LÁZNĚ LUHAČOVICE

Lázně Luhačovice, a. s., Lázeňské nám. 436, 763 26 Luhačovice | tel.: 577 682 100, 734 645 380, e-mail: pobyty@lazneluhacovice.cz, www.LazneLuhacovice.cz

# 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 (dále jen "klient"), která si objednává pobyt v lázních (dále jen „pobyt“).

**I. Objednávka pobytu, vznik smluvního vztahu**

Klient si objednává pobyt a další služby dle individuálních požadavků písemnou objednávkou zaslanou poštou, elektronicky, online, podanou osobně nebo prostřednictvím obchodního partnera lázní (firmy, odborového svazu...).

**Podstatné náležitosti objednávky:**

- jméno a příjmení, datum narození, kontakt (telefon, e-mail)
- název pobytu, termín, délka (tj. počet nocí), místo ubytování (hotel, vila nebo penzion), kategorie pokoje
- rozsah stravování (plná penze či polopenze)
- počet osob
- další služby dle individuálních požadavků klienta (parkování, …)

Lázně si vyhrazují právo měnit či upřesňovat konkrétní podmínky pobytu 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.

**Řádně vystavenou a podanou objednávkou je klient vázán. 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 a závazek klienta zaplatit lázním smluvenou 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 pobytu. **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 řádné 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 zveřejněného na webových stránkách 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, e-mail: 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 řádně a včas 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 služeb 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 pobytem a příslušnými stornovacími poplatky
- v případě odstoupení od uzavřené smlouvy ze strany klienta z důvodu vyšší moci vyplatit po písemném obdržení storna zaplacenou cenu pobytu bez stornopoplatků

**IV. Ceny pobytů a jejich úhrada**

Ceny služeb poskytovaných lázněmi jsou uvedeny v aktuálně platných cenících nebo na webových stránkách lázní. Ceny služeb neuvedených v aktuálně platných cenících nebo na webových stránkách lázní sdělí klientovi na vyžádání před podáním objednávky oddělení prodeje nebo recepce hotelu. **Ceny pobytů jsou uvedeny v Kč nebo EUR včetně DPH a zahrnují jednotlivé služby vyjmenované u konkrétní nabídky pobytu.** Bude-li pobyt probíhat v období dvou sezón, rozpočítá se jeho cena dle počtu dní v jednotlivých sezónách.
**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 za neobsazené lůžko příplatek ve výši ubytování druhé osoby v příslušném dvoulůžkovém pokoji/studiu/ apartmá dle aktuálně platného ceníku vybraného pobytu. Výši příplatku za ubytování sdělíme klientovi před potvrzením objednávky pobytu.
**V cenách pobytů není zahrnuto žádné pojištění**. Při bankovním převodu zahraniční měny nese veškeré poplatky převádějící osoba, tj. klient.
Slevy dodatečně zveřejněné lázněmi, nezakládají klientovi právo na poskytnutí slevy.
**Cenu pobytu s termínem jeho zaplacení, kterou lázně předepíší v potvrzení, zaplatí klient před poskytnutím první služby lázněmi. Je požadována zálohová platba ve výši 20 % objednaných služeb**, splatná do 7 dnů od potvrzení objednávky pobytu. Zbytek, tj. **80 % zaplatí klient předem nejpozději 30 dní před nástupem na pobyt**, není-li v potvrzení pobytu stanoveno jinak. V případě online objednávky klient uhradí přes internet plnou výši objednaných služeb, tj. 100 % ceny pobytu. **Úhradou se rozumí připsání zaplacené ceny na účet lázní.** Je-li pobyt objednán ve lhůtě 1 měsíc a méně před nástupem, je klient o termínu, případně způsobu placení informován v potvrzení pobytu, resp. při podání objednávky. Pokud nedojde k úhradě celé ceny pobytu do 30 dnů před jeho nástupem, nebo do jeho nástupu v případě objednávky 30 a méně dní před nástupem, mají lázně právo od smlouvy odstoupit.

V případě, že klient může na pobyt čerpat finanční benefit obchodního partnera lázní a v zálohové platbě má předepsanou k úhradě plnou cenu pobytu, musí tuto skutečnost neprodleně oznámit lázním, a to při objednání pobytu. **Fakturace musí být sjednána předem, změnu plátce nelze provést zpětně po uzavření účtu hosta.**

**Služby objednané nad rámec již potvrzeného pobytu zaplatí klient při nástupu v recepci hotelu.** Vyúčtování všech objednaných a zaplacených služeb klientem musí být provedeno nejpozději v den ukončení jeho pobytu (např. část pobytu hradí klient a část platebními poukázkami obchodního partnera lázní). **Do již uzavřeného účtu za uskutečněný pobyt nelze zasahovat s výjimkou případné reklamace poskytnutých služeb.**
**Pobyt klienta lze plně nebo částečně uhradit zaměstnavatelem, příp. jinou organizací** (dále jen „objednatel“)**. 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.**

**V. Dárkové / peněžní poukazy na pobyt**
**Podmínkou pro vystavení dárkového/ peněžního poukazu na pobyt je zaplacení 100 % jeho ceny.** Dárkovým poukazem na pobyt lze čerpat pouze služby v poukazu uvedené.
Minimální hodnota peněžního poukazu je zveřejněna na webových stránkách lázní. Peněžní poukaz lze uplatnit pouze v rámci jednoho pobytu. Nelze jej uplatnit po částech. V rámci jednoho pobytu je možné využít i více peněžních poukazů, jejichž hodnota se sčítá. Nevyčerpaná částka se nevrací ani nevyplácí v hotovosti.
Je-li hodnota pobytu vyšší než finanční částka uvedená v peněžním poukazu, musí klient, tj. obdarovaný, peněžní rozdíl doplatit.
Zakoupené dárkové/peněžní poukazy jsou nevratné a musejí být vyčerpané během doby platnosti, která je na poukazu uvedena. V případě ztráty, zničení či odcizení poukazu se nový nevystavuje.
**Maximální doba platnosti dárkového/peněžního poukazu je 1 rok od data jeho vystavení.**

**VI. 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.

**VII. Nástup na pobyt**
Při nástupu se klient v recepci ubytovacího zařízení lázní prokáže průkazem totožnosti. S ohledem na léčené indikace není v lázeňských hotelech, penzionech a vilách povoleno ubytování se psy a jinými zvířaty, s výjimkou vily Chaloupka. Výše poplatku za pobyt se zvířetem je uvedena na webových stránkách lázní. Ve všech lázeňských hotelech, penzionech a vilách platí zákaz kouření.

**VIII. Sjednané služby**
Pokoj vybrané kategorie přiděluje klientům výhradně oddělení prodeje lázní. 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.** Klient absolvuje procedury na vlastní odpovědnost. Lázně neodpovídají za případná zdravotní rizika, ani za nemožnost absolvování procedur ze zdravotních důvodů.
**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 svých důvodů nevyužije sjednaný a zaplacený pobyt** nebo jednotlivé služby v pobytu (předčasně ukončí pobyt, nevyčerpá některou ze služeb z důvodu momentálního zdravotního stavu, zjištěných kontraindikací apod.) **nemá nárok na poskytnutí finanční náhrady, tzn. lázním nevzniká povinnost vrátit klientovi poměrnou část zaplaceného pobytu či služeb.**

**IX. Změna objednávky**
Změnou potvrzené objednávky se rozumí změna termínu nebo změna pobytu, jeho délky, změna ubytovacího zařízení nebo pokoje, snížení rozsahu stravování, změna způsobu úhrady. **Za změnu potvrzené objednávky pobytu hradí klient jednorázový manipulační poplatek ve výši 500 Kč/ 20 EUR za každou jednotlivou změnu.** Za změnu objednávky se nepovažuje rozšíření již potvrzených služeb. **Změnu objednávky může klient provést nejpozději do 28 dní před nástupem.**

**X. Odstoupení od smlouvy a stornovací podmínky**
Klient, který podal objednávku, 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.** V případě že pobyt chtějí stornovat všechny osoby ve smlouvě uvedené, musí klient provést storno hromadně v jedné žádosti.
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 za 1 osobu jsou účtovány následovně:**

| Zrušení pobytu | Stornovací poplatek |
|---|---|
| do 28 dní před nástupem | 250 Kč / 10 EUR |
| 27-7 dní před nástupem | 20 % |
| 6-1 den před nástupem | 40 % |
| v den nástupu zrušení neprovedeno | 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.
**Při zrušení pobytu ve lhůtě do 28 dní před nástupem budou lázně účtovat stornovací poplatek ve výši 250 Kč / 10 EUR za 1 osobu.** Při zrušení pobytu od 27 dní před nástupem se výše stornovacích poplatků stanovuje procentuální sazbou z celkové ceny pobytu za 1 osobu. **V případě stornované smlouvy provedou lázně nejpozději do 14 dní vyúčtování a vrácení zaplacené ceny pobytu s odečtenými stornovacími poplatky.**
V případě storna pobytu jedné osoby při ubytování ve 2lůžkovém pokoji/ studiu/ apartmá, je klient povinen uhradit stornovací poplatek za pobyt druhé osoby. Klient bude ubytován sám ve 2lůžkovém pokoji. Stejný postup se uplatní v případě storna jedné osoby či více osob při ubytování ve vícelůžkovém studiu/ apartmá.
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, úmrtí člena rodiny (rodiče, manžel(ka), dítě). **Podmínkou je nastoupení na pobyt v novém termínu nejpozději do 1 roku od stornovaného termínu nástupu za cenu pobytu aktuálně platnou v novém termínu.** Klient zaplatí manipulační poplatek za změnu objednávky dle bodu IX. těchto podmínek. Na pobyt v náhradním termínu je platná přijatá záloha.
**Přijatá a nevyčerpaná finanční záloha na úhradu za poskytnutý pobyt má platnost nejdéle 2 roky od data jejího zaplacení.** Pokud se klient rozhodne z jakéhokoli důvodu pobyt neuskutečnit, nárok na vrácení zálohy zaniká a tato propadá ve prospěch lázní. V případě neuskutečnění zaplaceného pobytu z důvodu vyšší moci, jako např. živelná pohroma, epidemie – nemožnost či podstatné omezení čerpání pobytu z důvodu aktuálně platných vládních či mezinárodních opatření, rozhodnutí orgánů veřejné moci, uzavření ubytovacího zařízení, podstatná změna programu pobytu apod., nabídnou lázně klientovi jiný alternativní termín pobytu nebo peněžní poukaz v hodnotě zaplacené částky za pobyt. Nabídku lázní klient zváží a je-li to možné ji akceptuje. Na pobyt v náhradním termínu z důvodu vyšší moci se vztahují nově sjednané podmínky.
Pokud se lázně s klientem nedohodnou z důvodu vyšší moci na pobytu v náhradním termínu nebo peněžním poukazu, má klient nárok na vrácení zaplacené částky za zrušený pobyt bez stornopoplatků. V tomto případě si lázně stanoví termín vrácení zaplacené částky za zrušený pobyt z důvodu vyšší moci.
Samotná obava z možné nákazy infekčním onemocněním není důvodem pro zrušení pobytu bez stornopoplatků.

**XI. Závěrečná ustanovení**
Všeobecné podmínky nabývají platnosti dnem **25. 11. 2024** 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.
Podle zákona o místních poplatcích se platí v Luhačovicích poplatek z pobytu, který náleží obci. Výši poplatku stanovuje aktuálně platná vyhláška města Luhačovice. **Poplatek z pobytu ve výši 50 Kč/osoba/den bude připočten k ceně pobytu v jeho potvrzení.** Od poplatku z pobytu jsou osvobozeny: osoby mladší 18 let, osoby nevidomé, držitelé průkazu ZTP/P a jejich průvodci. Poplatek z pobytu nepodléhá storno podmínkám dle článku X.; v případě neuskutečnění pobytu jsou lázně povinny vrátit zaplacený poplatek z pobytu v plné výši do 14 dnů od obdržení storna.
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.

aktualizace: 25.11.2024