

# Všeobecné obchodní podmínky Spa Resort Lednice

Všeobecné obchodní podmínky Spa Resortu Lednice s.r.o. (dále jen podmínky) upravují vzájemný smluvní vztah mezi Spa Resortem Lednice s.r.o. (dále jen „Spa Resort“) a klientem – fyzickou osobou nebo právnickou osobou, která pobyt ve Spa Resortu jako objednatel objednává. Osoba, která procedury a další služby čerpá, je dále označována jako klient. Klientem může být rovněž fyzická osoba totožná s objednatelem.

Spa Resort je poskytovatelem lázeňských a léčebných pobytů, procedur, ubytování, stravování a navazujících služeb.

Pojmem procedura se rozumí standardizovaná léčebná činnost a postupy, které dodržují pracovníci Spa Resortu (dále jen „procedura“). Nabídka procedur, včetně jejich obsahu, které Spa Resort aktuálně poskytuje, je přesně specifikována na webových stránkách Spa Resortu [www.lazne-lednice.cz](http://www.lazne-lednice.cz) nebo v propagačních materiálech Spa Resortu dostupných na recepci.

## I.

### Objednávka pobytu, vznik smluvního vztahu

1. Objednatel objednává pobyt v Spa Resortu písemnou objednávkou, kterou podává Spa Resortu poštou, faxem, elektronickou poštou (e-mailem), osobně, nebo prostřednictvím objednávky na webu [www.lazne-lednice.cz](http://www.lazne-lednice.cz). Případná telefonická objednávka musí být potvrzena písemně s náležitostmi písemné objednávky.
2. Podstatné náležitosti zakládající řádně vystavenou objednávku jsou:
  - V případě, kdy je objednatelem právnická osoba:
    - Obchodní název společnosti, která je objednatelem, sídlo, IČ, DIČ, kontakt (telefon, e-mail),
    - jméno a příjmení klienta, pro kterého jsou služby objednávány, adresa trvalého bydliště, kontakt (telefon, případně e-mail) klienta,
    - název pobytu (u jednotlivě objednávaných služeb musí být uveden rozsah ubytovacích, stravovacích, léčebných služeb dle nabídky, event. dalších služeb), počet osob, termín pobytu, délka pobytu a kategorie ubytování (typ pokoje).
  - V případě, kdy je objednatelem fyzická osoba:
    - Jméno a příjmení objednatele v případě, že je rozdílnou osobou od klienta, adresa trvalého bydliště, kontakt (telefon, e-mail), jméno a příjmení klienta, pro kterého služby objednávána, adresa trvalého bydliště, kontakt (telefon, případně e-mail),

- název pobytu (u jednotlivě objednávaných služeb musí být uveden rozsah ubytovacích, stravovacích, léčebných služeb dle nabídky, event. dalších služeb), počet osob, termín pobytu, délka pobytu a kategorie ubytování (typ pokoje).
3. Objedná-li tuzemská osoba pobyt pro cizince, je objednatel povinen tuto skutečnost uvést.
  4. Učiněnou objednávkou je objednatel vázán. Objedávka je přijata Spa Resortem v návaznosti na jeho kapacity. Písemným potvrzením objednávky Spa Resortem vzniká mezi objednatelem a Spa Resortem smluvní vztah o prodeji služeb, na základě kterého se Spa Resort zavazuje zabezpečit klientovi služby v potvrzeném rozsahu a kvalitě a objednatel se zavazuje zaplatit Spa Resortu smlouvenou cenu. Podmínky smluvního vztahu platí pro všechny osoby uvedené v objednávce, kterou objednatel podal a Spa Resort potvrdil.
  5. Při potvrzení objednávky je Spa Resort oprávněn vystavit zálohovou fakturu (viz. čl. IV).

## II.

### Práva a povinnosti objednatele (klienta)

#### 1. **Objednatel (klient) má právo:**

- Být dostatečně a úplně informován Spa Resortem o objednávaných službách, tj. jejich rozsahu, termínu a ceně
- Na řádné poskytnutí objednaných a Spa Resortem potvrzených služeb a objednatelem zálohově zaplacených služeb, pokud byla vystavena zálohová faktura.
- Kdykoliv před zahájením pobytu zrušit objednávku za dodržení stornovacích podmínek, uvedených dále v bodě VI.
- Reklamovat vady poskytovaných služeb podle Reklamačního řádu Spa Resortu, který je obsažen v čl. VIII. těchto podmínek.

#### 2. **Objednatel (klient) je povinen:**

- Správně a úplně uvést všechny podstatné náležitosti objednávky.
- Zaplatit Spa Resortu v požadovaném termínu formou zálohy požadovanou část ceny pobytu a služeb.
- Zaplatit Spa Resortu cenu služeb dle čl. IV.
- Respektovat Ubytovací řád Spa Resortu Lednice a další vnitřní předpisy Spa Resortu Lednice, s uvedenými předpisy je možné se seznámit při nástupu pobytu na recepci nebo kdykoli na pokoji (tyto materiály jsou uloženy ve složce s informacemi pro hosta, která je po celou dobu pobytu k dispozici hostům na jejich pokojích).
- Pečlivě si překontrolovat Spa Resortem vystavené potvrzení pobytu a při zjištění jakékoliv nesrovnalosti kontaktovat Spa Resort.
- Klient je povinen sdělit zdravotnickému personálu všechny informace týkající se možných zdravotních rizik před čerpáním procedur.

### III. Práva a povinnosti Spa Resortu ke klientovi

#### 1. Spa Resort je povinen:

- Potvrdit objednateli v případě volné kapacity objednaný pobyt a služby a poskytnout objednateli písemně informace k nástupu.
- Poskytnout objednateli (klientovi) důležité informace k pobytu.
- Zabezpečit klientovi služby v potvrzeném rozsahu a kvalitě.
- Obeznamit klienta s průběhem léčby a procedur včetně účinku jednotlivých procedur a zdravotních kontraindikací.
- V případě odstoupení od potvrzené objednávky pobytu ze strany objednatele vyúčtovat do 14 dnů po písemném obdržení storna zaplacenou zálohu po odpočtu stornopoplatků.

#### 2. Spa Resort má právo:

- Z důvodu mimořádné havárie či provozního důvodu v průběhu pobytu klienta přestěhovat.
- Zdravotnický personál má právo odmítnout klienta bez nároku na náhradu v případě, kdy se dostaví pod vlivem alkoholu či jiných omamných látek na proceduru.

### IV. Ceny služeb a jejich úhrada

1. Ceny služeb jsou uvedeny v cenících Spa Resortu (Ceník ubytování a Ceník procedur), které jsou umístěny na internetových stránkách [www.lazne-lednice.cz](http://www.lazne-lednice.cz), event. při mimořádných akcích ve speciálních nabídkových listech či předaných cenových kalkulacích. Cena pobytových balíčků je uvedena vždy u těchto balíčků za všechny poskytované služby, které jsou v balíčku zahrnuty, na internetových stránkách nebo v samostatných propagačních materiálech.
2. Cena pobytu je vždy uvedena při potvrzení objednávky.
3. Na všechny objednané pobyty (včetně všech objednaných služeb) může být při jejich potvrzení vyžadována Spa Resortem zálohová platba předem, a to ve výši 50 % z celkové ceny pobytu. Zálohovou platbu objednaných služeb provádí objednatel (klient) dle instrukcí na zálohové faktuře.
4. Nebude-li zálohová faktura za pobyt zaplacená v termínu dle zálohové faktury, může Spa Resort od potvrzené objednávky odstoupit. Nezaplacením zálohové faktury nezaniká povinnost provést písemné storno objednaných služeb. Zaplacením zálohové faktury se rozumí připsání fakturované částky na účet Spa Resortu.
5. V ceně ubytování ani v pobytových balíčcích není zahrnut místní poplatek z pobytu. Klient hradí místní poplatek z pobytu ve výši 30,- Kč za každý započatý den pobytu. Od poplatku za pobyt v souladu s čl. 8 odst. 1 obecně závazné vyhlášky č.2/2019 obce Lednice jsou osvobozeny osoby nevidomé, osoby, které jsou považovány za závislé na pomoci jiné fyzické osoby podle

zákona upravujícího sociální služby, osoby, které jsou držitelem průkazu ZTP/P a její průvodce, a osoby mladší 18 let. Tyto poplatky Obci Lednice odvádí přímo Spa Resort.

6. Platby, které klient provádí přímo na místě - na recepci, jsou možné platebními kartami akceptovanými Spa Resortem (MasterCard, VISA) nebo v hotovosti, popř. vybranými platebními poukázkami Sodexo Česká republika nebo Edenred (jde o speciální platební poukázky, nikoli stravenky).
7. Úhradu pobytu a poskytnutých služeb (včetně na místě dokupovaných služeb) hradí klient při ukončení pobytu (pokud se Spa Resortem nedohodl jinak). Od konečné ceny všech služeb se odečítá dopředu uhrazená záloha.
8. Pokud klient požaduje změnu procedury v rámci wellness pobytového balíčku, Spa Resort mu změnu umožní v případě dostatečné kapacity za příplatek za změnu ve výši 100,-Kč/jedna změněná procedura. Klient zároveň uhradí případný rozdíl v ceně procedur jako doplatek. V případě, že se klient rozhodl pro změnu procedury a požaduje proceduru, která je levnější než procedura původně stanovená ve wellness pobytovém balíčku, rozdíl v cenách nebude zohledněn. V případě volné kapacity si klient může vyžádat konkrétního zaměstnance na provedení procedury za příplatek 100,-Kč/jedna procedura.

## **V.**

### **Nástup na pobyt**

Při nástupu se klient v recepci Spa Resortu prokáže občanským průkazem (popř. pasem nebo jiným dokladem totožnosti), příp. potvrzením pobytu. Po splnění těchto formalit recepce klienta ubytuje a poskytne mu další informace k pobytu. Doporučený čas nástupu je uveden v potvrzení objednávky s přihlédnutím k objednaným procedurám (obvyklý čas nástupu je od 14.00 hodin).

## **VI.**

### **Stornopodmínky a stornoplatek**

1. Objednatel má právo zrušit pobyt, který byl jím objednán a Spa Resortem potvrzen na určitý termín. V tomto případě Spa Resort nabídne objednateli náhradní termín pobytu. V případě, že objednatel nebude akceptovat čerpání pobytu v náhradním termínu, má právo stornovat (zrušit) pobyt, tj. odstoupit od potvrzené objednávky pobytu. Toto odstoupení ze strany objednatele musí být provedeno písemnou formou.
2. V případě storna pobytu 15 a více než 15 dnů před nástupem nevzniká Spa Resortu nárok na zaplacení odstupného (dále jen „stornovací poplatek“).
3. V případě storna v kratším termínu před zahájením pobytu (tj. 14 dnů až jeden den před zahájením pobytu), zaplatí objednatel stornoplatek ve výši 50%

ceny pobytu (tj. v případě zálohové platby ve výši 50 % z ceny pobytu ve výši této zálohové platby).

4. Dnem storna (zrušení pobytu) je skutečný den doručení písemného storna Spa Resortu a započítává se do výše uvedeného počtu dní rozhodných pro výpočet stornovacího poplatku.
5. Stornopoplatek je účtován z celkové, tj. potvrzené ceny pobytu

## **VII. Dárkové poukázky**

1. Dárkovou poukázku lze uplatnit na pobytové balíčky, stravovací služby, ubytovací služby a procedury, poskytované Spa Resortem. Poukázka musí být vyčerpána nejpozději do data platnosti vyznačeného na poukázce. Po tomto datu nelze dárkovou poukázku uplatnit, ani se nevrací hotovost v případě nevyčerpané hodnoty poukázky. Z kapacitních důvodů doporučujeme termín čerpání ujednat co nejdříve. Ve výjimečných případech může Spa Resort na základě odůvodněné žádosti klienta prodloužit datum platnosti poukázky.
2. Uplatnit lze pouze originální dárkovou poukázku, která obsahuje m.j. jedinečný číselný údaj, sloužící k identifikaci poukázky; dobu platnosti poukázky; razítko Spa Resortu a podpis odpovědného pracovníka.

## **VIII. Reklamacie – reklamační řád**

1. V případě vadně poskytnutých nebo neposkytnutých služeb Spa Resortem, jež byly prokazatelně sjednány, vzniká klientovi právo na reklamaci.
2. Uplatnění práva klienta z odpovědnosti za vady služeb, poskytovaných Spa Resortem (reklamacie), musí být učiněno vážně, určitě a srozumitelně.
3. 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 reklamacie 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 Spa Resortu (recepce) vyplnit se zákazníkem reklamační protokol s uvedením termínu pobytu, kontaktů klienta, předmětu reklamacie, podpisem klienta, příp. stanoviska příslušné osoby apod. Aby mohla být reklamacie uspokojivě vyřešena, je klient povinen poskytnout potřebnou součinnost k jejímu řešení.
4. V případě, že je reklamacie uplatněna přímo v Spa Resortu u pověřeného zástupce Spa Resortu, je tento oprávněn o reklamaci rozhodnout, pokud požadavku zákazníka vyhoví. V dalších případech bude reklamacie vyřízena nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamacie, pokud se zástupce Spa Resortu nedohodne s klientem na lhůtě delší.

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

## **IX.**

### **Ochrana osobních údajů**

Osobní údaje klienta zpracovává Spa Resort v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., v platném znění, a nařízením Evropského parlamentu a Rady EU č. 2016/679 ze dne 27.4.2016 (obecné nařízení o ochraně osobních údajů – GDPR). Objednatel objednávkou pobytu stvrzuje, že mu klient dal souhlas k poskytnutí jeho osobních údajů na dobu nezbytně nutnou, pokud je objednatel osoba odlišná od klienta.

Informace o postupu při zpracování osobních údajů jsou obsaženy v dokumentu Informace o zpracování osobních údajů Spa Resort Lednice. Tento dokument je přístupný na webových stránkách Spa Resortu, na recepci Spa Resortu a u kontaktní osoby.

## **X.**

### **Informace o případném řešení spotřebitelských sporů**

Subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je v souladu s ust. § 14 z.č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, Česká obchodní inspekce, která spotřebitelské spory řeší formou ADR (alternativní způsob řešení sporů). Internetové stránky České obchodní inspekce jsou: [www.coi.cz](http://www.coi.cz)

## **XI.**

### **Závěrečná ustanovení**

1. Tyto všeobecné obchodní podmínky vstupují v platnost dne 4.3.2024 a nahrazují v plném rozsahu všeobecné obchodní podmínky ze dne 18.6.2021.
2. Změny a doplňky těchto podmínek mohou být individuálně mezi Spa Resortem a objednatelem (klientem) upraveny výlučně písemnou formou, tato odchylná smluvní ujednání mají přednost před obchodními podmínkami.
3. Tyto obchodní podmínky jsou zveřejněny na [www.lazne-lednice.cz](http://www.lazne-lednice.cz),
4. V případě potřeby pozdější změny těchto obchodních podmínek je Spa Resort oprávněn je v potřebném rozsahu změnit. Změna obchodních podmínek je platná dnem zveřejnění nových obchodních podmínek na [www.lazne-lednice.cz](http://www.lazne-lednice.cz), kde je vždy uvedeno aktuální znění obchodních podmínek.

5. Zasláním objednávky Spa Resortu objednavatel potvrzuje, že se seznámil s těmito Všeobecnými obchodními podmínkami a že s nimi souhlasí. V případě, že je objednatel osoba rozdílná od klienta, má objednatel povinnost klienta s těmito obchodními podmínkami seznámit tak, aby byla zachována jeho práva vyplývající z objednaného pobytu.