

## 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 si pobyt v lázních (dále jen „pobyt“) objednáva (dále jen "klient").

### I. Objednávka pobytu, vznik smluvního vztahu

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

Podstatné náležitosti objednávk:

- jméno a příjmení, datum narození, adresa bydliště, kontakt (telefon, e-mail)
- název pobytu, termín, délka (tj. počet nocí), místo ubytování (hotel, vila nebo penzion), kategorie pokoje
- rozsah stravování
- počet osob, státní příslušnost, je-li objednávan pobyt pro cizího státního příslušníka
- další služby dle individuálních požadavků klienta (parkování, ...)

Lázně si vyhrazují právo jednostranně měnit či upřesňovat konkrétní podmínky pobytu před uzavřením smlouvy.

Lázně si vyhrazují právo odmítnout objednávk 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 objednávk 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 smlouvenou cenu.

Zasláním objednávk 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 objednávk 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](http://www.LazneLuhacovice.cz) a [www.HotelAlexandria.cz](http://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 objednávk za předpokladu dodržení stornovacích podmínek v souladu s čl. XI. 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 email: [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz), [www.adr.coi.cz](http://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](http://www.coi.cz).

Klient je povinen:

- úplně a správně uvést všechny podstatné náležitosti objednávk
- 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 pobytém 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, v tomto případě si lázně stanoví termín vrácení zaplacené částky za zrušený pobyt z důvodu vyšší moci

### IV. Ceny pobytů a jejich úhrada

Ceny pobytů poskytovaných lázněmi jsou uvedeny v aktuálně platných katalozích, speciálních nabídkových listech, cenících služeb (dále jen „ceníky“) a na webových stránkách lázní.

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 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 objednávk oddělení prodeje nebo recepce hotelu.

Slevy dodatečně zveřejněné lázněmi, nezakládají klientovi právo na poskytnutí slevy.

Termín a způsob placení předepíše lázně v potvrzení objednávk pobytu. Úhradou se rozumí připsání zaplacené ceny na účet lázní. Úhradu 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 objednávk.

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 objednávk pobytu. Top sezónou se rozumí pobyt od 20. 12. do 2. 1. následujícího roku včetně a v dalších termínech daného roku zveřejněných v aktuálně platných cenících nebo na webových stránkách lázní.

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: KOMBCZPPXXX IBAN: CZ390100000270770590297

PŘÍJEMCE: Lázně Luhačovice, a.s., Lázeňské náměstí 436, 763 26 Luhačovice, CZ

- platební kartou on-line přes internet
- poštovním poukázkou A
- peněžním poukazem
- platební kartou v recepci hotelu
- platbou v hotovosti v recepci hotelu

Pobyt klienta lze plně nebo částečně uhradit zaměstnavatelem, příp. jinou organizací (dále jen „objednatel“). V tomto případě klient uvede tuto skutečnost již při podání objednávk a pobyt je na základě objednávk 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, kategorií pokojů, 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 a potvrzením pobytu. S ohledem na léčené indikace není v lázeňských hotelech povolen pobyt se psy a jinými zvířaty. Ve všech lázeňských hotelech a penzionech je zakázáno kouřit.

#### 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 důvodů nevyužije sjednaný a zaplacený pobyt (předčasně ukončí pobyt, nevyčerpá některou ze zaplacených služeb z důvodu momentálního zdravotního stavu, zjištěných kontraindikací apod.) nemá nárok na poskytnutí finanční náhrady.

#### IX. Rezervace termínu bez specifikace pobytu

Klient si může sjednat rezervaci termínu bez udání specifikace pobytu. Tato rezervace je placena 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, vila nebo penzion), kategorií pokojů. 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.

#### X. 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 100 Kč/ 4 EUR za každou jednotlivou změnu. Za změnu objednávky se nepovažuje rozšíření již potvrzených služeb. Pokud klient provede změnu objednávky s výjimkou snížení rozsahu stravování ve lhůtě 27 a méně před nástupem, je tato změna považována za odstoupení od smlouvy ze strany klienta dle bodu XI. s povinností zaplatit odstupné.

#### XI. 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:

Zrušení pobytu	Celoročně od 2. 1. do 20.12. daného roku s výjimkou TOP sezóny	TOP sezóna dle čl. IV těchto podmínek
do 28 dní před nástupem	0 %	20 %
27 – 7 dní před nástupem	20 %	40 %
6 – 1 den před nástupem	40 %	60 %
v den 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 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 náhradním termínu nejpozději do 1 roku od stornovaného termínu nástupu za cenu pobytu aktuálně platnou v náhradním termínu. Nevztahuje se na pobyt v TOP sezóně, dle čl. IV těchto podmínek.

V případě neuskutečnění 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 za původně sjednanou cenu nebo peněžní poukaz v hodnotě zaplacené částky za pobyt.

Samotná obava z možné nákazy infekčním onemocněním není důvodem pro zrušení pobytu bez stornopoplatků.

Pokud se lázně s klientem nedohodnou z důvodu vyšší moci na pobyt 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.

Na pobyt v náhradním termínu se vztahují nově sjednané podmínky.

#### XII. Závěrečná ustanovení

Všeobecné podmínky nabývají platnosti dnem 20. 05. 2021 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. Skupinou se rozumí 10 a více osob, které čerpají služby stejného rozsahu, pobyt je objednan prostřednictvím jedné objednávky a hrazen hromadně. Podmínky pro skupinový pobyt budou specifikovány v potvrzení skupinového pobytu.

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.