

## Smlouva o zajištění léčebných pobytů a dalších služeb

dnešního dne uzavřely:

**Vojenská lázeňská a rekreační zařízení, příspěvková organizace  
Magnitogorská 1494/10, Praha 10 - Vršovice**

**Vojenská lázeňská léčebna Františkovy Lázně**

zastoupená ředitelem [REDACTED]

se sídlem Národní 15/15, 351 01 Františkovy Lázně, Česká republika

IČ: 00000582

DIČ: CZ00000582

zapsána u živnostenského odboru Úřadu městské části Praha 10

bankovní spojení: [REDACTED]

číslo účtu: [REDACTED]

číslo účtu: [REDACTED]

kontaktní údaje VLL pro účely korespondence: Jméno pracovníka: [REDACTED]

Adresa: VLL Františkovy Lázně, Národní 15/15, 351 01 Františkovy Lázně, ČR

Telefon: [REDACTED]

www.volareza.cz

(dále jen VLL)

- na straně jedné -

a

**Selta Med GmbH**

zastoupená [REDACTED]

se sídlem: Gottschaldstraße 1a, D – 08523 Plauen, Německo

IČ: 223/118/04239 DIČ: DE226778675

bankovní spojení: [REDACTED]

IBAN: [REDACTED]

tel./fax: [REDACTED]

www.seltamed.de

e-mail: info@seltamed.de

kontaktní údaje pro účely korespondence: Jméno pracovníka: obchodní oddělení CK

adresa: Selta Med GmbH, Gottschaldstraße 1a, D – 08523 Plauen, Německo

Telefon: [REDACTED]

(dále jen objednatel)

**tuto smlouvu o zajištění léčebných pobytů a dalších služeb  
dle zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění**

**Po bedlivém zvážení veškerých vzájemných závazků obsažených v této smlouvě  
a s úmyslem býtí touto smlouvou právně vázány  
se smluvní strany dohodly takto:**

**I. Preambule**

1.1 VLRZ byla založena 1. ledna 1992 zakládací listinou FMO č.j. 33147-84 z 30. prosince 1991 upravenou na zřizovací listinu MO ČR č.j. 211/16-65/6/1999-1968 ze dne 14. května 1999. Tato původní zřizovací listina, včetně všech pozdějších dodatků je nově obsažena v úplném znění zřizovací listiny příspěvkové organizace VLRZ č.j. 929-66/2017-1150, dne 11. 7. 2017. VLRZ jsou v souladu s výše uvedenými dokumenty vybaveny dostatečnou právní subjektivitou k uzavření této smlouvy.

1.2 Objednatel je společností zapsanou v Obchodním rejstříku vedeném městským soudem v Chemnitz HRB 20407 a prohlašuje, že je dle německých právních předpisů oprávněn uzavřít tuto smlouvu

**II. Předmět smlouvy**

2.1 VLL se zavazuje poskytnout klientům Seltamed základní služby v rámci léčebného pobytu ve Vojenské lázeňské léčebně Františkovy Lázně (dále jen VLL) v maximálním rozsahu a termínech uvedených v Příloze č.1, která tvoří nedílnou součást této smlouvy a to výhradně dle indikace a kontraindikace této VLL (Příloha č. 3) a Seltamed se zavazuje uhradit VLL za tyto služby cenu v souladu s touto smlouvou.

**III. Rozsah poskytovaných služeb**

3.1 Základní služby jsou specifikovány v Příloze č. 1 a 2.

3.2 Služby nad rámec základních služeb mohou být poskytnuty pro každý jednotlivý případ na základě nabídky VLL v rámci léčebného pobytu klienta a budou uhrazeny dle platného ceníku VLL v hotovosti.

**IV. Podmínky poskytování služeb**

4.1 Základní služby v rámci léčebného pobytu budou poskytnuty v maximálním rozsahu dle Přílohy č. 1 a 2 na základě písemné objednávky Seltamedu, která musí obsahovat rozsah požadovaných služeb, počet klientů, den nástupu na léčebný pobyt, délku pobytu, způsob stravování a specifikaci léčení, kategorii pokojů, charakter první a poslední služby. Seltamed je povinen zaslat písemnou objednávku. Objednávka je považována za závaznou potvrzením od VLL. Podmínkou pro poskytnutí služeb je jejich úhrada dle platebních podmínek stanovených v této smlouvě.

4.2 Seltamed je povinen zajistit, aby se jeho klienti před nástupem na léčebný pobyt prokázali voucherem - ubytovacím poukazem, ze kterého bude jednoznačně vyplývat rozsah objednaných služeb. Seltamed je povinen zajistit, že klienti budou pojištěni a vybaveni doporučením lékaře na dg., která je indikována pro příslušnou VLL (Příloha č. 3) a léky, které užívají. Pokud se klient neprokáže shora uvedenými doklady, nebo bude u klienta zjištěna kontraindikace dle Přílohy č. 3 smlouvy, není VLL povinna objednané služby, případně jejich část poskytnout. Seltamed je povinen na tuto skutečnost klienty upozornit. Pokud Seltamed tuto povinnost poruší, nese odpovědnost za veškeré škody vzniklé v důsledku neposkytnutí objednaných služeb.

4.3. Léčení se poskytuje pro osoby od 18 let.

4.4 Seltamed se zavazuje zaslat VLL ke korektuře a autorizaci prezentaci (textovou i obrazovou) zařízení VLL ve svých propagačních materiálech a tyto materiály zveřejnit až po

autorizaci VLL. VLL se zavazuje dodat Seltamedu textové a obrazové materiály na prezentaci zařízení VLL.

## V. Ceny za poskytované služby

5.1 Ceny za léčebný pobyt jsou stanoveny pro každou službu v ceníku, který tvoří Přílohu č. 2 a nedílnou součást této smlouvy.

5.2 Ceny jsou uvedeny v EUR včetně DPH, pokud služba dle platných právních předpisů podléhá dani z přidané hodnoty a jsou splatné na základě faktury vystavené VLL. Platby jsou poukazovány na účet VLL, viz. str. 1.

## VI. Platební podmínky

6.1 Seltamed je povinen na základě zálohové faktury vystavené VLL uhradit nejpozději 7 dnů před nástupem klientů, jinak není VLL povinna objednané služby poskytnout. Po ukončení každého pobytu bude Seltamedu vystaven daňový doklad, kde bude provedeno vyúčtování skutečně poskytnutých služeb. Případné nedoplatky je Seltamed povinen uhradit ve lhůtě stanovené na daňovém dokladu. Přepjatky budou vráceny Seltamedu do 5 dnů od data vystavení daňového dokladu.

6.2 Daňový doklad musí obsahovat všechny náležitosti v souladu s platnými právními předpisy. Přílohou daňového dokladu je voucher - ubytovací poukaz, popřípadě storno objednávky.

6.3 Faktury a daňové doklady vystavené VLL jsou považovány za uhrazené dnem připsání částky na účet VLL.

6.4 Bankovní výlohy spojené s úhradou plateb mezi smluvními stranami hradí Seltamed a VLL pouze své bance.

## VII. Stornopoplatky a smluvní pokuty

7.1 Seltamed je oprávněn zrušit závazně objednané služby v plném rozsahu za podmínek uvedených v Obchodních podmínkách uvedených v Příloze č. 4 této smlouvy, která tvoří její nedílnou součást a to takto:

**29 až 15 dnů** před nástupem klienta Seltamed na závazně objednaný pobyt **30 %** z celkové ceny ubytování.

**14 až 8 dnů** před nástupem klienta Seltamed na závazně objednaný pobyt **50 %** z celkové ceny ubytování.

**7 až 1 den** před nástupem klienta Seltamed na závazně objednaný pobyt **60 %** z celkové ceny ubytování.

v den určený v závazné objednávce jako den nástupu klienta Seltamedu na pobyt **100 %** z celkové ceny ubytování + cenu stravování za první a druhý den pobytu.

Při předčasném odjezdu klienta je účtován stornopoplatek ve výši 100 % ze zbývajících ceny pobytu.

Za nevyčerpané objednané služby a za změnu objednaných služeb v průběhu pobytu (ubytování, stravování a léčebné procedury) se neposkytuje žádná finanční náhrada.

Ustanovení o stornovacích podmínkách a storno-poplaccích se přiměřeně použijí i při zrušení zajištěných služeb z důvodu odvolání souhlasu se zpracováním osobních údajů.

7.2 Pokud Seltamed léčebné pobyty nezruší a jeho klienti přesto na léčebný pobyt v řádném termínu nenastoupí, je Seltamed povinen uhradit smluvní pokutu ve výši ceny objednaných služeb.

7.3 Smluvní strany mohou po písemné dohodě ustoupit od účtování stornopoplatků (úmrtí, doložená hospitalizace).

7.4 V případě, že je Seltamed v prodlení s jakoukoli finanční úhradou, ke které je povinen dle této smlouvy, je povinen uhradit VLL smluvní pokutu ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení.

7.5 VLL je oprávněna použít jakoukoli platbu Seltamedu dle této smlouvy za léčebné pobyty jeho klientů nejprve k úhradě stornopoplatků a smluvní pokuty. Seltamed VLL k této úhradě uděluje podpisem této smlouvy výslovný souhlas.

## **VIII. Forma informací**

8.1 Smluvní strany se dohodly, že veškerá korespondence bude probíhat na kontaktní údaje smluvních stran uvedených na straně 1.

## **IX. Doba trvání smlouvy**

9.1 Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou do 31. 12. 2025.

9.2 Tato smlouva vstupuje v platnost a je účinná dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.

9.3 Obě smluvní strany jsou oprávněny od této smlouvy písemně odstoupit, a to formou doporučeného dopisu, pokud druhá smluvní strana porušuje své povinnosti z této smlouvy hrubým způsobem. Účinky odstoupení nastávají doručením odstupujícího projevu druhé smluvní straně.

9.3.1 Za hrubé porušení povinností vyplývajících z této smlouvy ze strany Seltamedu se považuje prodlení Seltamedu s jakoukoli finanční úhradou, ke které je povinen dle této smlouvy po dobu delší než 10 dnů.

9.3.2 Za hrubé porušení povinností vyplývajících z této smlouvy ze strany VLL se považuje opakované neposkytnutí závazně objednaných služeb.

9.4 VLL je oprávněna tuto smlouvu písemně vypovědět, pokud její zřizovatel rozhodne o změně využití ubytovací kapacity v rámci hlavní nebo jiné činnosti VLL. Výpovědní lhůta činí 1 měsíc a počíná běžet ode dne doručení výpovědi Seltamedu.

## X. Závěrečná ustanovení

10.1 Tato smlouva podléhá režimu právních předpisů České republiky. Nedílnou součástí této smlouvy jsou Všeobecné obchodní podmínky VLRZ. Seltamed podpisem této smlouvy potvrzuje, že byl s obsahem Všeobecných obchodních podmínek VLRZ (Příloha č. 4) seznámen a že je považuje za závazné. Speciální ujednání v této smlouvě mají přednost před zněním Všeobecných obchodních podmínek. Práva a povinnosti smluvních stran touto smlouvou výslovně neupravené se řídí občanským zákoníkem.

10.2. Nakládání s osobními údaji se řídí platnými právními předpisy a VLL jako zpracovatel je povinen při svých úkolech a činnostech týkajících se nakládání s osobními údaji postupovat v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů ve znění pozdějších předpisů a Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů.

10.3 Obě smluvní strany se zavazují řešit případné spory vyplývající z této smlouvy nejprve smírnou cestou. Pokud nedoručí k mimosoudnímu vyřešení těchto sporů, jsou pro jejich soudní řešení příslušné, na základě výslovné dohody smluvních stran, soudy v České republice s tím, že pokud budou splněny předpoklady pro použití § 89a o.s.ř., je příslušný Městský soud v Praze nebo Obvodní soud pro Prahu 10.

10.4 Tato smlouva byla sepsána ve dvou vyhotoveních v jazyce českém a ve dvou vyhotoveních v jazyce německém. Pro výklad jednotlivých ustanovení je rozhodující česká verze. Každá ze smluvních stran obdrží jedno vyhotovení v každé jazykové mutaci.

10.5 Tato smlouva představuje úplnou dohodu smluvních stran o předmětu této smlouvy.

10.6 Tato smlouva může být měněna pouze písemnou formou se souhlasem obou smluvních stran.

10.7 Seltamed bere na vědomí, že VLL je povinna zveřejnit smlouvu v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o registru smluv v platném znění.

V Fr. L., dne \_\_\_\_\_ 2024

V Plavně, dne \_\_\_\_\_ 2024

\_\_\_\_\_  
**VLL Frant. Lázně**  
[Redacted Signature]

\_\_\_\_\_  
**Seltamed GmbH**  
[Redacted Signature]

Seznam příloh:

1. Rozsah služeb.
2. Ceník služeb.
3. Indikace a kontraindikace lázeňské péče.
4. Obchodní podmínky

## Rozsah služeb

**Poloha:** Lázeňský dům Kijev se nachází na lázeňské promenádě ve Františkových Lázních. Františkovy Lázně jsou jedny z nejpůvabnějších lázní západočeského lázeňského trojúhelníku, leží v samém srdci Evropy v těsné blízkosti hranice s Německem.

**Vybavení:** Budova lázeňského domu pochází z roku 1792 a má dlouhou lázeňskou tradici. Lázeňský dům Kijev prošel v posledních letech rozsáhlou komplexní rekonstrukcí, která přinesla výrazné zkvalitnění léčebné péče a klientům vysoký komfort ubytování a stravování. Veškeré procedury se nacházejí v domě a klienti mohou, mimo jiné, navštívit bazén, saunu a solnou jeskyni. Hostům je k dispozici bezplatné připojení na internet.

**Ubytování:** V lázeňském domě Kijev jsou rozlišovány dvě kategorie pokojů. Pokoje kategorie LUX jsou směřovány na lázeňskou promenádu, k parku či do klidného zadního traktu objektu a jsou z velké části s balkónem. Pokoje patřící ke kategorii standard jsou situovány do technického dvora. Všechny pokoje jsou vybaveny úplným příslušenstvím (sprcha, WC), televizí, ledničkou, telefonem, trezorem a županem. WiFi zdarma.

**Zaměření léčení:** Vrozené a získané srdeční vady, symptomatická ICHS, stavy po infarktu myokardu, hypertensní nemoc I. - III. stupně, onemocnění tepen končetin, stavy pro trombosách a tromboflebitidách, funkční poruchy periferních cév, stavy po operaci cév a srdce, onemocnění šlach a svalů a nemocí pohybového aparátu, neurologická onemocnění, stavy po onkologických onemocněních, zažívací potíže, diabetes.

**Léčebné a wellness procedury obecně poskytované v LD:** Léčebna využívá místní přírodní léčivé zdroje – uhličitou minerální vodu, slatinu a přírodní oxid uhličitý. Tyto zdroje jsou aplikovány v široké nabídce procedur. Lázeňský dům Kijev poskytuje především: koupele perličkové, vířivky, vířivé koupele, uhličitě koupele, rašelinové a slatinné zábaly, fango, parafín, skotské stříky, podvodní masáže, vodní gymnastiku, klasické a reflexní masáže, čokoládové masáže, thajské masáže, lymfodrenáže, manuální terapii, inhalace, aplikace oxidu uhličitého (plynové injekce, suché uhličitě koupele), elektroléčbu, fyzikální léčbu, laser, STARVAC-ošetření celulitidy. Nabídka zahrnuje několik desítek dalších léčebných a „wellness“ procedur a je každoročně rozšiřována a doplňována.

### Stravovací provozy:

jídelna	denní výběr z menu	dietní stravování	kavárna
x	4	x	na recepci

### Ostatní:

solná jeskyně	solárium	bazén	Odstavná plocha pro osobní vozidla	Úschovna kol	sauna	výtah	Stálá služby sestry
x	x	x	x	x	x	x	x
recepce s doplňkovým prodejem 24 hod.				Internet - zdarma			
x				x			

### Rozsah stravování:

Strava je s možností výběru z diet.
Snídaně je bufetová, obědy a večeře výběr z 4 menu.
Nástupní den: oběd nebo večeře
Odjezdový den: snídaně

**Vybavení pokojů:****pokoj LUX**

televize	SAT	telefon	lednice	sprcha	WC
x	x	x	x	x	x

**pokoj standard**

televize	SAT	telefon	lednice	sprcha	WC
x	x	x	x	x	x

**satelitní programy**

satelitní program	BR3	ZDF	ARD	EURO SPORT	PRO7	3SAT	RTL	RTL2	MDR3
jazyk	D	D	D	D	D	D	D	D	D

**1. Komplexní léčení (3 procedury) s plnou penzí**

KATEGORIE		19.01. – 31.03.2025 11.11. – 21.12.2025	01.04. – 28.04.2025 30.09. - 10.11.2025	29.04. – 29.09.2025
I.	1 UPL	109	112	115
II.	1 UP	107	110	113
III.	2 UPL	98	101	104
IV.	2 UP	96	99	102

**Ceny základních služeb jsou stanoveny v EUR na osobu a noc.** Ceny nezahrnují místní poplatek za lázeňský pobyt.

**Cena léčebného pobytu zahrnuje:**

- ubytování,
- stravování formou plné penze,
- lékařské vyšetření spojené s léčením (vstupní a kontrolní prohlídka s EKG),
- léčebné procedury: pondělí-sobota (3 procedury na den), za svátky a neděle jsou procedury nahrazeny v týdnu,
- využití volné kapacity bazénu.

**2. Komplexní léčení (3 procedury) s polopenzí**

KATEGORIE		19.01. – 31.03.2025 11.11. – 21.12.2025	01.04. – 28.04.2025 30.09. - 10.11.2025	29.04. – 29.09.2025
I.	1 UPL	99	102	105
II.	1 UP	97	100	103
III.	2 UPL	88	91	94
IV.	2 UP	86	89	92

**Ceny základních služeb jsou stanoveny v EUR na osobu a noc.** Ceny nezahrnují místní poplatek za lázeňský pobyt.

**Cena dovolené s léčením zahrnuje:**

- ubytování,
- stravování formou polopenze,
- lékařské vyšetření spojené s léčením (vstupní a kontrolní prohlídka s EKG),
- léčebné procedury: pondělí-sobota (3 procedury na den), za svátky a neděle jsou procedury nahrazeny v týdnu,
- využití volné kapacity bazénu.



### 3. Dovolená s léčením (2 procedury) s plnou penzí

KATEGORIE		19.01. – 31.03.2025	01.04. – 28.04.2025	29.04. – 29.09.2025
		11.11. – 21.12.2025	30.09. - 10.11.2025	
I.	1 UPL	97	100	103
II.	1 UP	95	98	101
III.	2 UPL	86	89	92
IV.	2 UP	84	87	90

**Ceny základních služeb jsou stanoveny v EUR na osobu a noc.** Ceny nezahrnují místní poplatek za lázeňský pobyt.

#### Cena dovolené s léčením zahrnuje:

- ubytování,
- stravování formou plné penze,
- lékařské vyšetření spojené s léčením (1x prohlídka s EKG),
- léčebné procedury: pondělí-sobota (2 procedury na den), za svátky a neděle jsou procedury nahrazeny v týdnu,
- využití volné kapacity bazénu.

### 4. Dovolená s léčením (2 procedury) s polopenzí

KATEGORIE		19.01. – 31.03.2025	01.04. – 28.04.2025	29.04. – 29.09.2025
		11.11. – 21.12.2025	30.09. - 10.11.2025	
I.	1 UPL	87	90	93
II.	1 UP	85	88	91
III.	2 UPL	76	79	82
IV.	2 UP	74	77	80

**Ceny základních služeb jsou stanoveny v EUR na osobu a noc.** Ceny nezahrnují místní poplatek za lázeňský pobyt.

#### Cena dovolené s léčením zahrnuje:

- ubytování,
- stravování formou polopenze,
- lékařské vyšetření spojené s léčením (1x prohlídka s EKG),
- léčebné procedury: pondělí-sobota (2 procedury na den), za svátky a neděle jsou procedury nahrazeny v týdnu,
- využití volné kapacity bazénu.

#### Vysvětlivky:

1UPL - jednolůžkový pokoj LUX    1UP - jednolůžkový pokoj standard

2UPL - dvoulůžkový pokoj LUX    2UP - dvoulůžkový pokoj standard

Pokoje jsou k dispozici: v den příjezdu od 11.00 hod.,

v den odjezdu je pokoje nutné uvolnit do 9.00 hod.

### **Indikace a kontraindikace VLL Františkovy Lázně**

#### **Léčebné indikace:**

- Ischemická choroba srdeční
- Stav po infarktu srdce
- Arteriální hypertenze
- Ischemická choroba dolních končetin
- Chronické onemocnění žaludku, střeva a žlučníku
- Diabetes mellitus
- Polyneuropathie
- Vertebrogenní algický a radikulární syndrom
- Reumatická artritida – chronické stádium
- Osteoporóza
- Entesopatie
- Artróza a polyartróza
- Stav po operaci kloubů

#### **Kontraindikace:**

- Infekční onemocnění
- Inkontinence stolice a moči
- Neschopnost aktivního pohybu
- Neschopnost sebeobsluhy
- Psychóza a stavy zmatenosti
- Onemocnění v akutním stádiu

**Vojenská lázeňská a rekreační zařízení**  
se sídlem Magnitogorská 12/1494,  
Praha 10, 101 00  
IČ: 00000582  
DIČ: CZ00000582  
(dále jen „VLRZ“)

## **Příloha č. 4**

### **Obchodní podmínky VLRZ pro poskytování ubytovacích, stravovacích a dalších služeb**

#### **I.**

Předmětem služeb jsou ubytovací, stravovací a další řádně objednané a uhrazené služby z nabídky VLRZ v rozsahu dle uzavřených smluv. VLRZ je povinna zabezpečit služby v dohodnutém rozsahu a kvalitě a bez zbytečného odkladu informovat o změně poskytovaných služeb. Změny a odchylky jednotlivých služeb od dohodnutého rozsahu jsou přípustné zejména z důvodů vyšší moci, tedy z příčin, kterým VLRZ nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí.

#### **II.**

SELTAMED je povinen objektivně informovat klienty o podmínkách poskytování služeb v souladu s uzavřenou smlouvou včetně těchto všeobecných obchodních podmínek a nese ve vztahu ke klientovi veškerou odpovědnost za škodu, která SELTAMEDU vznikne v důsledku porušení této povinnosti.

SELTAMED je povinen v případě, že nedojde k poskytnutí služeb klientům v důsledku porušení povinnosti SELTAMEDU dle uzavřené smlouvy, za podmínky, že VLRZ je oprávněna za dané situace služby neposkytnout, uhradit veškerou škodu, která klientovi v důsledku porušení této povinnosti SELTAMEDU vznikne.

#### **III.**

SELTAMED je oprávněn stornovat písemně objednané služby za podmínky, že uhradí VLRZ stornopoplatky, jejichž výše je stanovena v závislosti na období, ve kterém jsou objednané služby zrušeny a to takto:

**29 až 15 dnů** před nástupem klienta SELTAMED na závazně objednaný pobyt **30%** z celkové ceny ubytování.

**14 až 8 dnů** před nástupem klienta SELTAMED na závazně objednaný pobyt **50%** z celkové ceny ubytování.

**7 až 1 den** před nástupem klienta SELTAMED na závazně objednaný pobyt **60 %** z celkové ceny ubytování.

V den určený v závazné objednávce jako den nástupu klienta SELTAMED na pobyt **100%** z celkové ceny ubytování + cenu stravování za první a druhý den pobytu.

Při předčasném odjezdu klienta je účtován stornoplatek ve výši 100 % ze zbývajících ceny pobytu.

Za nevyčerpané objednané služby a za změnu objednaných služeb v průběhu pobytu (ubytování, stravování a léčebné procedury) se neposkytuje žádná finanční náhrada.

Ustanovení o stornovacích podmínkách a stornopoplatecích se přiměřeně použijí i při zrušení zajištěných služeb z důvodu odvolání souhlasu se zpracováním osobních údajů.

#### **IV.**

Klient je povinen dodržovat ubytovací a stravovací řád v provozovnách VLRZ. V případě nedodržení ubytovacího a stravovacího řádu neodpovídá VLRZ za vzniklé škody, nestanoví-li platné právní předpisy jinak. SELTAMED neručí za škody způsobené hostem. Úhradu takové škody zúčtuje VLRZ přímo s hostem.

Zjistí-li klient, že služby poskytované VLRZ mají vady, je povinen je okamžitě reklamovat bez zbytečného odkladu v provozovně VLRZ, která služby poskytl. Podmínkou pro uplatnění reklamace je předložení dokladu o uhrazení služby.

V případě oprávněné reklamace ubytovacích služeb má klient právo, pokud se jedná o vadu technického charakteru na výměnu pokoje a na slevu z ceny ubytovacích služeb v případě, že přidělený náhradní pokoj je v nižší kvalitě než původní, pokud se jedná o vadu drobného vybavení na výměnu tohoto vybavení či na jeho doplnění. Není-li z provozních důvodů možné poskytnout výměnu pokoje, má klient nárok na přiměřenou slevu z ceny ubytovacích služeb.

Veškeré vady stravovacích služeb je klient povinen uplatnit okamžitě ihned po ochutnání pokrmů, jinak jeho nárok z vadného plnění zaniká. V případě oprávněné reklamace má klient nárok na výměnu pokrmů.

Klient je povinen poskytnout veškerou potřebnou součinnost k vyřízení reklamace, zejména sdělit rozhodující informace a předložit doklady. Vyžaduje-li to povaha reklamace, je klient povinen umožnit přístup pracovníkovi VLRZ do ubytovacího prostoru za účelem zjištění vad.

Tyto Všeobecné obchodní podmínky vstupují v platnost a nabývají účinnosti dnem podpisu.