



VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY

Všeobecné smluvní podmínky (dále jen „podmínky“) společnosti LÁZNĚ LEDNICE, s.r.o., se sídlem Břeclavská 700, 691 44 Lednice, IČ: 29240948, zapsané v OR Krajského soudu v Brně, oddíl C, vložka 67807 (dále jen „lázně“) upravují vzájemný smluvní vztah mezi společností LÁZNĚ LEDNICE, s.r.o. a fyzickou osobou, která pobyt v lázních objednává (dále jen „klient“).

I. Objednávka pobytu, vznik smluvního vztahu

Klient si objednává pobyt v lázních písemnou objednávkou, kterou podává lázním poštou, faxem, elektronickou poštou nebo podanou osobně.

Podstatné náležitosti zakládající řádně vystavenou objednávku jsou:

- jméno a příjmení klienta, datum narození, adresa trvalého bydliště, kontakt (telefon, e-mail), státní příslušnost, je-li objednan pobyt pro cizího státního příslušníka
- název pobytu (u jednotlivě objednaných služeb rozsah ubytovacích, stravovacích a léčebných služeb), počet osob, termín pobytu, délka pobytu (počet nocí), místo (hotel nebo penzion) a kategorie pokoje.
- další služby dle individuálního požadavků – nezahrnuté v ceně pobytu (procedury navíc, květiny na pokoj ...)

Řádně vystavenou a podanou objednávkou je klient vázán.

Lázně si vyhrazují právo jednostranně měnit či upřesňovat konkrétní podmínky dané nabídky před uzavřením smlouvy.

Potvrzením objednávky pobytu lázněmi vzniká mezi klientem a lázněmi smluvní vztah (dále jen „smlouva“) Zasláním objednávky lázním klient stvrzuje, že se seznámil s podmínkami, a že s nimi souhlasí. Tyto podmínky tvoří nedílnou součást uzavřené smlouvy. 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.

Podmínky smluvního vztahu platí pro všechny osoby uvedené v potvrzené objednávce.

II. Práva a povinnosti klienta

Klient má právo:

- být úplně informován lázněmi o objednávaném pobytu, tj. jeho rozsahu, termínu a ceně
- na řádné poskytnutí jím objednaného, lázněmi potvrzeného a zaplaceného pobytu
- kdykoliv před zahájením pobytu zrušit potvrzenou objednávku za předpokladu dodržení stornovacích podmínek v souladu s čl. VIII těchto podmínek.
- reklamovat vady poskytovaných služeb podle Reklamačního řádu lázní

Klient je povinen:

- úplně a správně uvést všechny podstatné náležitosti objednávky
- zaplatit lázním v požadovaném termínu sjednanou cenu
- respektovat vnitřní předpisy lázeňského zařízení, jejichž služby využívá
- počínat si tak, aby nedocházelo ke škodám na zdraví nebo majetku lázní a ostatních klientů



- uhradit případnou vzniklou škodu, kterou klient nebo jiné osoby, které s jeho vědomím využívají služeb lázní, způsobil lázním nebo ostatním poskytovatelům služeb v rámci čerpání služeb

III. Povinnosti lázní ke klientovi

Lázně jsou povinny:

- potvrdit klientovi objednaný pobyt a poskytnout klientovi veškeré informace k pobytu
- zabezpečit klientovi pobyt v rozsahu a kvalitě dle uzavřené smlouvy
- v případě odstoupení od uzavřené smlouvy ze strany klienta vyplatit nejpozději do 14 dní po písemném obdržení storna rozdíl ceny mezi již zaplaceným pobytem a příslušnými stornovacími poplatky

IV. **Ceny služeb a jejich úhrada**

Ceny služeb poskytovaných lázněmi jsou uvedeny v aktuálně platném katalogu, ve speciálních nabídkových listech, ceníku nebo na webu www.lednicelazne.cz. V případě kolize cen uvedených v různých veřejně dostupných dokumentech, je vždy platná aktuální cena na internetových stránkách lázní.

Ceny pobytů jsou uvedeny v CZK včetně DPH a zahrnují služby vyjmenované u konkrétních pobytů. Bude-li pobyt probíhat v období dvou sezón, počítá se cena pobytu dle sezóny, která je aktuální v den nástupu klienta na pobyt. Ceny platí při plně obsazeném pokoji. V cenách pobytů není zahrnuto žádné pojištění.

Ceny služeb neuvedených v aktuálně platných cenících nebo na stránkách www.lednicelazne.cz sdělí klientovi před podáním objednávky recepce hotelu.

V případě objednávky pobytu na následující rok, než ve kterém byla provedena objednávka, bude klientovi potvrzena pouze předběžná cena pobytu. Konečná cena za pobyt, dle aktuálního platného ceníku na následující rok, bude klientovi oznámena nejpozději 2 měsíce před nástupem na pobyt. V případě, že klient s konečnou cenou nesouhlasí, má klient právo od smlouvy odstoupit do 3 pracovních dní od oznámení konečné ceny bez stornopoplatku. V případě pozdějšího odstoupení od smlouvy podléhá zrušení pobytu standardním stornovacím podmínkám.

Úhradu objednaných služeb ve výši 100% provádí klient předem nejpozději 30 dní před nástupem na pobyt, není-li u speciálních pobytů pořádaných lázněmi (např. silvestrovské pobyty) v potvrzení pobytu stanoveno jinak. Je-li pobyt objednan 30 a méně dní před nástupem, je klient povinen uhradit částku nejpozději do 3 pracovních dní od obdržení potvrzení pobytu, případně je klient o způsobu placení informován v potvrzení pobytu. Úhradou pobytu se rozumí připsání zaplacené ceny na účet lázní.

Je-li pobyt objednan ve lhůtě kratší než 3 dny před nástupem na pobyt, může klient provést úhradu objednaných služeb na místě v den nástupu na pobyt.

Podmínkou pro vystavení dárkového poukazu je zaplacení 100% ceny dárkového poukazu. Zakoupené dárkové poukazy lázní jsou nevratné a platí max. 6 měsíců od vystavení.

Prodloužení dárkového poukazu před koncem platnosti je možné pouze 1x, max. o 2 měsíce a za poplatek 200 Kč. Poukazy po uplynutí platnosti nelze prodloužit.

Za zakoupený dárkový poukaz lze čerpat pouze pobyt a služby poskytované lázněmi. V případě nevyčerpání celkové hodnoty poukazu lázně nevyplácí zbývající částku dárkového poukazu v penězích.



Úhradu objednaných služeb může klient provést:

- v Kč bankovním bezhotovostním převodem nebo vkladem v hotovosti na účet LÁZNÍ LEDNICE, s.r.o.
 - o č.ú. 43-7702290227/0100 u Komerční banky a.s.
 - o SWIFT kód: KOMBCZPPXXX
 - o IBAN: CZ6001000000437702290227
 - o Příjemce: LÁZNĚ LEDNICE, s.r.o, Břeclavská 700, 691 44 Lednice, CZ
- platební kartou v recepci hotelu Perla
- platbou v hotovosti v recepci hotelu Perla
- poštovní poukázkou A

Nebude-li celková částka za pobyt uhrazena v uvedeném termínu, mohou lázně od potvrzené objednávky odstoupit. Nezaplacením pobytu nezaniká povinnost provést písemné storno objednaných služeb.

V případě, že bude pobyt hrazen plně nebo částečně zaměstnavatelem, či jinou organizací, je třeba tuto skutečnost uvést již při objednávce pobytu. Pobyt je pak na základě objednávky fakturován objednavateli podle platných předpisů.

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

Služby objednané na místě je klient povinen zaplatit nejpozději v den skončení pobytu nebo v poslední den čerpání služeb.

V. Potvrzení pobytu

K čerpání zaplacených služeb opravňuje klienta potvrzení pobytu vystavené lázněmi obsahující následující údaje:

- jméno a příjmení klienta/ů
- termín a název pobytu
- druh stravování
- cenu pobytu

Klient je povinen zkontrolovat správnost uvedených údajů a při zjištění jakékoliv nesrovnalosti kontaktovat neprodleně recepci lázní.

VI. Nástup na pobyt

Při nástupu se klient v recepci lázní prokáže občanským průkazem a potvrzením objednávky pobytu. Po splnění uvedených formalit recepcí klienta ubytuje a poskytne mu další informace k pobytu.

S ohledem na léčebné indikace není v lázních povolen pobyt se psy a jinými zvířaty. V lázních je rovněž zakázáno kouřit.

VII. **Sjednané služby**

Pokoj vybrané kategorie přiděluje klientům výhradně prodejní oddělení (recepce, přijímací kancelář). Konkrétní pokoj (číslo pokoje, pokoj jen s odd. lůžky nebo jen s manželským lůžkem, propojené pokoje tzv.



apartmá), si klient může rezervovat za poplatek 300 Kč. Poplatek za rezervaci konkrétního pokoje je nevratný. Poplatek za rezervaci konkrétního pokoje se nevztahuje pouze na pokoj pro imobilní pacienty. Splatnost poplatku za rezervaci konkrétního pokoje je 14 dní od data potvrzení pobytu. Nebude-li úhrada provedena v daném termínu, lázně rezervaci konkrétního pokoje automaticky zruší.

V rámci pobytů bez lékařského dohledu s pevně stanovenými procedurami je možná záměna pouze jedné procedury v rámci pobytu. U pobytů s lékařskou konzultací je záměna procedury možná pouze ze zdravotních důvodů, v tomto případě je změna procedury zdarma a musí ji předepsat lázeňský lékař.

Upozorňujeme, že procedury jsou načasovány předem v závislosti na objednaném pobytu. V den nástupu mohou být procedury časované již od 14 hodin, v ostatní dny v časech od 7:30 do 19:15, v den odjezdu do 10 hodin. V případě doobjednaných procedur nad rámec základního pobytu je možné časování v jiných časech a klient je na tuto skutečnost včas upozorněn.

Za každou změnu již načasované procedury z jiného než zdravotního důvodu platí klient poplatek 100 Kč.

Za požadavek na časování procedur v konkrétních časech je klientovi účtován poplatek 100 Kč.

Za požadavek na konkrétního zaměstnance (masér, lázeňská) je klientovi účtován poplatek 100 Kč za každou proceduru. Tyto poplatky je třeba uhradit současně s pobytém.

Pokud z provozních důvodů ze strany lázní není možné klientův požadavek na časování procedur dodržet, je poplatek klientovi vrácen. Klient je na tuto skutečnost předem upozorněn.

Pokud klient z jakýchkoliv důvodů nevyužije sjednané a zaplacené služby (předčasně ukončí pobyt, nevyčerpá některou ze zaplacených služeb z důvodu momentálního zdravotního stavu, zjištěných kontraindikací apod.) nemá nárok na vrácení částky za tyto nevyčerpané služby.

VIII. **Odstoupení od smlouvy, změna termínu pobytu a stornovací podmínky**

Klient má právo kdykoliv pobyt zrušit, tj. odstoupit od uzavřené smlouvy. Toto odstoupení ze strany klienta (dále jen „storno“) musí být provedeno písemnou formou (e-mailem, poštou) a prokazatelně doručeno lázním. Lázním vzniká nárok na zaplacení odstupného (dále jen „stornovacího poplatku“), které je stanoveno podle délky doby mezi dnem storna a prvním dnem potvrzeného pobytu.

Změna termínu pobytu je možná nejpozději 30 dní před prvním dnem původně potvrzeného termínu pobytu a to za poplatek ve výši 100 Kč. V případě pozdější změny termínu podléhá změna termínu pobytu stornovacím poplatkům.

Dojde-li ke změně termínu pobytu v kratší době než 30 dní před prvním dnem původně potvrzeného termínu pobytu a nastoupí-li klient na pobyt po dohodě s lázněmi v náhradním termínu, nebude poplatek za změnu termínu ani stornovací poplatky účtovány v případě, že v účasti na pobytu klientovi zabránily následující okolnosti – náhlé onemocnění doložené lékařským potvrzením, živelná pohroma, úmrtí člena rodiny (rodiče, manžel/ka, dítě). Podmínkou je nastoupení na pobyt v náhradním termínu nejpozději do 1 roku (6 měsíců) od stornovaného termínu nástupu na pobyt. Nevztahuje se na pobyty v termínu do 27. 12. do 2. 1. následujícího roku.



Stornovací poplatky:

Zrušení provedeno	Výše stornovacího poplatku
30 dní a více před nástupem	bez poplatku
29 – 15 dní před nástupem	10%, min. 200 Kč/osoba
14 – 8 dní před nástupem	50%
7 – 3 dny před nástupem	70%
2 dny a méně před nástupem nebo nenastoupení na pobyt	100%

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

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 druhé osoby v potvrzené objednávce pobytu při ubytování ve dvoulůžkovém pokoji, je klient povinen doplatit příplatek za neobsazené lůžko případně za jednolůžkový pokoj dle aktuálně platného ceníku lázní. V tomto případě mohou lázně dle volné kapacity klienta ubytovat na jednolůžkovém pokoji.

Lázně jsou jednostranně oprávněny v případech, které nemohou ovlivnit, změnit dohodnuté podmínky pobytu. Změnu musí lázně písemně oznámit klientovi nejpozději 10 dní před zahájením pobytu. Nesouhlasí-li klient s těmito změnami, je oprávněn do tří dnů od smlouvy odstoupit. Zároveň obdrží zpět zaplacenou cenu pobytu. Klientovi nevzniká právo na náhradu škody ani na žádné další náhrady.

IX. Reklamac

V případě, že objednaná služba nebyla poskytnuta ve sjednaném rozsahu a kvalitě, množství nebo deklarované úrovni, může klient svá práva z odpovědnosti za vady služeb uplatnit formou reklamacie přímo v lázních u vedoucího oddělení péče o klienta.



Klient je povinen uplatnit reklamaci včas bez zbytečného odkladu, tak aby mohla být sjednaná náprava přímo v místě poskytované služby. Při reklamaci kvality stravy lze reklamaci uplatnit pouze před jejím zkonsumováním přímo na místě. Nebude-li možné vyřešit reklamaci ihned, sepíše odpovědná osoba s klientem písemnou reklamaci. Na reklamačním protokolu budou uvedeny osobní údaje klienta, obsah reklamace, požadovaný způsob vyřízení reklamace a datum přijetí reklamace. Klient obdrží jedno vyhotovení tohoto dokumentu a podpisem potvrdí souhlas s jeho obsahem a převzetí. Tato reklamace bude vyřešena nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se zástupce lázní nedohodne s klientem na lhůtě delší.

Klient je povinen poskytnout potřebnou součinnost, aby mohla být reklamace uspokojivě vyřešena.

Nastanou-li okolnosti, jejichž vznik, průběh a příp. následek není závislý na vůli, činnosti a postupu lázní (vis major) nebo okolnosti, které jsou na straně klienta (např. zdravotní stav), na jejichž základě klient zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a zabezpečené služby, nevzniká klientovi nárok na vrácení zaplacené ceny nebo slevu z ceny vč. jakýchkoliv náhrad a vyrovnání.

X. **Závěrečná ustanovení**

Všeobecné smluvní podmínky nabývají platnosti účinnosti dnem 1. 10. 2018 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.

Všeobecné smluvní podmínky se nevztahují na skupinový pobyt, kterým se rozumí objednávka pobytu pro 10 a více osob, které mají společný den nástupu a odchodu a stejný druh pobytu. Podmínky pro skupinový pobyt budou specifikovány v potvrzení pobytu.

Lázně mají právo jednostranným úkonem měnit a doplňovat tyto podmínky zveřejněním na webových stránkách lázní www.lednicelazne.cz.

Podáním objednávky klient souhlasí se všeobecnými smluvními podmínkami.

Osobní údaje klienta uvedené v objednávce, zpracovávají lázně v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. ve znění pozdějších předpisů. Poskytované údaje mohou být zpřístupněny pouze zaměstnancům lázní oprávněným ke zpracování těchto údajů.

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.