

Obchodní podmínky poskytování ubytovacích a souvisejících služeb Horskými lázněmi Karlova Studánka

PREAMBULE

Tyto obchodní podmínky (dále také jen „OP“) vydané státním podnikem **Horské lázně Karlova Studánka**, se sídlem Karlova Studánka čp. 6, PSČ 793 24, IČ: 14450 216, zapsaným v obchodním rejstříku vedeným Krajským soudem v Ostravě pod spis. zn. AXIV 481), zastoupen MUDr. Radomírem Maráčkem, ředitelem (dále také jen „podnik“ nebo „lázně“ nebo „dodavatel“), obsahují závaznou úpravu práv a povinností účastníků smluv uzavíraných mezi podnikem a jeho smluvními/obchodními partnery, zejm. cestovními kanceláři a dalšími subjekty nabízejícími ubytovací a další služby svým klientům (dále také jen „objednatel“). Objednatel je ve smyslu těchto OP ten, kdo sestavuje program a zajišťuje služby spojené s přípravou a realizací pobytu třetí strany - klienta (dále jako „klient“). Dodavatel je ve smyslu těchto OP ten, kdo poskytuje klientovi ubytování a související služby v průběhu jeho pobytu.

Uzavřením smlouvy, jejíž součástí jsou tyto OP, se objednatel i dodavatel zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si řádně a včas veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků dle uzavřené smlouvy, potažmo těchto OP, což implikuje povinnost informovat druhou smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné a včasné plnění uzavřené smlouvy. Smluvní strany se dále zavazují vzájemně respektovat své oprávněné zájmy související s uzavřenou smlouvou a poskytnout si veškerou nutnou součinnost, kterou lze spravedlivě požadovat, k tomu, aby bylo dosaženo účelu uzavřené smlouvy, zejména učinit veškeré právní a jiné úkony k tomu nezbytné. Uzavřením smlouvy se smluvní strany zavazují plnit své závazky vyplývající z rámcové smlouvy tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním jakýchkoli termínů stanovených ve smlouvě, potažmo v těchto OP, a k prodlení s úhradou jednotlivých dluhů. Veškerá ustanovení těchto obchodních podmínek se aplikují na smluvní vztahy, jejichž součástí tyto OP jsou, není-li v rámci uzavřené smlouvy sjednáno smluvními stranami jinak.

I. ZÁKLADNÍ USTANOVENÍ

1. Dodavatel poskytuje služby na základě jednotlivých dílčích objednávek objednatele vystavovaných dle jeho aktuálních potřeb.
2. Konkrétní poskytované služby budou objednatelem specifikovány v jednotlivých písemných (e-mailových) objednávkách co do požadovaného termínu, druhu pobytu, počtu osob, požadavku na ubytování, stravu, rozsahu léčebné – relaxační a wellness procedur, návštěv bazénového komplexu a dalších služeb nabízených lázněmi. Služby budou poskytovány pouze na základě objednatelem takto vystavených a dodavatelem písemně (e-mail k tomu dodavatelem oprávněné osoby) akceptovaných objednávek.
3. Jakékoli objednávky musí být dodavateli zaslány písemně nebo elektronicky na adresu puk@horskelazne.cz, jinak se považují za neplatné. Jakékoli objednávky učiněné objednatelem musí být písemně potvrzeny dodavatelem, jinak jsou neplatné a dodavatel není na jejich základě povinen plnit ničeho.

II. PRÁVA A POVINNOSTI, ODPOVĚDNOST

1. Dodavatel je povinen poskytovat objednateli služby v rozsahu, za cenu a podmínek, jak je uvedeno v uzavřené smlouvě, potažmo v těchto OP, a dále dle Ceníku, který je dostupný prostřednictvím webových stránek dodavatele na adrese: www.horskelazne.cz (dále jen „Ceník“).
2. Dodavatel je povinen udržovat sjednané kapacity v pořádku a čistotě a na požádání umožnit objednateli prohlídku prostorů těchto kapacit za účelem zjištění kvality ubytování a souvisejících služeb.
3. Objednatel je povinen poskytovat klientům včasné, přesné a úplné informace o ubytovacích kapacitách a dalších službách poskytovaných dodavatelem. Objednatel je rovněž povinen neprodleně informovat klienty o případných změnách ve službách dodavatele (změna termínu, zrušení zájezdu atd.). Objednatel odpovídá za veškeré nesrovnalosti, pozdější reklamační a náhrady škod vzniklé předáním nepravdivých informací o službách dodavatele.
4. Dodavatel je povinen poskytovat objednateli po celou dobu trvání uzavřené smlouvy informace o podmínkách poskytování služeb dle uzavřené smlouvy. Objednatel je povinen poskytovat dodavateli neprodleně všechny informace o těch skutečnostech, které mají nebo by mohly mít vliv na realizaci plnění.
5. Objednatel odpovídá za škodu způsobenou klientem dodavateli. Objednatel je povinen dodavateli takto vzniklou škodu nahradit do 15 dnů od doručení výzvy dodavatele.
6. Smluvní strany jsou povinny zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o nichž se dozví dle uzavřené smlouvy nebo v souvislosti s ní, nestanoví-li právní předpis, rozhodnutí orgánů veřejné moci nebo dohoda smluvních stran jinak. To platí zejména o skutečnostech, jakými jsou osobní údaje klienta, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů ve smyslu zákona č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů. Smluvní strany se zavazují, že nebudou v průběhu platnosti a ani po ukončení uzavřené smlouvy využívat a zveřejňovat skutečnosti a obchodní tajemství, se kterými byly seznámeny během vzájemné spolupráce.

III. PLATEBNÍ PODMÍNKY, SLEVY, SANKCE

1. Dodavatel vystaví a zašle zálohovou fakturu pro úhradu ceny objednaných služeb v den, kdy potvrdil objednávku objednatele, nejpozději však 14 dnů před zahájením poskytování objednaných služeb. Zálohová faktura ve výši 100% z ceny za objednané služby, snížená o slevu ve výši dle následujících ustanovení, je splatná nejpozději 10 dnů před dnem, kdy má být zahájeno poskytování služeb ze strany dodavatele. Dodavatel vystaví konečnou fakturu pro úhradu ceny objednaných služeb v den ukončení poskytování objednaných služeb. Objednatel je povinen uhradit konečnou, řádně vystavenou, fakturu nejpozději do 14 dnů ode dne jejího doručení. Jiný způsob úhrady ceny za poskytované služby je možný pouze po předchozí písemné dohodě s dodavatelem.
2. Prodlení objednatele s úhradou ceny objednaných služeb znamená podstatné porušení sjednané povinnosti, které opravňuje dodavatele k odstoupení od uzavřené smlouvy.
3. V případě prodlení objednatele s úhradou ceny objednaných služeb není dodavatel povinen poskytnout objednanou službu. Neposkytnutí služby dle předcházející věty není porušením u smlouvy a dodavatel nenese odpovědnost za škody tím vzniklé objednateli či klientovi.

4. Dodavatel poskytne objednateli za služby v oblasti ubytování, stravování, léčebně-relaxačních a wellness služeb, vč. ostatních služeb, které jsou doplňkem ubytování, sjednané prokazatelně s příčiněním objednatele, slevu, a to v následující výši:

a. běžně prodávané balíčky pobytů dle Ceníku – **sleva ve výši 15% z ceny za pobyt včetně DPH;**

b. mimořádná nabídka dle Ceníku – **sleva ve výši 10% z ceny za pobyt včetně DPH;** mimořádnou nabídkou se rozumí takto výslovně označená služba v Ceníku, příp. jakákoli jiná cenově zvýhodněná nabídka, která bude dle aktuálních podmínek dodavatele zaslána objednateli, za předpokladu, že bude jako mimořádná nabídka dodavatelem výslovně označena;

c. sedmidenní Silvestrovské pobyty, tj. od 26.12. do 1.1. každého kalendářního roku – **sleva ve výši 20% z ceny za pobyt včetně DPH.**

5. V případě, že objednatel zruší svou objednávku služeb, je povinen uhradit dodavateli storno poplatků takto (zrušení je považováno za účinné okamžikem akceptace zrušení zasláného objednatel na elektronickou adresu puk@horskelazne.cz):

<u>Doba zrušení</u>	<u>Storno poplatků</u>
méně než 3 dny před zahájením poskytování služby	95 % ceny zrušené služby
3-7 dnů před termínem zahájení poskytnutí služby	60 % ceny zrušené služby
více než 8 dnů před termínem zahájení poskytnutí služby	30 % ceny zrušené služby

6. Dodavatel si vyhrazuje právo snížit či úplně zrušit storno poplatků v jednotlivých náležitě odůvodněných případech hodných zvláštního zřetele, zejm. v případech, kdy ke zrušení dojde z důvodu závažných zdravotních obtíží, úmrtí blízké osoby apod.
7. V případě prodloužení s úhradou peněžitého závazku z uzavřené smlouvy je smluvní strana, která se ocitne v prodloužení, povinna zaplatit druhé smluvní straně smluvní pokutu ve výši 10% z dlužné částky. Smluvní pokuta je splatná do 10 dnů poté, co bude písemná výzva k její úhradě dodavatele doručena objednateli. Povinnost zaplatit smluvní pokutu, jak je specifikována touto smlouvou, trvá i po skončení trvání uzavřené smlouvy, jakož i poté, co dojde k odstoupení od ní některou ze stran či oběma stranami. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo dodavatele na náhradu škody.
8. V případě podstatného porušení uzavřené smlouvy je smluvní strana, která se porušení dopustila, povinna zaplatit druhé smluvní straně smluvní pokutu ve výši 10% z částky za služby, jichž se porušení povinnosti týká.
9. V případě prodloužení s úhradou peněžitého závazku z uzavřené smlouvy je smluvní strana, která se ocitne v prodloužení, povinna zaplatit druhé smluvní straně úrok z prodloužení ve výši 0,05% denně za každý i započatý den prodloužení.

IV. DOBA TRVÁNÍ SMLOUVY

Smlouva pozbývá účinnosti v následujících případech:

- uplynutím sjednané doby trvání;
- vzájemnou písemnou dohodou smluvních stran;
- písemnou výpovědí některé ze smluvních stran, a to i bez udání důvodů; výpovědní lhůta je sjednána v délce jednoho (1) měsíce a počíná běžet ode dne následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně;
- v případě zániku oprávnění k podnikatelské činnosti objednatele nebo dodavatele, a to dnem zániku oprávnění;
- jiným způsobem výslovně sjednaným smluvními stranami.

V. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Jakýkoliv dopis, oznámení či jiný dokument bude považován za doručený druhé smluvní straně rámcové smlouvy, bude-li doručen na adresu uvedenou u dané smluvní strany uzavřené smlouvě. V případě pochybností se má za to, že písemnost zasláná doporučenou poštovní přepravou byla doručena třetí den po dni odeslání písemnosti. Smluvní strany se zavazují písemně a bezodkladně oznámit druhé smluvní straně změnu své adresy pro doručování písemností. Smluvní strany sjednávají za právně relevantní způsob doručení písemností, vedle doporučené listovní zásilky, prokazatelné doručení elektronickou poštou na výslovně sjednanou elektronickou adresu (doručenka, potvrzení o přečtení, výslovné potvrzení formou odpovědi).
2. Objednatel i dodavatel jsou oprávněni převést svá práva a povinnosti vyplývající z uzavřené smluvní vztahu, jakož ani pohledávky nebo i celou smlouvu, včetně těchto OP, pouze s předchozím písemným souhlasem druhé smluvní strany. Kvittance za částečné plnění a vrácení dlužných úpisů s účinky kvittance jsou vyloučeny.
3. Smluvní strany nejsou odpovědné za prodlení s plněním či nesplněním povinností podle uzavřené smlouvy nebo za škody nebo sankce jinak splatné, pokud toto prodlení či nesplnění bylo způsobeno vyšší mocí. Zásahem vyšší moci se rozumí zejména: silné bouře, epidemie, povodně a jiné přírodní katastrofy, zpoždění dopravy, přerušení dodávky elektrické energie, teroristické činy, sabotáž, občanské nepokoje, změny legislativy nebo zákonných nařízení platných v současné době v České republice. Je-li některé ze stran zabráněno plnit své závazky z některého z výše uvedených důvodů, oznámí neprodleně druhé straně tyto okolnosti.
4. Jakékoliv změny písemně uzavřené smlouvy musí být sepsány formou písemných, vzestupně číslovaných, datovaných dodatků, podepsaných na téže listině osobami oprávněnými k takovému jednání.
5. Vztahy mezi smluvními stranami výslovně neupravené touto smlouvou se řídí příslušnými právními předpisy v platném znění. Rozhodným právem pro účely případného sporu je v souladu se vzájemnou dohodou smluvních stran právo české.
6. V případě uzavírání smlouvy v cizím jazyce (vedle českého) je vždy rozhodující české znění smlouvy.
7. Každé ustanovení těchto OP, jakož i uzavřené smlouvy, je oddělitelné. V případě, že se některé ustanovení ukáže být neplatným, neúčinným nebo nevymahatelným anebo některé ustanovení chybí, zůstávají ostatní ustanovení touto skutečností nedotčena. Smluvní strany se zavazují takové neplatné, neúčinné či nevymahatelné ustanovení nahradit ustanovením bezvadným, které bude v nejvyšší možné míře odpovídat obsahu a účelu ustanovení neplatného, neúčinného nebo nevymahatelného.
8. Tyto OP nabývají platnosti a účinnosti dnem jejich podpisu ředitelem podniku.

V Karlově Studánce dne 03.02.2014

MUDr. Radomír Maráček, ředitel podniku