu

1. Objednávka je uskutečněna odesláním rezervace v internetovém katalogu zprostředkovatele na stránkách www.roatan.cz
2. Informace o způsobu platby obdržíte e-mailem na adresu uvedenou v rezervaci.
3. Platby jsou prováděny na bankovní účet v ČR v Kč nebo USD. Podrobné pokyny k provedení platby obdrží objednatel při provedení rezervace.
4. První platbu – zálohu ve výši 50% - uhradí objednatel do 3 dnů po odeslání rezervace. Zálohu lze hradit pouze v případě, že je rezervace provedena více než 30 dnů před nástupem na ubytování. Při pozdější rezervaci je nutné uhradit do 3 dnů celou částku.
5. V případě úhrady fakturou je závazné datum splatnosti uvedené na faktuře. V případě fakturovaných pobytů je objednávka zrušena první den po lhůtě splatnosti faktury, není-li tato faktura uhrazena.
6. Nejsou-li dodrženy uvedené termíny pro provedení první platby, je objednávka zrušena.
7. Zbývající část platby musí být provedena do 28 dnů před nástupem na ubytování. Není-li provedena zbývající část úhrady v tomto termínu, je pobyt považován za stornovaný.
8. Po provedení úhrady celé částky obdrží objednatel poukaz na ubytování – voucher a další pokyny pro pobyt.
9. Je-li v katalogu vyžadována kauce, hradí objednatel tuto kauci přímo pronajímateli nebo zástupci zprostředkovatele při nástupu na ubytování a převzetí prostor.

5. Storno poplatky

Objednatel může od smlouvy odstoupit písemně nebo podle odstavce 4, bod 7, tj. neuhrazením doplatku. Při odstoupení od smlouvy je objednatel povinen uhradit stornopoplatek ve výši:

1. režijních nákladů zprostředkovatele ve výši 100,-USD při odstoupení do 90 dnů před nástupem na pobyt.
2. 50% z celkové ceny za ubytování při odstoupení od 89 do 27 dnů před nástupem na ubytování.
3. 75% z celkové ceny za ubytování při odstoupení od 26 do 15 dnů před nástupem na ubytování.
4. 100% z celkové ceny za ubytování při odstoupení později, než 14 dnů před nástupem na ubytování.
5. 50% z pořizovací ceny libovolného dárkového poukazu Roatan.cz.

6. Odstoupení ze strany zprostředkovatele

1. Zprostředkovatel je oprávněn odstoupit od smlouvy, jestliže je uskutečnění pobytu znemožněno nebo ohroženo následkem mimořádných událostí, které nebylo možné v době uzavření smlouvy předvídat (např. živelné pohromy apod.)
2. Zprostředkovatel nabídne v takovémto případě objednateli adekvátní náhradu, pokud má k dispozici v uvedeném termínu volné jiné ubytovací kapacity.
3. Objednatel není povinen tuto náhradní nabídku přijmout.
4. Pokud objednatel nabídku nepřijme, obdrží od zprostředkovatele bez zbytečného odkladu celou částku za pobyt zpět.
5. Objednatel nemá při odstoupení ze strany ubytovatele právo na úhradu žádných dalších nákladů.

7. Odpovědnost za škodu

1. V ceně zprostředkovaných pobytů není obsaženo pojištění. Objednané služby využívají zákazníci na vlastní nebezpečí. Zprostředkovatel neodpovídá za úrazy, poškození či zničení majetku (odpovědnost za škody způsobené na zdraví a majetku třetí osobě), za odcizení zavazadel po dobu rekreačního pobytu, stejně jako za škody způsobené přírodními živly či katastrofami a za škody s těmito událostmi spojené.

8. Závěrečné ustanovení

1. Zprostředkovatel se zavazuje k plné součinnosti při řešení reklamace pobytu ze strany objednatele.
2. Řešení sporů dle: https://commission.europa.eu/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/resolve-your-consumer-complaint/alternative-dispute-resolution-consumers_cs
3. Tyto všeobecné podmínky platí od 1.1.2024