

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY PRO OBCHODNÍ PARTNERY

Všeobecné podmínky pro obchodní partnery (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 společností Lázně Luhačovice, a.s., a fyzickou nebo právnickou osobou, která pobyt v Lázních objednává (dále jen "objednatel").

I. Objednávka pobytu, vznik smluvního vztahu

Objednatel si objednává služby (dále jen "pobyt") pro své klienty (dále jen "účastníky") v lázních písemnou objednávkou, zaslanou poštou, faxem, elektronicky nebo podanou osobně.

Podstatné náležitosti objednávky:

- specifikace objednatele, adresa bydliště u fyzické osoby / sídlo firmy u právnické osoby, kontakt (telefon, e-mail)
- počet osob, státní příslušnost, je-li objednáván pobyt pro cizího státního příslušníka
- název pobytu (u jednotlivě objednávaných služeb rozsah ubytovacích, stravovacích a léčebných služeb), termín, délka pobytu (počet nocí), místo ubytování (hotel nebo penzion) a kategorie pokoje
- další služby dle individuálních požadavků objednatele - nezahrnuté v ceně pobytu (parkování, kulturní programy...)

Řádně vystavenou a podanou objednávkou je objednatel vázán. Potvrzením objednávky pobytu lázněmi vzniká mezi objednatel a lázněmi smluvní vztah (dále jen "smlouva"). Předmětem smlouvy je závazek lázní poskytnout účastníkům a zabezpečit ve sjednaném rozsahu a kvalitě sjednaný pobyt a závazek objednatele zaplatit lázním smlouvenou cenu.

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

Zasláním objednávky lázním objednatel 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 účastníky uvedené v potvrzené objednávce, resp. jmenném seznamu.

Lázně zpracovávají osobní údaje účastníka jakožto subjektu údajů pouze za účelem plnění smlouvy či smluvních ujednání mezi lázněmi a objednatel a dále pro účely plnění zákonných povinností. Mimo případy

zpracování osobních údajů dle předchozí věty lázně mohou zpracovávat osobní údaje účastníka pouze na základě jeho výslovného, dobrovolného, svobodného, konkrétního, informovaného a jednoznačného souhlasu za účelem uvedeným v souhlasu účastníka, který je účastník oprávněn kdykoliv odvolat.

Udělením či neudělením souhlasu se zpracováním osobních údajů účastníka není podmíněno uzavření smlouvy mezi lázněmi a objednatel. Lázně nakládají s osobními údaji a chrání osobní údaje účastníka 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). Zásady zpracování osobních údajů lázní jsou k dispozici na webových stránkách lázní www.LazneLuhacovice.cz a www.HotelAlexandria.cz (dále jen „webové stránky“).

II. Práva a povinnosti objednatele

Objednatel 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

• 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. Internetová stránka České obchodní inspekce je www.coi.cz

Objednatel je povinen:

- úplně a správně uvést všechny podstatné náležitosti objednávky
- zaplatit lázním v požadovaném termínu sjednanou cenu
- poskytnout účastníkům všechny důležité informace k pobytu
- seznámit účastníka s tím, že je povinen respektovat vnitřní předpisy lázeňského zařízení, jejichž služby využívá

a počínat si tak, aby nedocházelo ke škodám na zdraví nebo majetku lázní a ostatních klientů

- seznámit účastníka s tím, že je povinen uhradit případnou vzniklou škodu, kterou účastník nebo jiné osoby, které s jeho vědomím využívají služeb lázní, způsobil lázním nebo ostatním poskytovatelům služeb v rámci čerpání služeb svého pobytu

III. Povinnosti lázní k objednateli

Lázně jsou povinny:

- poskytnout objednateli veškeré informace k pobytu
- zabezpečit účastníkům pobyt podle uzavřené smlouvy a v souladu s obecně

závaznými právními předpisy

- v případě odstoupení od uzavřené smlouvy ze strany objednatele vyplatit nejpozději do 14 dnů po písemném obdržení storna rozdíl ceny mezi již zaplaceným pobytům a příslušnými stornovacími poplatky

IV. Ceny služeb a jejich úhrada

Ceny služeb poskytovaných lázněmi jsou uvedeny v aktuálně platných katalogích, nabídkových listech, cenících, na webových stránkách lázní nebo lázně objednateli zpracují nabídku dle jeho individuálních požadavků.

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

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

Úhradu objednaných služeb provádí objednatel dle počtu osob a termínu pobytu:

- u individuálních účastníků předem nejpozději 1 měsíc před nástupem na pobyt, není-li v potvrzení objednávky pobytu stanoveno jinak
- u skupinových pobytů dle čl. VIII je požadována zálohová platba ve výši 10 % objednaných služeb, splatná do 14 dnů od potvrzení objednávky pobytu. Doplatek objednaných služeb provádí objednatel nejpozději 2 měsíce před nástupem na pobyt, není-li v potvrzení objednávky pobytu stanoveno jinak

Je-li pobyt objednan ve lhůtě 1 měsíc a méně před nástupem, je objednatel o způsobu placení informován v potvrzení pobytu, resp. při podání objednávky.

Úhradou pobytu se rozumí připsání zaplacené ceny na účet lázní. Je-li pobyt objednan ve lhůtě kratší než 3 dny před nástupem na pobyt, může objednatel provést úhradu objednaných služeb na místě v den nástupu na pobyt (před poskytnutím první služby).

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.

Doplatek objednaných služeb provádí objednatel nejpozději 2 měsíce před nástupem na pobyt, není-li v potvrzení objednávky pobytu stanoveno jinak.

Podmínkou pro vystavení dárkového poukazu na pobyt 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 nevyčerpání hodnoty dárkového poukazu lázně nevyplácí účastníkovi ani objednateli zbývající částku dárkového poukazu v penězích.

Pobyt je na základě objednávky fakturován objednateli podle platných předpisů.

Úhradu pobytu může objednatel 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
- poštovní poukázkou A
- platební kartou v recepci hotelu
- platbou v hotovosti v recepci hotelu

V případě, že z časových důvodů nebude možné zaplatit pobyt předem a objednatel 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 případě, že cena pobytu nebude uhrazena řádně a včas, jsou lázně oprávněny poskytnutí pobytu a služeb odmítnout a od smlouvy odstoupit.

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

V. Potvrzení pobytu

Potvrzení objednávky pobytu vystavené lázněmi obsahuje následující údaje: počet účastníků, resp. jména a příjmení, termín, název pobytu a ubytovacího zařízení, kategorii pokoje, výpis objednaných služeb, cenu a termín úhrady. Objednatel je povinen zkontrolovat správnost uvedených údajů a při zjištění jakékoliv nesrovnalosti kontaktovat neprodleně oddělení prodeje lázní.

VI. Nástup na pobyt

Při nástupu se účastník v recepci ubytovacího zařízení lázní prokáže průkazem totožnosti nebo poukazem na pobyt vystaveným objednatel.

S ohledem na léčné indikace není v lázeňských ubytovacích zařízeních povolen pobyt se psy a jinými zvířaty. Ve všech lázeňských hotelech a penzionech je zakázáno kouřit.

VII. Sjednané služby

Pokoj vybrané kategorie přiděluje účastníkům výhradně oddělení prodeje. Konkrétní pokoj (číslo pokoje), si objednatel může rezervovat za poplatek dle aktuálně platného ceníku. 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 účastník požádat na místě. Poplatek za změnu pokoje na místě hradí klient dle aktuálně platného ceníku lázní. Poplatek za změnu pokoje na místě je nevratný. Tento poplatek platí účastník z vlastních prostředků.

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 jinou změnu již načasované procedury platí účastník poplatek z vlastních prostředků dle aktuálně platného ceníku lázní.

Pokud účastník 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 objednatel nárok na poskytnutí finanční náhrady.

VIII. Skupinový pobyt

Skupinou se rozumí 10 a více osob, které mají společný den nástupu a odchodu a zajišťují se pro ně služby ve stejném rozsahu. Po dobu pobytu jedná jménem účastníků s lázněmi vedoucí skupiny.

Nejpozději 1 měsíc před nástupem zašle objednatel lázním jmenný seznam účastníků pobytu. Objednatel sdělí lázním předpokládanou dobu příjezdu a odjezdu skupiny na pobyt.

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 objednatel jednorázový manipulační poplatek ve výši 100 Kč/4 EUR za každou jednotlivou změnu. Za změnu objednávky se nepovažuje rozšíření již potvrzených služeb.

X. Odstoupení od smlouvy a stornovací podmínky

Objednatel má právo kdykoliv pobyt zrušit, tj. odstoupit od uzavřené smlouvy. Toto odstoupení ze strany objednatel (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:

Individuální účastníci:

zrušení provedeno	Celoročně od 2. 1. do 20. 12. daného roku s výjimkou Top sezóny	Top sezóna dle čl. IV těchto podmínek
28 dní před nástupem	10 %, min. 300 Kč/ 12 EUR/ 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 %

Skupinové pobyty:

zrušení provedeno	Celoročně od 2. 1. do 20. 12. daného roku s výjimkou Top sezóny	Top sezóna dle čl. IV těchto podmínek
60 dní a více před nástupem	10 %, min. 300 Kč/ 12 EUR/ osoba	30 %
59 - 28 dní před nástupem	20 %	50 %
27 - 14 dní před nástupem	30 %	60 %
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 objednatel povinen doplatit příplatek za neobsazené lůžko ve výši ceny ubytování druhé osoby ve 2lůžkovém pokoji. Dle

volné kapacity mohou lázně účastníka ubytovat na 1lůžkovém pokoji srovnatelné kategorie. Objednatel je v tomto případě povinen doplatit příplatek za ubytování v 1lůžkovém pokoji dle aktuálně platného ceníku lázní.

U skupinových pobytů na 7 nocí a více mohou lázně od účtování stornovacích poplatků ustoupit v případě, že v účasti na pobytu účastníkovi zabránily následující okolnosti doložené lékařským potvrzením nebo jiným potvrzením - náhlé onemocnění, úmrtí člena rodiny (rodiče, manžel(ka), dítě) nebo živelná pohroma.

Lázně mohou odstoupit od potvrzené objednávky/uzavřené smlouvy z důvodů závažného porušení povinností objednatele (např. neuhrazení včas a v plné výši ceny objednaného pobytu), a to bez nároku objednatele na poskytnutí plnění.

XI. Závěrečná ustanovení

Všeobecné podmínky nabývají platnosti a účinnosti dnem 1. 11. 2018. Smluvní vztahy vzniklé před nabytím účinnosti těchto podmínek zůstávají v platnosti a řídí se podmínkami platnými v době jejich vzniku.

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

Veškeré smluvní vztahy výslovně neupravené těmito podmínkami, smlouvou, rámcovou či dílčí smlouvou se řídí platnými právními předpisy ČR, zejména ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem v platném znění a dalšími obecně závaznými právními předpisy.