

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

Všeobecné obchodní podmínky (dále jen "podmínky") společnosti Lázně Luhačovice, a. s., se sídlem Lázeňské nám. 436, 763 26 Luhačovice, IČ: 46347828, zapsané v OR Krajského soudu v Brně, oddíl B, vložka 809 (dále jen "lázně") upravují vzájemný smluvní vztah mezi lázněmi a fyzickou osobou, která pobyt v Lázních objednává (dále jen "klient").

I. Objednávka pobytu, vznik smluvního vztahu

Klient si objednáva pobyt a služby v lázních písemnou objednávkou, zaslanou poštou, faxem, elektronicky nebo podanou osobně.

Podstatné náležitosti objednávky:

- jméno a příjmení, datum narození, adresa bydliště, kontakt (telefon, e-mail), státní příslušnost, je-li objednávan pobyt pro cizího státního příslušníka
- název pobytu (u jednotlivě objednávaných služeb rozsah ubytovacích, stravovacích a léčebných služeb), počet osob, termín, délka pobytu (počet nocí), místo ubytování (hotel nebo penzion) a kategorie pokoje
- další služby dle individuálních požadavků - nezahrnuté v ceně pobytu (parkování, ...)

Řádně vystavenou a podanou objednávkou je klient vázán. Lázně si vyhrazují právo jednostranně měnit či upřesňovat konkrétní podmínky dané nabídky před uzavřením smlouvy.

Lázně si vyhrazují právo odmítnout objednávku v případě, že klient při svém předchozím pobytu závažným způsobem porušil vnitřní předpisy lázeňských zařízení, jejichž služby využíval.

Potvrzením objednávky pobytu lázněmi vzniká mezi klientem a lázněmi smluvní vztah (dále jen "smlouva"). Předmětem smlouvy je závazek lázní poskytnout klientovi pobyt a zabezpečit ve sjednaném rozsahu a kvalitě sjednané služby (dále jen "pobyt") a závazek klienta zaplatit lázním smlouvenou cenu.

Zasláním objednávky lázním klient stvrzuje, že se seznámil s podmínkami a že s nimi souhlasí. Tyto podmínky tvoří nedílnou součást uzavřené smlouvy. Tyto podmínky se použijí, pokud smlouva nebo jiné písemné ujednání mezi smluvními stranami neobsahuje úpravu jinou. Jednotlivá ustanovení těchto podmínek lze ve smlouvě změnit nebo vyloučit. Podmínky smluvního vztahu platí pro všechny osoby uvedené v potvrzené objednávce. Osoby mladší 18 let se mohou zúčastnit pobytu pouze v doprovodu dospělé osoby.

Lázně zpracovávají osobní údaje klienta jakožto subjektu údajů pouze za účelem plnění smlouvy či smluvních ujednání mezi lázněmi a klientem a dále pro účely plnění zákonných povinností. Mimo případy zpracování osobních údajů dle předchozí věty lázně mohou zpracovávat osobní údaje klienta pouze na základě jeho výslovného, dobrovolného, svobodného, konkrétního, informovaného a jednoznačného souhlasu za účelem uvedeným v souhlasu klienta, který je klient oprávněn kdykoliv odvolat.

Udělením či neudělením souhlasu se zpracováním osobních údajů klienta není podmíněno uzavření smlouvy mezi lázněmi a klientem. Lázně nakládají s osobními údaji a chrání osobní údaje klienta před jejich zveřejněním a použitím třetími osobami, a to v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady EU č. 2016/679 ze dne 27.4.2016, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) a zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů.

Zásady zpracování osobních údajů lázní jsou k dispozici na webových stránkách lázní www.LazneLuhacovice.cz a www.HotelAlexandria.cz (dále jen „webové stránky lázní“).

II. Práva a povinnosti klienta

Klient má právo:

- být úplně informován lázněmi o objednávaném pobytu, tj. jeho rozsahu, termínu a ceně
- na řádně poskytnutí jím objednaného, lázněmi potvrzeného a zaplaceného pobytu
- kdykoliv před zahájením pobytu zrušit potvrzenou objednávku za předpokladu dodržení stornovacích podmínek v souladu s čl. X. těchto podmínek
- reklamovat vady poskytovaných služeb podle Reklamačního řádu lázní
- podat návrh na mimosoudní řešení sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce: Ústřední inspektorát - oddělení ADR
Štěpánská 15, 120 00 Praha 2
email: adr@coi.cz, www.adr.coi.cz

Česká obchodní inspekce je dozorovým orgánem vykonávajícím dohled nad ochranou spotřebitele, postupující podle zákona č. 64/1986 Sb., o České obchodní inspekci, ve znění pozdějších předpisů, a dalších právních předpisů. Webová stránka České obchodní inspekce je www.coi.cz.

Klient je povinen:

- úplně a správně uvést všechny podstatné náležitosti objednávky

- zaplatit lázním v požadovaném termínu sjednanou cenu
- respektovat vnitřní předpisy lázeňských zařízení, jejichž služby využívá
- počínat si tak, aby nedocházelo ke škodám na zdraví nebo majetku lázní a ostatních klientů
- uhradit případnou vzniklou škodu, kterou klient nebo jiné osoby, které s jeho vědomím využívají služby lázní, způsobil lázním nebo ostatním poskytovatelům služeb v rámci čerpání služeb

III. Povinnosti lázní ke klientovi

Lázně jsou povinny:

- poskytnout klientovi veškeré informace k pobytu
- zabezpečit klientovi pobyt podle uzavřené smlouvy a v souladu s obecně závaznými právními předpisy
- v případě odstoupení od uzavřené smlouvy ze strany klienta vyplatit nejpozději do 14 dnů po písemném obdržení storna rozdíl ceny mezi již zaplaceným pobyt a příslušnými stornovacími poplatky

IV. Ceny služeb a jejich úhrada

Ceny služeb poskytované lázněmi jsou uvedeny v aktuálně platných katalogích, nabídkových listech, cenících a na webových stránkách lázní.

Ceny pobytů jsou uvedeny v příslušné měně včetně DPH a zahrnují služby vyjmenované u konkrétních pobytů. Bude-li pobyt probíhat v období dvou sezón, rozpočítá se cena pobytu dle jednotlivých sezón. Ceny platí při plně obsazeném pokoji/studiu/apartmá. V případě individuálního požadavku klienta na ubytování ve dvoulůžkovém pokoji/studiu/apartmá obsazeném 1 osobou, je klient povinen zaplatit příplatek za neobsazené lůžko ve výši ubytování druhé osoby v příslušném dvoulůžkovém pokoji/studiu/apartmá dle aktuálně platného ceníku hotelového ubytování.

V cenách pobytů není zahrnuto žádné pojištění. Při bankovním převodu zahraniční měny nese veškeré poplatky převádějící osoba, tj. klient.

Ceny služeb neuvedených v aktuálně platných cenících nebo na webových stránkách lázní sdělí klientovi před podáním objednávky oddělení prodeje nebo recepce hotelu.

Termín a způsob placení předepíše lázně klientovi v potvrzení objednávky pobytu/dárkového poukazu. Úhradou pobytu/dárkového poukazu se rozumí připsání zaplacené ceny na účet lázní. Úhradu objednaných služeb provádí klient předem nejpozději 1 měsíc před nástupem na pobyt, není-li v potvrzení pobytu stanoveno jinak. Je-li pobyt objednan ve lhůtě 1 měsíc a méně před nástupem, je klient o způsobu placení informován v potvrzení pobytu, resp. při podání objednávky.

Je-li pobyt objednan ve lhůtě kratší než 3 dny před nástupem na pobyt, může klient provést úhradu objednaných služeb na místě v den nástupu na pobyt.

U pobytů v TOP sezóně, je požadována zálohová platba ve výši 50 % objednaných služeb, splatná do 14 dnů od potvrzení objednávky pobytu. Top sezónou se rozumí pobyt od 21. 12. do 2. 1. následujícího roku včetně a v dalších termínech daného roku zveřejněných v aktuálně platných cenících, nabídkových listech nebo na webových stránkách lázní.

Podmínkou pro vystavení dárkového poukazu je zaplacení 100 % ceny dárkového poukazu. Zakoupené dárkové poukazy lázní jsou nevratné. Platí po dobu trvání uvedenou na poukazu (max. 1 rok). Za zakoupený dárkový poukaz lze čerpat pouze pobyt a služby poskytované lázněmi. V případě nevyčerpaní hodnoty dárkového poukazu lázně nevyplácí zbývající částku dárkového poukazu v penězích.

Úhradu může klient provést:

- v Kč bankovním bezhotovostním převodem nebo vkladem v hotovosti na účty lázní:
č.ú. 21009661/0100 u Komerční banky, a.s.
č.ú. 1404928379/0800 u České spořitelny, a.s.
- v EUR bankovním bezhotovostním převodem nebo vkladem v hotovosti na účet lázní:
č.ú. 27-770590297/0100 u Komerční banky, a.s.
SWIFT CODE: KOMB CZPPXXX
IBAN: CZ3901000000270770590297
PŘÍJEMCE: Lázně Luhačovice, a.s., Lázeňské náměstí 436, 763 26 Luhačovice, CZ
- online platební kartou
- poštovní poukázkou A
- platební kartou v recepci hotelu
- platbou v hotovosti v recepci hotelu

Pobyt klienta lze plně nebo částečně uhradit zaměstnavatelem, příp. jinou organizací. V tomto případě klient uvede tuto skutečnost již při podání objednávky a pobyt je na základě objednávky fakturován objednateli podle platných předpisů.

V případě, že z časových důvodů nebude možné zaplatit pobyt předem a klient bude platit na místě (platební kartou nebo platbou v hotovosti), musí být úhrada pobytu provedena v recepci lázeňského zařízení před poskytnutím první služby lázněmi.

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

Služby objednané na místě je klient povinen zaplatit nejpozději v den skončení pobytu nebo v poslední den čerpání služeb.

V případě, že cena pobytu nebude uhrazena řádně a včas mohou lázně poskytnutí pobytu a služeb odmítnout a od smlouvy odstoupit.

V. Potvrzení pobytu

K čerpání zaplacených služeb opravňuje klienta potvrzení pobytu vystavené lázněmi obsahující následující údaje: jméno a příjmení klienta, termín, název pobytu a ubytovacího zařízení, kategorii pokoje, počet osob, výpis objednaných služeb, cenu a termín úhrady. Klient je povinen zkontrolovat správnost uvedených údajů a při zjištění jakékoliv nesrovnalosti kontaktovat neprodleně oddělení prodeje lázní.

VI. Nástup na pobyt

Při nástupu se klient v recepci ubytovacího zařízení lázní prokáže průkazem totožnosti a potvrzením pobytu. S ohledem na léčné indikace není v lázeňských hotelech povolen pobyt se psy a jinými zvířaty. Ve všech lázeňských hotelech a penzionech je zakázáno kouřit.

VII. Sjednané služby

Pokoj vybrané kategorie přiděluje klientům výhradně oddělení prodeje. Konkrétní pokoj (číslo pokoje), si klient může rezervovat za poplatek dle aktuálně platného ceníku lázní. Poplatek za rezervaci konkrétního pokoje je nevratný. Pokud je v daném ubytovacím zařízení jediný pokoj vybraného typu a kategorie (např. apartmá, studio), poplatek za rezervaci se na něj nevztahuje. Splatnost poplatku za rezervaci konkrétního pokoje je 14 dnů od data potvrzení pobytu. Nebude-li úhrada provedena v daném termínu, lázně rezervaci konkrétního pokoje automaticky zruší.

V případě, že to kapacitní možnosti lázní dovolí, může o změnu pokoje klient požádat na místě. Poplatek za změnu pokoje na místě hradí klient dle aktuálně platného ceníku lázní. Poplatek za změnu pokoje na místě je nevratný.

V rámci pobytů bez lékařského dohledu s pevně stanovenými procedurami není záměna procedury možná. U pobytů s lékařskou konzultací je záměna procedury možná ze zdravotních důvodů. Změna procedury je zdarma a musí ji předepsat lázeňský lékař. Za každou změnu již načasované procedury platí klient poplatek dle aktuálně platného ceníku lázní.

Pokud klient z jakýchkoli důvodů nevyužije sjednané a zaplacené služby (předčasně ukončí pobyt, nevyčerpá některou ze zaplacených služeb z důvodu momentálního zdravotního stavu, zjištěných kontraindikací apod.) nemá nárok na poskytnutí finanční náhrady.

VIII. Rezervace termínu bez specifikace pobytu

Klient si může sjednat rezervaci termínu bez udání specifikace pobytu. Tato rezervace je placenou službou dle individuálních požadavků klienta a vztahuje se na pobyt v délce na 21 nocí a více. Musí být podána písemnou formou a obsahovat: jméno a příjmení, datum narození, bydliště, kontakt (telefon, e-mail), indikaci, termín nástupu, místo ubytování (hotel nebo penzion), kategorií pokoje.

Lázně si vyhrazují právo odmítnout rezervaci v případě, že klient při svém předchozím pobytu závažným způsobem porušil vnitřní předpisy lázeňských zařízení, jejichž služby využíval.

Za rezervaci termínu bez specifikace pobytu hradí klient jednorázový poplatek dle aktuálně platného ceníku lázní. Poplatek za rezervaci termínu bez specifikace pobytu je nevratný a nevztahuje se na konkrétní pokoj. Splatnost poplatku za rezervaci termínu bez specifikace pobytu je 14 dnů od data potvrzení. Nebude-li úhrada provedena v daném termínu, lázně tuto rezervaci automaticky zruší. Pokud v potvrzení rezervace nebude stanoveno jinak, musí klient nejpozději 42 dnů před rezervovaným nástupem, podat závaznou objednávku pobytu.

IX. Změna objednávky

Změnou potvrzené objednávky se rozumí změna termínu pobytu nebo změna služeb (změna pobytu, délky pobytu, změna ubytovacího zařízení nebo pokoje, snížení rozsahu stravovacích služeb, změna způsobu úhrady). Za změnu potvrzené objednávky pobytu hradí klient jednorázový manipulační poplatek ve výši 100 Kč za každou jednotlivou změnu. Za změnu objednávky se nepovažuje rozšíření již potvrzených služeb.

X. Odstoupení od smlouvy a stornovací podmínky

Klient má právo kdykoliv pobyt zrušit, tj. odstoupit od uzavřené smlouvy. Toto odstoupení ze strany klienta (dále jen "storno") musí být provedeno e-mailovou nebo písemnou formou a prokazatelně doručeno lázním. Lázním vzniká nárok na zaplacení odstupného (dále jen "stornovacího poplatku"), které je stanoveno podle délky doby mezi dnem storna a prvním dnem potvrzeného pobytu.

Stornovací poplatky jsou účtovány z celkové, tj. sjednané ceny pobytu následovně:

Pro pobyt v termínu zrušení provedeno	Celoročně od 2. 1. do 20.12. daného roku s výjimkou TOP sezóny	TOP sezóna dle čl. IV těchto podmínek
28 dní a více před nástupem	10 %, min. 300 Kč/osoba	30 %
27 – 14 dní před nástupem	20 %	50 %
13 – 3 dny před nástupem	50 %	80 %
2 dny a méně před dnem nástupu nebo zrušení neprovedeno	100 %	100 %

Dnem storna je den doručení písemného storna lázním a započítává se do výše uvedeného počtu dní rozhodných pro výpočet stornovacích poplatků, první den pobytu se do tohoto počtu dní nezapočítává. V případě stornované smlouvy provedou lázně nejpozději do 14 dní vyúčtování a vrácení zaplacené ceny pobytu s odečtenými stornovacími poplatky.

V případě storna druhé osoby v potvrzené objednávce pobytu při ubytování ve 2lůžkovém pokoji, je klient povinen doplatit příplatek za neobsazené lůžko ve výši ceny ubytování druhé osoby ve 2lůžkovém pokoji. Dle volné kapacity mohou lázně klienta ubytovat na jednolůžkovém pokoji srovnatelné kategorie. Klient je v tomto případě povinen doplatit příplatek za ubytování v 1lůžkovém pokoji dle aktuálně platného ceníku lázní.

Pokud klient po předchozí dohodě s lázněmi nastoupí na pobyt v náhradním termínu, nebudou stornovací poplatky účtovány v případě, že v účasti na pobytu klientovi zabránily následující okolnosti - náhlé onemocnění doložené lékařským potvrzením, živelná pohroma, úmrtí člena rodiny (rodiče, manžel(ka), dítě). Podmínkou je nastoupení na pobyt v náhradním termínu nejpozději do 1 roku od stornovaného termínu nástupu na pobyt. Nevztahuje se na pobyt v TOP sezóně, dle čl. IV těchto podmínek.

XI. Závěrečná ustanovení

Všeobecné podmínky nabývají platnosti dnem 15. 09. 2019 a ruší všechny předchozí platné podmínky. Smluvní vztahy vzniklé před nabytím účinnosti těchto podmínek zůstávají v platnosti a řídí se podmínkami platnými v době jejich vzniku.

Všeobecné obchodní podmínky se nevztahují na skupinový pobyt, kterým se rozumí objednávka pobytu pro 10 a více osob, které mají společný den nástupu a odchodu. Podmínky pro skupinový pobyt budou specifikovány v potvrzení pobytu.

Lázně mají právo jednostranným úkonem měnit a doplňovat tyto podmínky zveřejněním na webových stránkách lázní.

Smluvní vztahy mezi smluvními stranami se řídí právním řádem České republiky, s příslušností soudů ČR. Veškeré smluvní vztahy, které nejsou upravené ve smlouvě a v těchto podmínkách, se řídí občanským zákoníkem a dalšími obecně závaznými právními předpisy.