

Všeobecné smluvní podmínky Lázní Lednice

Lázně Lednice jsou poskytovatelem lázeňských a léčebných pobytů, procedur, ubytování, stravování a navazujících služeb.

Všeobecné smluvní podmínky Lázní Lednice, (dále jen podmínky) upravují vzájemný smluvní vztah mezi Lázněmi Lednice, Břeclavská 700, 691 44 Lednice (dále jen Lázně) a fyzickou nebo právnickou osobou – objednavatelem (dále jen klient), která pobyt v Lázních objednává.

I. Objednávka pobytu

Klient objednává pobyt v Lázních písemnou objednávkou, kterou podává Lázním poštou, faxem, elektronickou poštou nebo osobně.

Podstatné náležitosti zakládající řádně vystavenou objednávku jsou:

jméno a příjmení klienta, datum narození, adresa trvalého bydliště, kontakt (telefon, případně e-mail)

název produktu (u jednotlivě objednávaných služeb rozsah ubytovacích, stravovacích, léčebných služeb, event. dalších služeb), počet osob, termín pobytu, délka pobytu a kategorie ubytování.

Objednávka je přijata pouze v případě, že existuje volná kapacita. Objednávka je v tom případě potvrzena písemnou formou. Současně s potvrzením objednávky je zájemci zaslán variabilní symbol na úhradu celkové částky za objednané služby.

Potvrzením objednávky Lázněmi vzniká mezi klientem a Lázněmi smluvní vztah.

II. Práva a povinnosti klienta

Klient má právo:

Na řádné poskytnutí objednaných, Lázněmi potvrzených a zálohově zaplacených služeb.

Kdykoliv před zahájením pobytu zrušit objednávku za dodržení stornovacích podmínek, uvedených dále v bodě VI.

Reklamovat vady poskytovaných služeb podle Reklamačního řádu Lázní

Lednice.

Klient je povinen:

Správně a úplně vyplnit podstatné náležitosti objednávky
Zaplatit Lázním v požadovaném termínu formou zálohy plnou cenu pobytu a služeb
Respektovat Lázeňský řád Lázní Lednice

III.

Povinnosti Lázní Lednice ke klientovi

Potvrdit klientovi v případě volné kapacity objednaný pobyt a služby a poskytnout klientovi písemně informace k nástupu.
Zabezpečit klientovi služby v potvrzeném rozsahu a kvalitě.
V případě odstoupení od potvrzené objednávky pobytu ze strany klienta vyúčtovat do 14 dnů po písemném obdržení storna zaplacenou zálohu po odpočtu stornopoplatků.

IV.

Platební podmínky

Ceny služeb jsou uvedeny v ceníku Lázní Lednice, event. při mimořádných akcích ve speciálních nabídkových listech či předaných cenových kalkulacích.

Úhradu objednaných služeb provádí klient formou 100% zálohy za jím objednané a Láznemi potvrzené služby, v případě smluvních a skupinových pobytů dle sjednaných individuálních smluvních podmínek. Celková částka musí být zaplacena v případě individuálních pobytů nejpozději do 30 dnů před nástupem, ostatní pobyty jsou řešeny smluvně. V případě, že byla rezervace učiněna v termínu kratším než 30 dnů před nástupem, musí zájemce uhradit částku za pobyt a služby na účet zařízení obratem, nejpozději však do 48 hodin před nástupem. V opačném případě je objednávka považována za nepotvrzenou a nebude na ni brán zřetel ani v případě příjezdu klienta - zájemce.

Úhradu objednaných služeb provádí klient pod uděleným variabilním symbolem:

Poštovní poukázkou

Bankovním bezhotovostním převodem na účet Lázní u Komerční banky, a.s., č.ú. 154 31 671/0100

Platební kartou (v případě pobytů objednaných v kratší době jak 48 hodin před nástupem na pobyt).

Platbou v hotovosti (v případě pobytů objednaných v kratší době jak 48 hodin před nástupem na pobyt).

Nebude-li celková částka za pobyt zaplacena v uvedeném termínu, mohou

Lázně od potvrzené objednávky odstoupit. Nezaplacením celkové částky nezaniká povinnost provést písemné storno objednaných služeb. Úhradou celkové částky se rozumí její připsání na účet Lázní.

Ve výjimečném případě, tehdy, kdy z časových důvodů nebude možné zaplatit pobyt předem, musí být placení na místě v den nástupu dohodnuto s vedoucí příjímácích a ubytovacích služeb.

Obchodní partneři mají nárok na slevu z ceny, jejíž výše je předmětem smluvního ujednání.

V.

Nástup na pobyt

Při nástupu se klient v recepci ubytovacího zařízení Lázní prokáže občanským průkazem a potvrzením pobytu. Po zaplacení pobytu, či ověření zaplacení, recepce klienta ubytuje a poskytne mu další informace k pobytu.

VI.

Stornopodmínky a stornopoplatky

Klient má právo stornovat pobyt bez poplatku do 15 dnů před nástupem. V případě storna v pozdějším termínu, zaplatí klient následující storno poplatek:

Stornopoplatky

- 1) 14 – 8 dní 50 % z ceny pobytu
- 7-3 dny 70% z ceny pobytu
- 3) 2-1 den 100% z ceny pobytu
- 4) rovněž v termínu kratším než 1 den nebo při neuskutečnění storna 100% z ceny pobytu.

Dnem storna je skutečný den doručení písemného storna Lázním a započítává se do výše uvedeného počtu dní rozhodných pro výpočet stornovacích poplatků.

Stornopoplatky jsou účtovány z celkové, tj. potvrzené ceny pobytu.

VI. Závěrečná ustanovení

Všeobecné podmínky vstupují v platnost dne 1. 1. 2010. Změny a doplňky těchto podmínek mohou být individuálně mezi Lázněmi a klientem upraveny výlučně písemnou formou. Potvrzením objednávky objednavatel souhlasí se všeobecnými podmínkami platnými pro čerpání služeb v lázeňském domě Perla.

VII. Ochrana osobních údajů

Osobní údaje klienta, uvedené v objednávce, zpracovávají Lázně v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. Poskytované údaje mohou být zpřístupněny pouze zaměstnancům Lázní a dále osobám, které jsou oprávněny služby poskytované Lázněmi nabízet a poskytovat.

REKLAMACE

V případě vadně poskytnutých nebo neposkytnutých služeb Lázněmi Lednice, jež byly prokazatelně sjednány, vzniká klientovi právo na reklamaci.

Uplatnění práva klienta z odpovědnosti za vady služeb, poskytovaných Lázněmi Lednice (reklamace), musí být učiněno vážně, určitě a srozumitelně.

Klient je povinen uplatnit reklamaci včas bez zbytečného odkladu tak, aby mohla být zjednána náprava pokud možno v místě poskytované služby u pověřeného zástupce. Uplatnění reklamace v místě může klient provést buď ústně nebo písemně. V případě ústního reklamačního podání, není-li reklamaci v plném rozsahu vyhověno ihned, je povinen pověřený zástupce Lázní Lednice vyplnit se zákazníkem reklamační protokol s uvedením termínu pobytu, kontaktů klienta, předmětu reklamace, podpisem klienta, příp. stanoviska příslušné osoby, apod. Aby mohla být reklamace uspokojivě vyřešena, je klient povinen poskytnout potřebnou součinnost k jejímu řešení.

Práva z odpovědnosti za vady služeb, jež byly sjednány v rámci smluvního vztahu mezi Lázněmi a klientem, má klient právo uplatnit přímo v lázních u vedoucího oddělení péče o klienta.

V případě, že je reklamace uplatněna přímo v Lázních u vedoucího oddělení péče o klienta, je tento oprávněn o reklamaci rozhodnout, pokud požadavku zákazníka vyhoví. V dalších případech bude reklamace vyřízena nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se zástupce Lázní nedohodne s klientem na lhůtě delší.

Nastanou-li okolnosti, jejichž vznik, průběh a příp. následek není závislý na vůli,

činnosti a postupu (vis major) nebo okolnosti, které jsou na straně klienta, na jejichž základě klient zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na vrácení zaplacené ceny nebo na slevu z ceny.