

# RÁMCOVÁ SMLOUVA O POSKYTNUTÍ SLUŽEB

č. SLL JL/...../2023

uzavřená podle ustanovení § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění mezi smluvními stranami, kterými jsou:

## **Státní léčebné lázně Janské Lázně, státní podnik**

IČO: 00024007, DIČ: CZ00024007

se sídlem náměstí Svobody 272, 542 25 Janské Lázně

zapsán v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové sp.zn. AXII 253

bankovní spojení: č. ú. 273173353/0300 vedený u ČSOB a.s. Trutnov

ID datové schránky: zpfsmkk

zastoupen xxx, ředitelem podniku

dále jen „**SLL**“

a

## **INGTOURS cestovní kancelář spol. s r. o.**

se sídlem: Benecká 92, 543 01 Vrchlabí

IČ: 64255794

zapsaná v obchodním rejstříku: KOS Hradec Králové, oddíl C, vložka 8354

zastoupena xxx, jednatelkou

dále jen „**Obchodní partner**“

## **I. Úvodní ustanovení**

1. SLL je státním podnikem, který je na základě zákona č. 77/1997 Sb. oprávněn hospodařit s majetkem ve vlastnictví České republiky, a jehož hlavním předmětem činnosti je provozování lázeňského zařízení v Janských Lázních, tedy zejména poskytování zdravotních služeb lázeňské léčebně rehabilitační péče. SLL rovněž poskytuje wellnessové a léčebné pobyty včetně služeb hotelových a ubytovacích.
2. Obchodní partner je provozovatelem cestovní kanceláře (agentury), jejímž předmětem činnosti je mj. též nabídka a prodej wellnessových a léčebných pobytů klientům.

## **II. Předmět smlouvy**

1. Předmětem této smlouvy je rámcová úprava práv a povinností smluvních stran při realizaci wellnessových a léčebných pobytů a souvisejících služeb (dále společně též jen „**služby**“) ze strany SLL pro klienty Obchodního partnera (dále jen „**klienti**“). Podmínkami sjednanými v této rámcové smlouvě se budou řídit veškeré dílčí smlouvy uzavřené mezi smluvními stranami v době platnosti této smlouvy (dále jen „**dílčí smlouvy**“), nebude-li v jednotlivém případě v dílčí smlouvě ujednáno jinak.
2. SLL se zavazuje za podmínek sjednaných v této smlouvě poskytovat klientům Obchodního partnera služby, a to v rozsahu sjednaném vždy dílčí smlouvou. SLL se dále zavazuje poskytovat Obchodnímu partnerovi provizi ve výši a za podmínek dle této smlouvy a příslušné dílčí smlouvy.
3. Obchodní partner se zavazuje hradit vždy řádně a včas SLL za poskytnuté služby cenu sjednanou v této smlouvě a příslušné dílčí smlouvě. Obchodní partner se dále zavazuje, že bude řádně plnit veškeré své povinnosti vyplývající z této smlouvy a z dílčích smluv.
4. V případě rozporů mezi ustanovením této smlouvy a dílčí smlouvy má přednost ustanovení dílčí smlouvy.
5. Služby poskytované SLL budou sjednávány v dílčích smlouvách dle standardních balíčků služeb SLL uvedených v aktuálním ceníku pro daný rok, který tvoří nedílnou součást této smlouvy jako její příloha č. 1, nebo dle individuálně sjednaných služeb na základě požadavků klientů a dílčí smlouvou sjednané individuální cenové kalkulace.
6. Mezi základní služby poskytované SLL patří ubytování ve dvojlůžkových, resp. jednolůžkových pokojích se sociálním zařízením včetně snídaně, stravování formou polopenze, resp. plné penze a lázeňské léčebně rehabilitační a wellnessové procedury (dále jen „**lázeňské procedury**“). Konkrétní služby jsou vždy specifikovány v popisu příslušného balíčku služeb nebo v individuálně sjednaném seznamu služeb dle dílčí smlouvy.

7. Pro dospělé klienty budou ubytovací a stravovací služby poskytovány v lázeňském hotelu TERRA, případně i v jiných lázeňských domech dle aktuální nabídky a podmínek sjednaných dílčí smlouvou.
8. Pro dětské klienty s doprovodem dospělé osoby, budou služby poskytovány v dětské léčebně VESNA; pobyt dětského klienta bez doprovodu je možný jen po dohodě s přijímací kanceláří SLL.
9. Lázeňské procedury se poskytují klientům v AQUACENTRU (nový bazén) a na specializovaných pracovištích SLL v lázeňských domech.
10. V případě, že klient požaduje jiný komunikační jazyk než čeština, angličtina či němčina, zavazuje se Obchodní partner zajistit klientovi tlumočnicka, není-li dohodnuto jinak.

### III. Práva a povinnosti smluvních stran při uzavírání dílčích smluv

1. Dílčí smlouvy uzavírané na základě této smlouvy budou uzavřeny tak, že Obchodní partner doručí SLL písemnou objednávku služeb (stačí forma emailu) a SLL zašle Obchodnímu partnerovi akceptaci objednávky. Objednávku lze učinit ve výjimečných případech po dohodě s přijímací kanceláří SLL též telefonicky; telefonická objednávka musí být vždy bez zbytečného odkladu potvrzena emailem.
2. Objednávka Obchodního partnera musí obsahovat minimálně následující údaje:
  - a. jméno klienta,
  - b. požadovaný termín pobytu,
  - c. typ balíčku,
  - d. zvláštní přání klienta, týkající se stravování (plná penze, polopenze, dieta...), ubytování, příp. jiných požadavků klientů, pokud takovéto zvláštní požadavky klient má.Objednává-li Obchodní partner pobyt pro klienta-cizince, je povinen tuto skutečnost uvést.
3. V případě požadavků na komplexní léčebný pobyt individuálně sestavovaný dle zdravotního stavu klienta, musí být součástí objednávky Obchodního partnera i kopie aktuální lékařské zprávy o zdravotním stavu klienta. V případě, že lázeňským lékařem nebude požadovaná léčba pro konkrétního klienta uznána za vhodnou k léčení v SLL, vyhraduje si SLL právo objednávku neakceptovat; v takovém případě budou osobní údaje klienta včetně lékařské zprávy neprodleně skartovány.
4. Smluvní strany sjednávají, že SLL není povinen objednávku akceptovat. SLL objednávku akceptuje zejm. při splnění následujících skutečností:
  - a. objednávka bude učiněna minimálně 4 týdny před nástupem klienta k pobytu;
  - b. Obchodním partnerem budou akceptovány cenové podmínky uvedené v příloze č. 1;
  - c. SLL bude mít v objednaném termínu volné kapacity.
5. Obchodní partner je povinen klienta před uzavřením smlouvy seznámit s Všeobecnými obchodními podmínkami pro samoplátce (dále jen „VOPS“), jež jsou k dispozici na webových stránkách SLL.

### IV. Cenová a platební ujednání

1. Cena jednotlivých služeb je uvedena v příloze č. 1 této smlouvy. Tato cena se vztahuje na všechny dílčí objednávky učiněné na základě této smlouvy, nebude-li v potvrzené dílčí objednávce uvedeno jinak.
2. Obchodní partner se zavazuje objednané služby **uhradit vždy formou zálohy ve výši 100%**, a to na základě zálohové faktury vystavené SLL se splatností uvedenou na faktuře, obvykle tak, aby byla uhrazena nejpozději však 30 dnů před nástupem klienta na pobyt. Zálohová faktura bude vyúčtována prostřednictvím faktury-daňového dokladu vystavené SLL po odjezdu klienta.
3. Smluvní strany se dohodly, že všechny faktury vystavené na základě této smlouvy mohou být zasílány druhé smluvní straně elektronicky prostřednictvím emailu na adresu [fakturace@janskelazne.com](mailto:fakturace@janskelazne.com).
4. SLL má právo od dílčí smlouvy odstoupit (objednaný pobyt a služby zrušit) bez udání důvodu, nebude-li zálohová faktura dle předchozího odstavce uhrazena v době splatnosti, a to až do okamžiku uhrazení zálohové faktury (připsání příslušné částky na účet SLL). Bez úhrady zálohové faktury dle předchozího odstavce v plném rozsahu, nemůže být klient ubytován a nemůže čerpat žádné objednané služby.
5. Za uzavření dílčích smluv náleží Obchodnímu partnerovi **provize ve výši 15 % z ceny uhrazených služeb bez DPH** sjednaných dílčí smlouvou. Právo Obchodního partnera na provizi nevznikne v případě storna objednaných služeb 3 a více dnů před sjednaným termínem pobytu, a v případě porušení jakékoli povinnosti Obchodního partnera v souvislosti s uzavřenou dílčí smlouvou (vzniklo-li právo na provizi před porušením takové povinnosti, nárok na provizi zaniká). Provize je splatná na základě daňového

dokladu (faktury), jejíž součástí bude vždy identifikace objednaných služeb ve formě uvedení jmen klientů, ID pobytu či čísla objednávky. Splatnost faktury bude činit nejméně 14 dnů od doručení SLL, přičemž Obchodní partner fakturu vystaví do 10. dne měsíce následujícího po měsíci, ve kterém došlo ke vzniku nároku Obchodního partnera na provizi, nejdříve však v den odjezdu klienta.

6. Pro případ prodlení Obchodního partnera s úhradou kterékoli z plateb sjednaných touto nebo dílčí smlouvou má SLL nárok na úhradu smluvní pokuty ve výši 0,05% z dlužné částky za každý den prodlení.
7. Jakékoliv plnění dle této smlouvy podléhající DPH je splatné bezhotovostním převodem na bankovní účet smluvní strany uvedený v příslušném daňovém dokladu - faktuře - a smluvní strana prohlašuje, že každý takový bankovní účet je správcem daně zveřejněn způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění (dále jen „ZDPH“). V případě, že takový bankovní účet nebude uvedeným způsobem zveřejněn, nebo se smluvní strana stane nespolehlivým plátcem ve smyslu ZDPH, je druhá smluvní strana oprávněna plnit v částce bez DPH a částku odpovídající DPH odvést přímo na příslušný účet finančního úřadu.
8. Obchodní partner bere na vědomí, že je podle ustanovení § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou zboží nebo služeb z veřejných výdajů.

## V. Stornovací podmínky a sankce

1. Smluvní strany sjednávají, že Obchodní partner může před nástupem klienta dílčí smlouvou sjednané služby zrušit (od dílčí smlouvy zcela nebo zčásti odstoupit), přičemž však za zrušení sjednaných služeb je povinen uhradit SLL stornovací poplatek, nejedná-li se o případ, za nějž se stornovací poplatek dle níže uvedeného sazebníku:

Storno pobytu provedeno	Stornovací poplatek
31 dní a více před prvním dnem pobytu	0 % z ceny objednaných služeb 15% z ceny obj.služeb u některých pobytů*
15 – 30 dní před prvním dnem pobytu	20 % z ceny objednaných služeb
3 – 14 dní před prvním dnem pobytu	50 % z ceny objednaných služeb
0 – 2 dny před prvním dnem pobytu	100 % z ceny objednaných služeb

\* Stornovací poplatek u pobytů v TOP sezóně a u Vánočních a Silvestrovských pobytů

2. Zrušení sjednaných služeb ze stran Obchodního partnera musí být provedeno písemně, přičemž pro jeho účinnost a výši stornovacího poplatku je rozhodný den, v němž bylo zrušení doručeno SLL.
3. SLL je povinen provést do 30 dnů ode dne zrušení sjednaných služeb vyúčtování a vrácení uhrazené ceny pobytu po odečtení příslušných stornovacích poplatků. Stornovací poplatek je splatný na základě faktury, vystavené SLL nejdříve v den zrušení sjednaných služeb; smluvní strany výslovně sjednávají, že SLL je oprávněn svůj nárok na úhradu stornovacího poplatku započíst oproti nároku Obchodního partnera na vrácení uhrazené ceny služeb.
4. Stornovací poplatek není Obchodní partner povinen hradit v případě, že nejpozději do 7 dnů od sjednaného termínu nástupu na pobyt prokáže, že ke zrušení sjednaných služeb došlo z některého z následujících důvodů:
  - a. náhlé onemocnění nebo úraz klienta, znemožňující nástup klienta na pobyt v dohodnutém termínu;
  - b. živelná pohroma, znemožňující nástup klienta na pobyt v dohodnutém termínu;
  - c. úmrtí blízkého člena rodiny (dětí, rodiče, prarodiče, manžel, druh);
 a současně klient nastoupí na pobyt v náhradním termínu dohodnutém se SLL. Podmínkou je nastoupení na pobyt v náhradním termínu nejpozději do 1 roku od stornovaného termínu nástupu.
5. SLL je oprávněn před nástupem klienta dílčí smlouvou sjednané služby zrušit (od dílčí smlouvy zcela nebo zčásti odstoupit) z důvodu technických či personálních, vyšší moci či jiných nepředvídatelných událostí znemožňujících nástup klienta na pobyt. SLL je oprávněn před nástupem klienta dílčí smlouvou sjednané služby zrušit (od dílčí smlouvy zcela nebo zčásti odstoupit) i z jiného důvodu; Obchodní partner má však právo za takto zrušené služby naúčtovat SLL stornovací poplatek dle tabulky uvedené v odst. 1.

6. Pokud klient z jakéhokoli důvodu nevyužije sjednané a zaplacené služby (opožděný nástup, předčasné ukončení pobytu, nečerpání některých dílčích služeb apod.), nepřísluší klientovi ani Obchodnímu partnerovi žádná náhrada. V případě nečerpání některých lázeňských procedur z důvodu nedoporučení jejich čerpání lázeňským lékařem (kontraindikace, momentální zdravotní stav apod.) budou klientovi nabídnuty, bude-li to možné, jiné náhradní procedury resp. čerpání procedur v jiných termínech v době jeho pobytu.
7. V případě zrušení objednaných služeb pro jednu osobu ve společně objednaném dvoulůžkovém pokoji, je Obchodní partner povinen uhradit stornovací poplatek za objednané služby pro tuto osobu. Dojde-li ke zrušení objednaných služeb dle předchozí věty 3 a více dnů před sjednaným termínem pobytu, zavazuje se Obchodní partner uhradit nad rámec stornovacího poplatku dle předchozí věty příplatek za neobsazené lůžko ve výši ceny ubytování druhé osoby ve dvoulůžkovém pokoji. Dle volné kapacity může SLL klienta ubytovat na jednolůžkovém pokoji srovnatelné kategorie; Obchodní partner v takovém případě doplatí pouze příplatek za ubytování v jednolůžkovém pokoji dle platného ceníku SLL. Příplatek bude Obchodnímu partnerovi fakturován spolu s příslušným stornovacím poplatkem.

## **VI. Další ujednání**

1. Dojde-li dle názoru klienta k poskytování nekvalitních resp. neúplných služeb nebo nejsou-li tyto služby poskytovány v dohodnutém rozsahu a ceně, má klient právo tyto služby reklamovat buď přímo u SLL prostřednictvím přijímací kanceláře SLL, nebo prostřednictvím Obchodního partnera, u kterého pobyt zakoupil. Reklamací je klient povinen uplatnit písemně bez zbytečného odkladu; nebude-li reklamacie uplatněna do 30 dnů po ukončení pobytu, právo na kompenzaci zaniká. Reklamacie musí obsahovat jméno klienta, adresu, důvod reklamace. Reklamacie se řídí obecnými právními předpisy ČR a EU. SLL vyřídí reklamacii bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od jejího doručení.
2. V případě, že klient způsobí při čerpání služeb, jejichž poskytnutí SLL bude sjednáno dílčí smlouvou, škodu SLL či třetím osobám, je Obchodní partner povinen poskytnout SLL veškerou nezbytnou součinnost k vyřízení škodní události.
3. Smluvní strany jsou povinny zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech vyplývajících či souvisejících s touto smlouvou a jejím plněním, které nejsou obecně známé. Smluvní strany se zavazují chránit osobní údaje klientů, které zpracovávají na základě této smlouvy a dodržovat v této souvislosti Obecné nařízení o ochraně osobních údajů (GDPR). Smluvní strany se rovněž zavazují chránit dobré jméno a dobrou pověst druhé smluvní strany. Povinnosti dle tohoto odstavce trvají i po ukončení této smlouvy.
4. Obchodní partner bere na vědomí, že součástí poskytovaných služeb ze strany SLL není poskytnutí lékařské péče klientovi v důsledku úrazu nebo onemocnění v průběhu jeho pobytu; SLL v takovém případě poskytne klientovi nezbytnou první pomoc a dále radu nebo pomoc při vyhledání lékařského ošetření.
5. Obě smluvní strany prohlašují, že mají sjednané pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou v souvislosti s poskytovanými službami a případně další pojištění vyžadované platnými právními předpisy ČR a EU, a zavazují se takové pojištění udržovat v platnosti po celou dobu trvání této smlouvy.

## **VII. Trvání a ukončení smlouvy**

1. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem jejího zveřejnění v Registru smluv. Tato smlouva je uzavřena na dobu neurčitou.
2. SLL je oprávněn jednostranně změnit cenovou nabídku obsaženou v příloze č. 1 této smlouvy, a to obvykle s účinností k prvnímu dni nového kalendářního roku. SLL je povinen Obchodnímu partnerovi zaslat nové znění cenové nabídky nejpozději 30 dnů před nabytím její účinnosti a Obchodní partner je oprávněn ke dni nabytí účinnosti nové cenové nabídky od této smlouvy odstoupit. Neoznámí-li Obchodní partner písemně nejpozději 5 dnů před nabytím účinnosti nové cenové nabídky, že ji neakceptuje, nahrazuje nová cenová nabídka dnem její účinnosti dosavadní přílohu č. 1 této smlouvy a stává se jako její příloha č. 1 nedílnou součástí této smlouvy. Odmítnutí nové cenové nabídky se považuje za odstoupení od smlouvy ke dni účinnosti nové cenové nabídky.
3. Tato smlouva zaniká:
  - a) dohodou smluvních stran;
  - b) odstoupením dle odst. 2 výše, odstoupením ze zákonných důvodů či odstoupením z důvodu podstatného porušení podmínek této smlouvy. Za podstatné porušení smlouvy se považuje mj.

prodlení s úhradou jakýchkoli plateb dle této smlouvy přes předchozí upozornění po dobu delší 30 dnů nebo prodlení opakované (alespoň 3x). K zániku smluvního vztahu dojde v den doručení písemného oznámení o odstoupení od smlouvy druhé smluvní straně;

- c) výpovědi kterékoli ze smluvních stran i bez uvedení důvodu s dvouměsíční výpovědní dobou, která začíná běžet prvního dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla písemná výpověď doručena druhé smluvní straně.
4. Účinnost ustanovení, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po zániku účinnosti této smlouvy, trvá i po ukončení účinnosti této smlouvy.

### VIII. Závěrečná ustanovení

1. Smluvní strany tímto výslovně ujednávají, že na základě této smlouvy budou uzavírány dílčí smlouvy mezi SLL a Obchodním partnerem, přičemž přímý vztah ke klientům bude mít na základě smluv s nimi uzavřených Obchodní partner, který není oprávněn sjednávat smlouvy mezi SLL a klienty jako zástupce či zmocněnec SLL, pokud se v konkrétním případě smluvní strany nedohodnou jinak; v případě, že by některé ustanovení této smlouvy odporovalo ustanovení tohoto odstavce, části před středníkem, má ustanovení tohoto odstavce přednost.
2. Tato smlouva může být měněna pouze dodatky v písemné formě obsahující podpisy obou smluvních stran na téže listině a smluvní strany vylučují, že by ke změně smlouvy mohlo dojít jiným způsobem; to platí i pro vzdání se písemné formy. Změny kontaktních a platebních údajů mohou být učiněny též jednostranným písemným oznámením oprávněné osoby.
3. Veškerá oznámení mezi smluvními stranami, která se vztahují k této smlouvě nebo mají být učiněna na základě této smlouvy, musí být učiněna písemně a doručena druhé smluvní straně osobně, prostřednictvím datové schránky či poštou, není-li ve smlouvě uvedeno jinak. Doručováno bude na adresy smluvních stran uvedené v této smlouvě. Jakákoliv změna adresy musí být druhé smluvní straně změněna bez zbytečného prodlení. V případě zaslání písemnosti prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb se zásilka považuje za doručenu i v případě, že si smluvní strana zásilku nevyzvedne, a to 5. dnem poté, kdy byla připravena k vyzvednutí. V případě, že smluvní strana odmítne přijmout písemnost, považuje se okamžikem odmítnutím tato písemnost za doručenu.
4. Podmínky neupravené touto nebo dílčí smlouvou nebo VOPS se řídí příslušnými ustanoveními právních předpisů ČR, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění. K řešení případných sporů z této smlouvy jsou příslušné soudy ČR.
5. Je-li tato smlouva uzavírána ve více jazykových verzích, má v případě rozporů přednost česká verze.
6. Pokud některé ustanovení této smlouvy bude prohlášeno příslušným soudem za neplatné, nulitní, nedovolené nebo nevymahatelné, ostatní ustanovení této smlouvy zůstávají platná a účinná a není tím dotčena platnost a účinnost této smlouvy jako celku. V takovém případě se smluvní strany zavazují nahradit dotčené ustanovení novým, svým obchodním účelem nejbližším, ustanovením.
7. Obchodní partner bere na vědomí, že tato smlouva podléhá povinnosti zveřejnění v Registru smluv.
8. Smlouva je sepsána ve dvou vyhotoveních s platností originálu a každá ze smluvních stran obdrží po jednom vyhotovení.
9. Nedílnou součástí této smlouvy je její příloha č. 1 – Ceník služeb včetně balíčků služeb.

V Janských Lázních dne

V

dne

.....  
**SLL Janské Lázně, státní podnik**  
xxx, ředitel

.....  
**INGTOURS cestovní kancelář spol. s r. o.**  
xxx, jednatelka