

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY PRO OBCHODNÍ PARTNERY

Všeobecné podmínky pro obchodní partnery (dále jen „podmínky“) společnosti Lázně Luhačovice, a.s., se sídlem Lázeňské nám. 436, 763 26 Luhačovice, IČ: 46347828, zapsané v OR Krajského soudu v Brně, oddíl B, vložka 809 (dále jen „lázně“) upravují vzájemný smluvní vztah mezi lázněmi a fyzickou nebo právnickou osobou, která si pobyt v lázních (dále jen „pobyt“) objednává (dále jen „objednatel“).

I. Objednávka pobytu, vznik smluvního vztahu

Objednatel si objednává pobyt pro své zaměstnance, členy odborových svazů... (dále jen „klienty“) písemnou objednávkou, zaslanou poštou, elektronicky nebo podanou osobně.

Podstatné náležitosti objednávky:

- specifikace objednatele, adresa bydliště u fyzické osoby/ sídlo firmy u právnické osoby, kontakt (telefon, e-mail)
- název pobytu, termín, délka (tj. počet nocí), místo ubytování (hotel, vila nebo penzion), kategorie pokoje
- rozsah stravování
- počet osob, státní příslušnost, je-li objednáván pobyt pro cizího státního příslušníka
- další služby dle individuálních požadavků objednatele (parkování...)

Řádně vystavenou a podanou objednávkou je objednatel vázán. Potvrzením objednávky pobytu lázněmi vzniká mezi objednatelem a lázněmi smluvní vztah (dále jen „smlouva“). Předmětem smlouvy je závazek lázní poskytnout klientům ve sjednaném rozsahu a kvalitě sjednaný pobyt a závazek objednatele zaplatit lázním řádně a včas.

Zasláním objednávky lázním objednatel stvrzuje, že se seznámil s podmínkami a že s nimi souhlasí. Tyto podmínky se použijí, pokud smlouva nebo jiné písemné ujednání mezi smluvními stranami neobsahuje úpravu jinou. Jednotlivá ustanovení těchto podmínek lze ve smlouvě změnit nebo vyloučit. V případě odlišné úpravy ve smlouvě a těchto podmínkách platí ustanovení smlouvy. Tyto podmínky tvoří nedílnou část smlouvy.

Podmínky smlouvy platí pro všechny klienty objednatele. Osoby mladší 18 let se mohou zúčastnit pobytu pouze v doprovodu dospělého klienta.

Na základě smlouvy uzavřené s objednatelem nevstupují lázně do žádného smluvního vztahu s klientem.

Lázně zpracovávají osobní údaje klienta jakožto subjektu údajů pouze za účelem plnění smlouvy či smluvních ujednání mezi lázněmi a objednatelem a dále pro účely plnění zákonných povinností. Mimo případy zpracování osobních údajů dle předchozí věty lázně mohou zpracovávat osobní údaje klienta pouze na základě jeho výslovného, dobrovolného, svobodného, konkrétního, informovaného a jednoznačného souhlasu za účelem uvedeným v souhlasu klienta, který je klient oprávněn kdykoliv odvolat.

Udělením či neudělením souhlasu se zpracováním osobních údajů klienta není podmíněno uzavření smlouvy mezi lázněmi a objednatelem. Lázně nakládají s osobními údaji a chrání osobní údaje klienta před jejich zveřejněním a použitím třetími osobami, a to v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady EU č. 2016/679 ze dne 27. 4. 2016, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) a zákonem č. 110/ 2019 Sb., o zpracování osobních údajů.

Zásady zpracování osobních údajů lázní jsou k dispozici na webových stránkách lázní www.LazneLuhacovice.cz a www.HotelAlexandria.cz (dále jen „webové stránky lázní“).

II. Práva a povinnosti objednatele

Objednatel má právo:

- být úplně informován lázněmi o objednávaném pobytu, tj. jeho rozsahu, termínu a ceně
- na řádné poskytnutí jím objednaného a zaplaceného a lázněmi potvrzeného pobytu
- kdykoliv před zahájením pobytu zrušit smlouvu za předpokladu dodržení stornovacích podmínek v souladu s čl. XII. těchto podmínek
- reklamovat vady poskytovaných služeb podle Reklamačního řádu lázní zveřejněného na webových stránkách lázní
- podat návrh na mimosoudní řešení sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce: Ústřední inspektorát - oddělení ADR Štěpánská 15, 120 00 Praha 2 email: adr@coi.cz, www.adr.coi.cz

Česká obchodní inspekce je dozorovým orgánem vykonávajícím dohled nad ochranou spotřebitele, postupující podle zákona č. 64/1986 Sb., o České obchodní inspekci, ve znění pozdějších předpisů, a dalších právních předpisů. Internetová stránka České obchodní inspekce je www.coi.cz

Objednatel je povinen:

- úplně a správně uvést všechny podstatné náležitosti objednávky
- vhodnou formou prezentovat nabídku lázní
- zaplatit lázním řádně a včas sjednanou cenu
- poskytnout lázním všechny důležité informace

- zajistit včasné seznámení klientů s termíny a podrobnostmi k nástupu na pobyt
- seznámit klienta s podmínkami lázní při poskytování pobytu
- seznámit klienta s tím, že předem navržené a pevně stanovené lázeňské procedury v pobytu bez účasti lékaře, absolvuje klient na vlastní odpovědnost
- seznámit klienta s tím, že je povinen respektovat vnitřní předpisy lázní, Ubytovací řád a Léčebný řád (u pobytů s lázeňskými procedurami), které jsou k dispozici v zařízeních lázní, jejichž služby klient využívá a počínat si tak, aby nedocházelo ke škodám na zdraví nebo majetku lázní a ostatních klientů
- seznámit klienta s tím, že je povinen uhradit případnou vzniklou škodu, kterou klient nebo jiné osoby, které s jeho vědomím využívají služeb lázní, způsobil lázním nebo jiným poskytovatelům v rámci čerpání svého pobytu

III. Povinnosti lázní k objednateli

Lázně jsou povinny:

- poskytnout objednateli veškeré informace k pobytu
- zabezpečit klientovi pobyt podle smlouvy a v souladu s obecně závaznými právními předpisy
- v případě, že realizace pobytu bude podmíněna dosažením minimálního počtu klientů, musí lázně tuto informaci uvést ve smlouvě, ve které zároveň uvedou lhůtu, ve které musí nejpozději informovat objednatele o zrušení pobytu nebo změně služeb obsažených v pobytu z důvodu nedosažení minimálního počtu klientů
- v případě odstoupení od smlouvy ze strany objednatele vyplatit nejpozději do 14 dnů po písemném obdržení storna rozdíl ceny mezi již zaplaceným pobyt a příslušnými stornovacími poplatky
- v případě, že pobyt nelze uskutečnit z důvodu vyšší moci, nabídnout objednateli jiný alternativní termín
- v případě odstoupení od uzavřené smlouvy ze strany objednatele z důvodu vyšší moci vyplatit po písemném obdržení storna zaplacenou cenu pobytu bez stornopoplatků, v tomto případě si lázně stanoví termín vrácení zaplacené částky za zrušení pobytu z důvodu vyšší moci

IV. Ceny pobytů

Ceny pobytů poskytovaných lázněmi jsou uvedeny v aktuálně platných katalozích, speciálních nabídkových listech, cenících služeb (dále jen „ceníky“) **a na webových stránkách lázní.** Lázně mohou objednateli, na základě jeho individuálních požadavků, zpracovat speciální nabídku pobytu. **Cena pobytu dle speciální nabídky je sjednána jako smluvní a je platná po dobu a za podmínek v ní uvedených.**

Ceny pobytů jsou uvedeny v Kč nebo EUR včetně DPH a zahrnují jednotlivé služby vyjmenované u konkrétní nabídky pobytu. **Ceny platí při ubytování v plně obsazeném pokoji / studiu / apartmá.**

Bude-li pobyt probíhat v období dvou sezón, rozpočítá se jeho cena dle počtu dní v jednotlivých sezónách.

Z hlediska čerpání služeb se počítá den nástupu a den odjezdu jako jeden den.

Ceny služeb neuvedených v aktuálně platných cenících nebo na webových stránkách lázní sdělí objednateli před podáním objednávky kontaktní osoba lázní uvedená v nabídce pobytu, oddělení prodeje nebo recepce hotelu.

Pro objednatele jsou závazné ve smlouvě sjednané ceny. Slevy dodatečně zveřejněné lázněmi, nezakládají objednateli právo na poskytnutí slevy lázněmi. V cenách pobytů není zahrnuto žádné pojištění.

Cena pobytu nezahrnuje poplatek z pobytu, který náleží městu. Vztahuje se na osoby starší 18 let. Výši poplatku stanovuje Obecně závazná vyhláška města Luhačovice o místním poplatku z pobytu. Aktuální sazba je uvedena na webových stránkách lázní. Poplatek z pobytu zaplatí klient při příjezdu v recepci hotelu.

Služby nad rámec sjednané ceny pobytu dle individuálních požadavků klienta (např. parkování...) budou uhrazeny klientem na místě podle aktuálně platných ceníků lázní zveřejněných na webových stránkách lázní.

Parkování si klient objednává sám u kontaktní osoby lázní pro zajištění pobytů nebo v recepci hotelu.

V. Úhrada pobytů a platební podmínky

Úhradu pobytů provádí objednatel předem podle počtu klientů a termínu nástupu na pobyt:

- u individuálních klientů nejpozději 1 měsíc před nástupem na pobyt
- u skupinových pobytů dle čl. X je požadována zálohová platba ve výši 10 % z ceny objednaných pobytů, doplatek provádí objednatel nejpozději 2 měsíce před nástupem na pobyt.

Je-li pobyt objednaný ve lhůtě 1 měsíc a méně před nástupem, je objednatel o způsobu placení informován v potvrzení pobytu, resp. při podání objednávky pobytu.

Je-li pobyt objednaný ve lhůtě kratší než 3 dny před nástupem na pobyt, může objednatel provést úhradu objednaných služeb na místě v den nástupu na pobyt před poskytnutím první služby.

U pobytů v TOP sezóně je požadována zálohová platba ve výši 50 % ceny objednaných služeb. TOP sezónou se rozumí pobyt od 20. 12. daného roku do 2. 1. následujícího roku včetně a v dalších termínech daného roku zveřejněných v aktuálně platných cenících nebo na webových stránkách lázní.

Objednatel uhradí pobyty na základě zálohového listu vystaveného po potvrzení objednávky pobytu.

Vyúčtování pobytu bude provedeno fakturou – daňovým dokladem, vystaveným nejpozději do 14 dnů po jeho ukončení. Faktura – daňový doklad bude vedle obecných náležitostí obsahovat jmenný seznam klientů, termín pobytu, ceny pobytu za jednotlivé klienty a celkovou fakturovanou částku.

V případě reklamace faktury je objednatel povinen tuto reklamovat před lhůtou její splatnosti.

Lázně budou zasílat objednateli zálohové listy/faktury – daňové doklady e-mailem.

Objednatel je povinen zkontrolovat správnost uvedených údajů v zálohovém listě/faktuře – daňovém dokladu a při zjištění jakékoli nesrovnalosti kontaktovat neprodleně zaměstnance lázní, který zálohový list/fakturu – daňový doklad vystavil.

Úhradou pobytu se rozumí připsání ceny pobytu na účet lázní. Při bankovním převodu zahraniční měny nese veškeré poplatky převádějící osoba, tj. objednatel.

- Úhradu pobytu může objednatel provést:
 - v Kč bankovním bezhotovostním převodem nebo vkladem v hotovosti na účty lázní: č.ú. 21009661/0100 u Komerční banky, a.s. č.ú. 1404928379/0800 u České spořitelny, a.s.
 - v EUR bankovním bezhotovostním převodem nebo vkladem v hotovosti na účet lázní: č.ú. 27-770590297/0100 u Komerční banky, a.s.
- SWIFT CODE: KOMBZZPPXXX
- IBAN: CZ3901000000270770590297
- PŘÍJEMCE: Lázně Luhačovice, a.s., Lázeňské náměstí 436, 763 26 Luhačovice, CZ
- platební kartou on-line přes internet
- platební kartou v recepci hotelu
- platbou v hotovosti v recepci hotelu

V případě, že z časových důvodů nebude možné zaplatit předem a objednatel, resp. klient bude platit na místě (platební kartou nebo platbou v hotovosti), musí být úhrada provedena v recepci ubytovacího zařízení lázní před poskytnutím první služby v rámci pobytu.

V případě, že sjednaná cena nebude uhrazena řádně a včas, jsou lázně oprávněny poskytnutí pobytu odmítnout a od smlouvy odstoupit. Po předchozím upozornění jsou lázně oprávněny pozastavit poskytování služeb pro obchodního partnera do doby úhrady splatné pohledávky.

Při nezaplacení pobytu řádně a včas budou lázně účtovat úrok z prodlení podle platných ustanovení občanského zákoníku (Zákon č. 89/ 2012 Sb.).

Služby objednané individuálně klientem na místě je klient povinen zaplatit nejpozději v den skončení svého pobytu.

VI. Program pobytu

Lázeňské procedury v rozsahu nabídky budou poskytnuty v léčebných zařízeních lázní. Lázeňské procedury budou stanoveny:

- **lázeňským lékařem při vstupní konzultaci** – podle zdravotního stavu předepíše lázeňský lékař individuálně klientovi nejvhodnější procedury s využitím léčivých vod a fyzioterapeutických metod zaměřené na jeho konkrétní zdravotní problémy nebo v rekondičním programu předem připraveném na míru pro vybranou profesní skupinu lázeňský lékař potvrdí vhodnost doporučené procedury ve vzorovém programu či dle zdravotního stavu provede její záměnu
- **lázeňské procedury jsou předem navrženy a pevně stanoveny** – klient absolvuje lázeňské procedury na vlastní odpovědnost, lázně neodpovídají za případná zdravotní rizika, ani za nemožnost absolvování procedur ze zdravotních důvodů, záměna procedury v pobytovém balíčku není možná

V případě vynechání procedur z důvodu interkurentního onemocnění, event. z jiných příčin, zaviněných klientem se lázeňské procedury v rámci programu pobytu nenahrazují.

V případě interkurentního onemocnění nebo úrazu bude klientovi poskytnuta první pomoc, ošetření a léky první pomoci. Hospitalizaci, odborná a speciální vyšetření, zdravotní a dopravní služby hradí zdravotní pojišťovna příslušnému zdravotnickému zařízení.

Stravovací služby budou poskytnuty v rozsahu snídaně (hotelové ubytování), plné penze nebo polopenze. Stravování začíná v den nástupu obědem u pobytu s plnou penzí nebo večeří u pobytu s polopenzí. Poslední den pobytu končí stravování snídaní.

Klienti se mohou v den nástupu zpravidla ubytovat nejdříve ve 12.00 hodin u pobytů s plnou penzí/ ve 14.00 hodin u pobytů s polopenzí, ubytování končí v poslední den pobytu v 9.00 hodin. Konkrétní časy jsou stanoveny jednotlivými ubytovacími zařízeními.

Lázně si vyhrazují právo jednostranně měnit či upřesňovat konkrétní podmínky programu pobytu.

VII. Potvrzení pobytu, počet klientů a termín

Objednatel zašle lázním svůj požadavek na počet pobytů, termín, počet nocí, místo ubytování a kategorii pokoje, příp. jmenný seznam klientů. **2lůžkové či vícelůžkové pokoje musí být plně obsazeny klienty objednatele.** V případě požadavku na ubytování 1 osoby, je třeba objednat 1lůžkový pokoj. **2lůžkový či vícelůžkový pokoj nelze obsadit jednou osobou.**

Lázně dle svých kapacitních možností požadavek vykryjí v harmonogramu pobytů a po odsouhlasení objednatel tento závazně potvrdí.

Potvrzení harmonogramu pobytu vystavené lázními obsahuje následující údaje: počet klientů, resp. jména a příjmení klientů, název pobytu, termín, počet nocí, ubytovací zařízení, kategorii pokoje, výpis služeb, cenu a termín úhrady.

Objednatel může objednávat pobyty formou „ad hoc“ na základě konkrétní poptávky, kterou lázně potvrdí dle svých kapacitních možností.

Z kapacitních nebo provozních důvodů na straně lázní mohou být klienti objednatelé ubytováni v jiném zařízení lázní stejné nebo vyšší kategorie, pokud toto opatření nebude mít vliv na cenu pobytu.

VIII. Nástup na pobyt

Při nástupu na pobyt se klient v recepci ubytovacího zařízení lázní prokáže průkazem totožnosti, průkazem zdravotní pojišťovny v případě úhrady části služeb v rámci pobytu zdravotní pojišťovnou, resp. poukazem na pobyt vystaveným objednatel.

IX. Sjednané služby

Pokoj vybrané kategorie přiděluje klientům výhradně oddělení prodeje lázní. Konkrétní pokoj (číslo pokoje), si objednatel může rezervovat za poplatek dle aktuálně platné ceny. Poplatek za rezervaci konkrétního pokoje je nevratný.

Pokud je v daném ubytovacím zařízení lázní jediný pokoj vybraného typu a kategorie (např. apartmá, studio), poplatek za rezervaci konkrétního pokoje se na něj nevztahuje.

Splatnost poplatku za rezervaci konkrétního pokoje je 14 dnů od data jeho potvrzení. Nebude-li úhrada provedena v daném termínu, lázně rezervaci konkrétního pokoje automaticky zruší.

V případě, že to kapacitní možnosti lázní umožní, může o změnu pokoje klient požádat na místě. Poplatek za změnu pokoje na místě hradí klient dle aktuálně platné ceny lázní. Poplatek za změnu pokoje na místě je nevratný. Tento poplatek platí klient z vlastních prostředků.

U pobytů s účastí lázeňského lékaře je záměna procedury možná ze zdravotních důvodů. Změna procedury je zdarma a musí ji předepsat lázeňský lékař.

Za každou individuální změnu již načasované procedury platí klient poplatek z vlastních prostředků dle aktuálně platného ceníku lázní.

Pokud klient z jakýchkoli důvodů nevyužije sjednaný a zaplacený pobyt (předčasně ukončí pobyt, nevyčerpá některou ze zaplacených služeb z důvodu momentálního zdravotního stavu, zjištěných kontraindikací apod.), nemá klient nárok na náhradní plnění a objednatel na poskytnutí finanční náhrady.

X. Skupinový pobyt

Skupinou se rozumí 10 a více osob, které čerpají služby stejného rozsahu, pobyt je objednaný prostřednictvím jedné objednávky a hrazen hromadně.

Nejpozději 1 měsíc před nástupem zašle objednatel lázním jmenný seznam. Objednatel sdělí lázním předpokládanou dobu příjezdu a odjezdu skupiny.

XI. Změna smlouvy

Změnou potvrzené objednávky se rozumí změna termínu nebo změna pobytu, jeho délky, změna ubytovacího zařízení nebo pokoje, snížení rozsahu stravování, změna způsobu úhrady.

Za změnu potvrzené objednávky pobytu hradí objednatel jednorázový manipulační poplatek ve výši 100 Kč/ 4 EUR za každou jednotlivou změnu. Za změnu objednávky se nepovažuje rozšíření již potvrzených služeb.

Nejpozději 7 pracovních dnů před termínem nástupu na pobyt může objednatel písemně oznámit lázním, že se pobytu zúčastní jiný klient, než byl původně uvedený.

XII. Odstoupení od smlouvy a stornovací podmínky

Objednatel má právo kdykoliv pobyt zrušit, tj. odstoupit od smlouvy. Toto odstoupení ze strany objednatele (dále jen "storno") musí být provedeno e-mailovou nebo písemnou formou a prokazatelně doručeno lázním. Lázním vzniká nárok na zaplacení odstupného (dále jen "stornovací poplatek"), které je stanoveno podle délky doby mezi dnem storna a prvním dnem potvrzeného pobytu.

Stornovací poplatky jsou účtovány z celkové, tj. sjednané ceny pobytu následovně:

Individuální účastníci

Zrušení pobytu	Celoročně od 2. 1. do 20. 12. daného roku s výjimkou TOP sezóny	Top sezóna dle čl. V těchto podmínek
do 28 dní před nástupem	0 %	20 %
27 – 7 dní před nástupem	20 %	40 %
6 – 1 den před nástupem	40 %	60 %
v den nástupu nebo zrušení neprovedeno	100 %	100 %

Dnem storna je den doručení písemného storna lázním a započítává se do výše uvedeného počtu dní rozhodných pro výpočet stornovacích poplatků, první den pobytu se do tohoto počtu dní nezapočítává. V případě stornované smlouvy provedou lázně nejpozději do 14 dní vyúčtování a vrácení zaplacené ceny pobytu s odečtenými stornovacími poplatky.

V případě storna pobytu jedné osoby při ubytování ve dvoulůžkovém pokoji/apartmá, je objednatel povinen uhradit stornovací poplatek za pobyt druhé osoby. Klient bude ubytován sám ve dvoulůžkovém pokoji. Stejný postup se uplatní v případě storna jedné osoby či více osob při ubytování ve vícelůžkovém studiu/ apartmá.

U pobytů individuálních klientů mohou lázně od účtování stornovacích poplatků ustoupit v případě, že v účasti na pobytu klientovi zabránily následující okolnosti – náhlé onemocnění klienta doložené lékařským potvrzením nebo úmrtí člena rodiny (rodiče, manžel(ka), dítě). Toto ustanovení se nevztahuje na pobyty v TOP sezóně, dle čl. V těchto podmínek.

U skupinových pobytů a délce pobytu min. 7 nocí mohou lázně od účtování stornovacích poplatků ustoupit v případě, že v účasti na pobytu klientovi zabránily následující okolnosti doložené lékařským potvrzením nebo jiným potvrzením – náhlé onemocnění, úmrtí člena rodiny (rodiče, manžel(ka), dítě). Toto ustanovení lze uplatnit na jednoho klienta ze skupiny 10 osob.

V případě neuskutečnění zaplaceného pobytu z důvodu vyšší moci, jako např. živelná pohroma, epidemie – nemožnost či podstatné omezení čerpání pobytu z důvodu aktuálně platných vládních či mezinárodních opatření, rozhodnutí orgánů veřejné moci, uzavření ubytovacího zařízení, podstatná změna programu pobytu apod., nabídnou lázně objednateli v daném roce jiný alternativní termín v rámci ceny pobytu platné v původně sjednaném termínu či období, tzn., že v případě původního termínu v zimní sezóně nabídnou lázně náhradní termín pobytu opět v zimní sezóně. Nabídku lázní objednatel zváží a je-li to možné ji akceptuje.

Pokud se lázně s objednatel nedohodnou z důvodu vyšší moci na pobyt v náhradním termínu, má objednatel nárok na vrácení zaplacené částky za zrušený pobyt bez stornopoplatků. V tomto případě si lázně stanoví termín vrácení zaplacené částky za zrušený pobyt z důvodu vyšší moci. Samotná obava z možné nákazy infekčním onemocněním není důvodem pro zrušení pobytu bez stornopoplatků.

Na pobyt v náhradním termínu z důvodu vyšší moci vystaví objednatel novou objednávku, kterou lázně potvrdí. Na pobyt v náhradním termínu se vztahují nově sjednané podmínky.

XIII. Závěrečná ustanovení

Podmínky nabývají platnosti a účinnosti dnem **01. 04. 2022** a ruší všechny předchozí platné podmínky. Smluvní vztahy vzniklé před nabytím účinnosti těchto podmínek zůstávají v platnosti a řídí se podmínkami platnými v době jejich vzniku.

S ohledem na léčená onemocnění není v ubytovacích zařízeních lázní povolen pobyt se psy a jinými zvířaty. Ve všech lázeňských hotelech a penzionech je zakázáno kouřit.

Lázně mohou odstoupit od smlouvy z důvodů závažného porušení povinností objednatele (např. neuhrazení pobytu řádně a včas), a to bez nároku objednatele na poskytnutí plnění.

Smluvní vztahy mezi smluvními stranami se řídí právním řádem České republiky, s příslušností soudů ČR. Veškeré smluvní vztahy, které nejsou upravené ve smlouvě a v těchto podmínkách, se řídí občanským zákoníkem a dalšími obecně závaznými právními předpisy.