**RÁMCOVÁ SMLOUVA O POSKYTNUTÍ SLUŽEB**
**č. SLL JL/……/2022**

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
dále jen „**SLL**"
a
Sundyne spol. S r.o.

se sídlem: Teplice, U Nových Lázní 1222,PSČ 41501
IČ: 254 39 081
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném: C18365 vedená u Krajského soud
v Ústí nad Labem
zastoupena :xxx
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.

## 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 obchodním zástupcem 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. zda budou zálohy a služby hrazeny SLL prostřednictvím Obchodního partnera či zda je bude hradit přímo klient,

e. 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, vyhrazuje 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 obchodními podmínkami 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. Na základě obdržené objednávky bude Obchodnímu partnerovi, resp. klientovi vystavena zálohová faktura na částku 1.000,- Euro. Po uhrazení této částky vystaví SLL klientovi potvrzení pobytu / zvací dopis (confirmation). Nastoupí-li klient na pobyt, bude uhrazená záloha v den nástupu započtena oproti ceně služeb (budou-li služby hrazeny na místě) či bude vrácena na účet, ze kterého byly služby uhrazeny. V případě, že klient nenastoupí na pobyt, je povinen uhradit SLL smluvní pokutu ve výši 1.000,- Euro, která bude započtena oproti uhrazené záloze; smluvní pokuta SLL nenáleží v případě, že klient na pobyt nenastoupí z důvodu, že neobdrží vízum k pobytu v ČR, či v případě závažných rodinných důvodů dle čl. IV. odst. 6 této smlouvy.

3. Obchodní partner, resp. klient se zavazuje objednané služby **uhradit formou zálohy ve výši 100%,** a to na základě zálohové faktury vystavené SLL se splatností uvedenou na faktuře, obvykle tak, aby byla uhrazena nejpozději 14 dnů před nástupem klienta na pobyt. V případě zálohové platby bude zálohová faktura vyúčtována prostřednictvím faktury-daňového dokladu vystavené SLL po odjezdu klienta. Na přání klienta mohou být objednané služby klientem uhrazeny v hotovosti nebo platební kartou přímo na místě při příjezdu. Bez uhrazení služeb nebude klient vpuštěn na pokoj ani mu nebude poskytnuta žádná služba.

4. V případě pobytů delších než 1 měsíc se obchodní partner, resp. klient zavazuje uhradit cenu služeb alespoň na 1 měsíc. Cenu služeb na následující měsíc se obchodní partner, resp. klient zavazuje uhradit vždy nejpozději 14 dnů před započetím dalšího měsíce pobytu, jinak mu nebudou služby na následující měsíc rezervovány.

5. V případě, že klient předčasně ukončí pobyt, zavazuje se uhradit SLL smluvní pokutu (storno poplatek) ve výši ceny objednaných služeb na následujících 14 dnů; tato smluvní pokuta bude započtena oproti uhrazené ceně nevyužitých služeb. Cena nevyužitých služeb za 15. a následující dny bude Obchodnímu partnerovi, resp. klientovi vrácena na účet, ze kterého byly služby uhrazeny, či na účet, který Obchodní partner, resp. klient SLL za tímto účelem sdělí, a to do 30ti dnů ode dne ukončení pobytu.

6. Nárok na smluvní pokutu dle čl. IV. odst. 2 a odst. 5 SLL nenáleží v případě, že v nástupu na pobyt klientovi zabránilo či předčasný odjezd klienta způsobilo vážné zranění či náhlé vážné onemocnění klienta, znemožňující další léčbu, či úmrtí blízkého člena rodiny (děti, rodiče, prarodiče, manžel, druh).

7. Smluvní strany se dohodly, že všechny faktury vystavené na základě této smlouvy budou zasílány druhé smluvní straně elektronicky prostřednictvím emailu na adresu … a fakturace@janskelazne.com.

8. SLL má právo od dílčí smlouvy odstoupit (objednaný pobyt a služby zrušit) bez udání důvodu, nebudou-li služby včas uhrazeny. Bez úhrady služeb v plném rozsahu dle výše uvedených pravidel, nemůže být klient ubytován a nemůže čerpat žádné objednané služby.

9. Za uzavření dílčích smluv náleží Obchodnímu partnerovi **provize ve výši 10% z ceny uhrazených služeb** sjednaných dílčí smlouvou. Právo Obchodního partnera na provizi vzniká okamžikem uhrazení služeb. V případě oprávněného vrácení uhrazené ceny služeb z důvodu jejich nevyčerpání, provize Obchodnímu partnerovi nenáleží. Provize bude Obchodnímu partnerovi uhrazena na základě faktury-daňového dokladu vystaveného Obchodním partnerem vždy nejdříve po ukončení pobytu klienta, případně vždy po dokončení jednoho měsíce pobytu klienta.

10. 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.

11. 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.

12. 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. 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. Reklamaci je klient povinen uplatnit písemně bez zbytečného odkladu; nebude-li reklamace uplatněna do 30 dnů po ukončení pobytu, právo na kompenzaci zaniká. Reklamace musí obsahovat jméno klienta, adresu, důvod reklamace. Reklamace se řídí obecnými právními předpisy ČR a EU. SLL vyřídí reklamaci 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.

## VI. 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) výpovědí 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.

## VII. Zvláštní a odlišná ustanovení

1. Odlišně od / nad rámec znění předchozích ustanovení smlouvy se sjednává: … . / Nesjednávají se.

## 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 doručenou 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 doručenou.

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 …

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

V … dne …