

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 č. p. 6, PSČ 793 24, IČ: 14450 216, zapsaným v obchodním rejstříku vedeným Krajským soudem v Ostravě pod spis. zn. AXIV 481), zastoupen Ing. Janem Poštulkou, 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.

Objednatel a dodavatel se uzavřením smlouvy zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si řádně a včas veškeré informace potřebné pro plnění svých závazků.

I. ZÁKLADNÍ USTANOVENÍ

1. Za platně uzavřenou smlouvu je pro účely těchto OP (dále v těchto OP jen jako „Smlouva“) považována:
 - a. objednávka objednatele vytvořená písemnou nebo elektronickou (e-mailovou) formou, zasláná výhradně na adresu sídla dodavatele nebo na e-mailovou adresu: [redacted] a písemně nebo elektronickou (e-mailovou) formou potvrzená ze strany dodavatele;
 - b. jednorázová smlouva na plnění podepsaná osobou oprávněnou právně jednat za objednatele a dodavatele;
 - c. rámcová smlouva na plnění podepsaná osobou oprávněnou právně jednat za objednatele a dodavatele;
 - d. každá jednotlivá objednávka vytvořená na základě a za podmínek platně uzavřené rámcové smlouvy písemnou nebo elektronickou (e-mailovou) formou, zasláná výhradně na adresu sídla dodavatele nebo na e-mailovou adresu: [redacted], a písemně nebo elektronickou (e-mailovou) formou potvrzená ze strany dodavatele (dále také jen jako „dílní Smlouva“).

Určuje-li tak ustanovení Smlouvy, stávají se tyto OP nedílnou součástí Smlouvy.

2. Dodavatel poskytuje služby na základě Smlouvy s objednatelem.
3. Konkrétní poskytované služby budou objednatelem specifikovány ve Smlouvě co do požadovaného termínu, druhu pobytu, počtu osob, požadavku na ubytování, stravu, rozsahu léčebně – relaxačních a wellness procedur, návštěv bazénového komplexu a dalších služeb nabízených lázněmi. Služby budou poskytovány pouze za předpokladu jejich sjednání postupem dle těchto OP.
4. Požadavky objednatele, které nebyly uvedeny ve Smlouvě nebo nebyly písemně či elektronickou formou (e-mailem) sjednány s dodavatelem jako dodatek ke Smlouvě nejsou právně relevantní.

II. PRÁVA A POVINNOSTI, ODPOVĚDNOST

1. 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 veškerá právní jednání a jiné úkony k tomu nezbytné. Uzavřením Smlouvy se smluvní strany zavazují plnit své závazky vyplývající ze Smlouvy tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním jakýchkoli termínů stanovených ve Smlouvě a k prodlení s úhradou jednotlivých peněžních závazků.
2. Dodavatel je povinen poskytovat objednateli služby v rozsahu, za cenu a za podmínek uvedených v uzavřené Smlouvě a objednatel je povinen uhradit cenu těchto služeb řádně a včas.
3. Dodavatel je povinen udržovat sjednané kapacity služeb v pořádku a čistotě a na požádání umožnit objednateli prohlídku prostorů těchto kapacit za účelem zjištění jejich kvality.
4. 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 reklamace a náhrady škod vzniklé předáním nepravdivých informací o službách dodavatele. V případě, že objednatel nedokáže předání relevantních informací klientovi, má se za to, že tyto informace klientovi nepředal.
5. 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.
6. Objednatel ručí za škodu způsobenou klientem dodavateli ve výši neuhrazené klientem. Objednatel je povinen dodavateli vzniklou škodu neuhrazenou klientem nahradit do 15 dnů od doručení výzvy dodavatele.
7. 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 orgánu 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 Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování 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, SANKCE

1. Závazné ceny služeb jsou stanoveny v Ceníku, který je dostupný prostřednictvím webových stránek dodavatele na adrese: www.horskelazne.cz (dále jen „Ceník“). Není-li smluvními stranami výslovně dohodnuto jinak, platí ceny uvedené v Ceníku.

2. Ceny dle Ceníku jsou platné ke dni uzavření Smlouvy. Dodavatel je oprávněn měnit Ceník jednou ročně. V případě rámcové smlouvy ve smyslu článku I. odst. 1 písm. c. těchto OP platí ceny dle Ceníku platného ke dni uzavření jednotlivé dílčí Smlouvy ve smyslu článku I. odst. 1 písm. d.
3. Dodavatel vystaví a zašle zálohovou fakturu pro úhradu ceny objednaných služeb v den, kdy došlo k uzavření Smlouvy s objednatelem, nejpozději však 14 dnů před zahájením poskytování objednaných služeb. Zálohová faktura ve výši 100% z ceny za sjednané služby je splatná nejpozději 10 dnů přede dnem, kdy má být zahájeno poskytování služby ze strany dodavatele. Dodavatel vystaví konečnou fakturu pro úhradu ceny objednaných služeb v den ukončení poskytování sjednaných služeb. Objednatel je povinen uhradit konečnou fakturu obsahující kompletní vyúčtování služeb nejpozději do 14 dnů ode dne jejího doručení. Jiný způsob úhrady ceny za poskytované služby je možný pouze po předchozí písemné nebo elektronické (e-mailové) dohodě s dodavatelem.
4. Prodlení objednatele s úhradou ceny objednaných služeb znamená podstatné porušení sjednané povinnosti, které opravňuje dodavatele k odstoupení od uzavřené Smlouvy.
5. V případě prodlení objednatele s úhradou ceny sjednané služby není dodavatel povinen sjednanou službu poskytnout. Neposkytnutí služby dodavatelem dle předcházející věty není porušením Smlouvy a dodavatel nenes odpovědnost za škody tím vzniklé objednateli či klientovi.
6. V případě, že objednatel odstoupí od uzavřené Smlouvy (např. zrušení objednávky), je povinen uhradit dodavateli storno poplatek takto:

<u>Doba zrušení</u>	<u>Storno poplatek</u>
méně než 3 dny před zahájením poskytování služby nebo nenastoupení k pobytu	100 % ceny zrušené služby
4 -5 dnů před termínem zahájení poskytnutí služby	65 % ceny zrušené služby
6-10 dnů před termínem zahájení poskytnutí služby	50 % ceny zrušené služby
11-27 před termínem zahájení poskytnutí služby	20 % ceny zrušené služby
28 a více dní před termínem zahájení poskytnutí služby	0% ceny zrušené služby

7. Dodavatel si vyhrazuje právo snížit či úplně zrušit storno poplatek v jednotlivých náležitě odůvodněných případech hodných zvláštního zřetele, zejm. v případech, kdy ke zrušení dojde z důvodu závažných zdravotních obtíží, úmrtí blízké osoby apod.
8. V případě podstatného porušení uzavřené Smlouvy je smluvní strana, která se porušení dopustila, povinna zaplatit druhé smluvní straně smluvní jednorázovou smluvní pokutu ve výši 10% z částky za služby, jichž se porušení povinnosti týká. Povinnost zaplatit smluvní pokutu, jak je specifikována 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 oprávněné strany na náhradu škody a na smluvní úrok z prodlení dle následujícího odstavce 9. v plné výši.
9. V případě prodlení s úhradou peněžitého závazku z uzavřené Smlouvy je smluvní strana, která se ocitne v prodlení, povinna zaplatit druhé smluvní straně úrok z prodlení ve výši 0,05%

denně za každý i započatý den prodlení. Smluvní úrok z prodlení podle tohoto odstavce běží až do okamžiku zaplacení celé dlužné jistiny, případné vyúčtování a uplatnění smluvního úroku dodavatelem na běh smluvního úroku nemá vliv. Nárok na náhradu škody v plné výši není smluvním úrokem omezen.

IV. DOBA TRVÁNÍ SMLOUVY

Smlouva pozbývá účinnosti v následujících případech:

- uplynutím sjednané doby trvání;
- vzájemnou písemnou dohodou smluvních stran;
- u ve smyslu článku I. odst. 1 písm. c. těchto OP 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;
- jednostranným ukončením Smlouvy (i) dodavatelem z důvodů uvedených ve Smlouvě nebo v obecně závazných předpisech nebo (ii) objednatelem za podmínky úhrady stornopoplatku;
- jiným způsobem výslovně sjednaným smluvními stranami nebo umožněným obecně závaznými předpisy.

Smluvní strany výslovně vylučují §§1764 a1765 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku.

V. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Jakýkoliv dopis, oznámení či jiný dokument bude považován za doručení druhé smluvní straně rámcové Smlouvy, bude-li doručena na adresu uvedenou u dané smluvní strany uzavřené Smlouvě. Stejně právní účinky jako doručení má i oznámení provozovatele poštovních služeb pověřeného doručením zásilky obsahující výpověď smluvní strany o tom, že předmětnou zásilku nebylo možné doručit, přestože byl adresát o uložení zásilky řádně vyrozuměn, nebo protože adresát odmítl zásilku převzít.
2. 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 nebo elektronicky (e-mailem) včas oznámit druhé smluvní straně změnu své adresy pro doručování písemností.
3. Smluvní strany sjednávají pro účely těchto OP za právně relevantní způsob doručení písemností prokazatelné doručení elektronickou poštou (e-mailem) na výslovně sjednanou elektronickou adresu (doručenka, potvrzení o přečtení, výslovné potvrzení formou odpovědi).
4. Objednatel i dodavatel jsou oprávněni převést svá práva a povinnosti vyplývající z uzavřené smluvního vztahu, jakož i pohledávky nebo celou Smlouvu pouze s předchozím písemným souhlasem druhé smluvní strany. Kvitance za částečné plnění a vracení dlužných úpisů s účinky kvitance jsou vyloučeny.
5. Smluvní strany nejsou odpovědné za prodlení s plněním či nesplněním povinnosti podle uzavřené Smlouvy nebo za škody nebo sankce jinak splatné, pokud toto prodlení či nesplnění bylo způsobeno vyšší mocí. V případě zásahu vyšší moci na straně lázní/hotelu LV, může být poskytování služeb v daném termínu ze strany lázní/hotelu LV zrušeno a převedeno na termín náhradní za stejných podmínek. Uhrazená záloha bude převedena na náhradní termín. Na náhradním termínu se obě strany dohodnou, ideálně do jednoho roku. Za vyšší moc se podle tohoto odstavce

považují
i situace, kdy náhlá havárie znemožňuje ubytování klientů,
opatření vlády nebo jiného správního orgánu s obecnou
závazností omezilo poskytování služeb (uplatní se v rozsahu
tohoto omezení), apod.

6. Jakékoliv změny písemně uzavřené Smlouvy musí být sepsány formou písemných, vzestupně číslovaných, datovaných dodatků, podepsaných na téže listině osobami oprávněnými k takovému jednání. V případě změn Smlouvy uzavřené elektronicky (e-mailem) vyžadují případné změny Smlouvy vždy právně jednoznačné a vzájemné potvrzení změn oběma smluvními stranami. V případě, kdy smluvní strana na navrhovanou změnu neodpoví, má se za to, že se změnou nesouhlasí.
7. Vztahy mezi smluvními stranami výslovně neupravené uzavřenou 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.
8. V případě uzavírání Smlouvy v cizím jazyce (vedle českého) je vždy rozhodující české znění Smlouvy.
9. 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.
10. Tyto OP nabývají platnosti a účinnosti dnem jejich podpisu ředitelem podniku.

V Karlově Studánce dne 01. 02. 2022

Ing. Jan Poštulka, ředitel podniku