Všeobecné obchodní podmínky Spa Resort Lednice

Účinné od 14. 11. 2026

Provozovatel: Spa Resort Lednice s.r.o., IČ 26929015, DIČ CZ26929015, se sídlem Křižíkova 2697/70, Královo Pole, 612 00 Brno, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 46211 (dále jen „Spa Resort").

Provozovna: Spa Resort Lednice, Břeclavská 781, 691 44 Lednice.

Kontakt: tel. +420 515 554 100, +420 734 200 222, e-mail recepce@lazne-lednice.cz, web www.lazne-lednice.cz.

Čl. I — Úvodní ustanovení a pojmy

1. Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „podmínky") upravují vzájemná práva a povinnosti mezi Spa Resortem a objednatelem při objednávce a poskytování pobytů, procedur, ubytování, stravování a navazujících služeb a při prodeji dárkových poukazů, včetně prodeje prostřednictvím webu www.lazne-lednice.cz.
2. **Objednatel** je fyzická nebo právnická osoba, která služby nebo dárkový poukaz objednává. **Klient** je osoba, která služby čerpá; klientem může být i objednatel. **Spotřebitel** je objednatel – fyzická osoba, která mimo rámec své podnikatelské činnosti uzavírá smlouvu se Spa Resortem.
3. Spa Resort je poskytovatelem lázeňských a léčebných pobytů, procedur, ubytování, stravování a navazujících služeb.
4. **Procedurou** se rozumí standardizovaná léčebná činnost a postupy, které dodržují pracovníci Spa Resortu. Nabídka procedur včetně jejich obsahu je uvedena na www.lazne-lednice.cz nebo v propagačních materiálech dostupných na recepci.
5. **Dárkovým poukazem** (dále jen „poukaz") se rozumí poukaz vydaný Spa Resortem podle čl. VIII.

Čl. II — Objednávka pobytu a vznik smlouvy

1. Objednatel objednává pobyt písemnou objednávkou, kterou podává poštou, e-mailem, osobně nebo prostřednictvím rezervačního formuláře na www.lazne-lednice.cz. Telefonická objednávka musí být potvrzena písemně s náležitostmi písemné objednávky.
2. Podstatné náležitosti objednávky:
   - **objednatel – právnická osoba:** obchodní firma, sídlo, IČ, DIČ, kontakt (telefon, e-mail); jméno a příjmení klienta, pro kterého jsou služby objednávány, adresa trvalého bydliště a kontakt (telefon, případně e-mail) klienta;
   - **objednatel – fyzická osoba:** jméno a příjmení objednatele, je-li odlišný od klienta, adresa trvalého bydliště a kontakt (telefon, e-mail); jméno a příjmení klienta, adresa trvalého bydliště a kontakt (telefon, případně e-mail);
   - **vždy:** název pobytu (u jednotlivě objednávaných služeb rozsah ubytovacích, stravovacích, léčebných a dalších služeb podle nabídky), počet osob, termín a délka pobytu a kategorie ubytování (typ pokoje).
3. Objednává-li tuzemská osoba pobyt pro cizince, je povinna tuto skutečnost uvést.
4. Učiněnou objednávkou je objednatel vázán. Spa Resort objednávku přijímá podle svých kapacit. **Písemným potvrzením objednávky Spa Resortem vzniká smlouva**, podle níž se Spa Resort zavazuje zajistit klientovi služby v potvrzeném rozsahu a kvalitě a objednatel se zavazuje zaplatit smluvenou cenu. Podmínky smlouvy platí pro všechny osoby uvedené v objednávce.
5. Při potvrzení objednávky je Spa Resort oprávněn vystavit zálohovou fakturu (čl. V odst. 3).

Čl. III — Práva a povinnosti objednatele (klienta)

1. Objednatel (klient) má právo:

- být dostatečně a úplně informován o objednávaných službách, tj. jejich rozsahu, termínu a ceně;
- na řádné poskytnutí objednaných, potvrzených a v případě zálohové faktury zálohově zaplacených služeb;
- kdykoli před zahájením pobytu zrušit objednávku za podmínek čl. VII;
- reklamovat vady služeb podle čl. X.

2. Objednatel (klient) je povinen:

- správně a úplně uvést všechny podstatné náležitosti objednávky;
- zaplatit v požadovaném termínu zálohu a dále cenu služeb podle čl. V;
- respektovat Ubytovací řád Spa Resortu a další vnitřní předpisy; seznámit se s nimi lze na www.lazne-lednice.cz, při nástupu na recepci nebo kdykoli na pokoji (ve složce s informacemi pro hosta);
- pečlivě zkontrolovat vystavené potvrzení pobytu a při jakékoli nesrovnalosti kontaktovat Spa Resort;
- sdělit zdravotnickému personálu před čerpáním procedur všechny informace týkající se možných zdravotních rizik.

Čl. IV — Práva a povinnosti Spa Resortu

1. Spa Resort je povinen:

- v případě volné kapacity potvrdit objednateli objednaný pobyt a služby a poskytnout mu písemně informace k nástupu;
- poskytnout objednateli (klientovi) důležité informace k pobytu;
- zajistit klientovi služby v potvrzeném rozsahu a kvalitě;
- seznámit klienta s průběhem léčby a procedur včetně účinku jednotlivých procedur a zdravotních kontraindikací;
- v případě zrušení potvrzené objednávky pobytu objednatelem vyúčtovat do 14 dnů od doručení písemného storna zaplacenou zálohu po odečtení stornopoplatku.

2. Spa Resort má právo:

- z důvodu mimořádné havárie či z provozního důvodu klienta v průběhu pobytu přestěhovat;
- prostřednictvím zdravotnického personálu odmítnout bez nároku na náhradu klienta, který se na proceduru dostaví pod vlivem alkoholu či jiných omamných látek.

Čl. V — Ceny a platby

1. Ceny služeb jsou uvedeny v cenících Spa Resortu (Ceník ubytování a Ceník procedur) na www.lazne-lednice.cz, případně při mimořádných akcích ve speciálních nabídkových listech či předaných cenových kalkulacích. Cena pobytového balíčku je uvedena u balíčku za všechny služby, které jsou v něm zahrnuty. **Ceny jsou uvedeny v Kč včetně DPH.**

2. Cena pobytu je vždy uvedena v potvrzení objednávky.

3. Na všechny objednané pobyty (včetně všech objednaných služeb) může Spa Resort při potvrzení vyžadovat zálohu ve výši 50 % z celkové ceny pobytu. Zálohu objednatel platí podle instrukcí na zálohové faktuře. Zaplacením se rozumí připsání částky na účet Spa Resortu.

4. Nebude-li zálohová faktura zaplacena v termínu splatnosti, může Spa Resort od potvrzené objednávky odstoupit. Nezaplacením zálohové faktury nezaniká povinnost objednatele provést písemné storno objednaných služeb.

5. V ceně ubytování ani pobytových balíčků není zahrnut místní poplatek z pobytu. Klient platí poplatek z pobytu ve výši 35 Kč za každý započatý den pobytu. Od poplatku jsou v souladu s čl. 7 obecně závazné vyhlášky obce Lednice č. 1/2024 osvobozeny osoby nevidomé, osoby považované za závislé na pomoci jiné fyzické osoby podle zákona upravujícího sociální služby, držitelé průkazu ZTP/P a jejich průvodci a osoby mladší 18 let. Poplatek odvádí obci Lednice Spa Resort.

6. Na recepci lze platit platebními kartami MasterCard a VISA, v hotovosti, případně vybranými Benefity: Sodexo (Pluxee) Česká republika, Edenred Česká republika a UP Česká republika.

   Spa Resort od společnosti Pluxee akceptuje následující produkty:

   Poukázka Fokus, Poukázka Flexi, Poukázka Dárek, Poukázka Gastro, Karta Flexi, Karta Gastro

   Spa Resort od společnosti Edenred akceptuje následující produkty:

   Edenred Compliments, Edenred Sport&Kultura, Edenred Holiday, Edenred Medica, Edenred Multi, Cafeteria, Edenred Card

   Spa Resort od společnosti UP akceptuje následující produkty: eSTRAVENKA, eBENEFITY
7. Cenu pobytu a poskytnutých služeb (včetně služeb dokupovaných na místě) hradí klient při ukončení pobytu, není-li dohodnuto jinak. Od konečné ceny se odečte uhrazená záloha.
8. **Platba online.** Dárkové poukazy objednané přes www.lazne-lednice.cz se platí předem prostřednictvím platební brány GoPay, a to platební kartou nebo bankovním převodem. Údaje o platební kartě objednatel zadává přímo do zabezpečeného prostředí platební brány; Spa Resort k nim nemá přístup.
9. Požaduje-li klient změnu procedury v rámci wellness pobytového balíčku, Spa Resort ji při dostatečné kapacitě umožní za příplatek 100 Kč za každou změněnou proceduru; klient zároveň doplatí případný rozdíl v ceně procedur. Je-li požadovaná procedura levnější než procedura původně stanovená v balíčku, rozdíl v ceně se nezohledňuje. Při volné kapacitě si klient může vyžádat konkrétního zaměstnance na provedení procedury za příplatek 100 Kč za proceduru.

Čl. VI — Nástup na pobyt a ukončení pobytu

1. Při nástupu se klient na recepci prokáže občanským průkazem (případně pasem nebo jiným dokladem totožnosti), popřípadě potvrzením pobytu. Poté jej recepce ubytuje a poskytne mu další informace k pobytu. Doporučený čas nástupu je uveden v potvrzení objednávky s ohledem na objednané procedury; obvyklý čas nástupu je od 14:00.
2. Klient ukončuje pobyt odevzdáním klíčů od pokoje na recepci a uhrazením případného doplatku, a to nejpozději do 11:00, není-li předem stanoveno jinak. Po domluvě s recepcí lze opuštění pokoje prodloužit za příplatek 500 Kč za každou započatou hodinu.
3. Neopustí-li klient v den odjezdu pokoj ve stanovenou dobu, bude mu za každou započatou hodinu prodlení účtován příplatek 500 Kč. Neopustí-li pokoj do 14:00, bude mu navíc účtována cena celé další noci podle pultového ceníku ubytování.

Čl. VII — Storno pobytu a procedur

1. Objednatel má právo zrušit pobyt, který objednal a Spa Resort potvrdil na určitý termín. V takovém případě mu Spa Resort nabídne náhradní termín. Nepřijme-li objednatel náhradní termín, má právo pobyt stornovat, tj. odstoupit od potvrzené objednávky. Storno musí být učiněno písemně (i e-mailem).
2. Při stornu **15 a více dnů** před nástupem nevzniká Spa Resortu nárok na stornopoplatek.
3. Při stornu **14 dnů až 1 den** před zahájením pobytu zaplatí objednatel stornopoplatek ve výši 50 % ceny pobytu (při zaplacené záloze 50 % tedy ve výši této zálohy).
4. Při stornu v den nástupu nebo nedostavení se na pobyt bez omluvy (no-show) zaplatí objednatel stornopoplatek ve výši 50 % ceny pobytu (při zaplacené záloze 50 % tedy ve výši této zálohy).
5. Dnem storna je skutečný den doručení písemného storna Spa Resortu; započítává se do počtu dní rozhodných pro výpočet stornopoplatku.
6. Stornopoplatek se počítá z celkové, tj. potvrzené ceny pobytu.
7. Při stornu přiobjednaných procedur **méně než 7 dní** před plánovaným termínem procedury vzniká Spa Resortu nárok na stornopoplatek ve výši 50 % pultové ceny procedury; **méně než 1 den** před termínem ve výši 100 % pultové ceny procedury.

8. **Odstoupení spotřebitele u pobytu.** Smlouva o ubytování a souvisejících službách s plněním v určeném termínu je podle § 1837 písm. j) občanského zákoníku vyloučena z práva spotřebitele odstoupit od smlouvy uzavřené na dálku do 14 dnů. U objednaného pobytu proto platí storno podle tohoto článku.
9. Storno termínu čerpaného na dárkový poukaz upravuje čl. VIII odst. 12.

Čl. VIII — Dárkové poukazy

1. **Druhy poukazů.** Spa Resort vydává poukazy na peněžní hodnotu, na konkrétní proceduru nebo balíček procedur a na pobytový balíček. Obsah a cena poukazu jsou uvedeny u jeho nabídky na www.lazne-lednice.cz.
2. **Na co lze poukaz uplatnit.** Poukaz lze uplatnit na pobytové balíčky, stravovací služby, ubytovací služby a procedury poskytované Spa Resortem v rozsahu uvedeném na poukazu. Dárkový poukaz na peněžní hodnotu lze po domluvě s recepcí čerpat také v restauraci. Dárkový poukaz na konkrétní pobyt musí být využit v rámci jednoho pobytu. Dárkový poukaz na pěněžní hodnotu nebo procedury může být využit ve více termínech do doby než bude zcela vyčerpán a nebo mu nevyprší platnost. Případný nevyužitý zůstatek na dárkovém poukazu nebude klientovi vrácen.
3. **Objednávka online.** Poukaz lze objednat prostřednictvím objednávkového formuláře na www.lazne-lednice.cz. Před odesláním objednávky se objednateli zobrazí shrnutí (druh poukazu, hodnota nebo obsah, cena včetně DPH, platnost, způsob doručení) a může zadané údaje zkontrolovat a opravit. Odesláním objednávky tlačítkem „Objednat a zaplatit" a potvrzením souhlasu s těmito podmínkami činí objednatel závazný návrh na uzavření smlouvy.
4. **Uzavření smlouvy.** Smlouva o koupi poukazu je uzavřena okamžikem úspěšného provedení platby prostřednictvím platební brány. Spa Resort uzavření smlouvy potvrdí objednateli e-mailem, ke kterému přiloží tyto podmínky a vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy. Neproběhne-li platba, smlouva nevzniká.
5. **Další způsoby objednávky.** Poukaz lze objednat také telefonicky, e-mailem nebo osobně na recepci a zaplatit bankovním převodem nebo na recepci. Smlouva je v takovém případě uzavřena zaplacením ceny.
6. **Cena.** Cena poukazu je uvedena v Kč včetně DPH. Daňový doklad v případě objednávky provedené právnickou osobou Spa Resort zašle objednateli e-mailem spolu s poukazem. Daňový doklad v případě objednávky provedené fyzickou osobou zašle Spa Resort na vyžádání.
7. **Doručení.** Poukaz v elektronické podobě (PDF) zasílá Spa Resort na e-mail objednatele po připsání platby, nejpozději do 2 pracovních dnů**.** Nedorazí-li poukaz v této lhůtě, je objednatel povinen kontaktovat Spa Resort na recepce@lazne-lednice.cz. Poukaz v papírové podobě lze vyzvednout pouze osobně na recepci.
8. **Platnost.** Poukaz na procedury platí **1 rok ode dne vystavení**. Poukaz na peněžní hodnotu platí **1 rok ode dne vystavení**. Poukaz na pobytový balíček platí **dle výběru a úhrady sezóny.** Datum konce platnosti je vyznačeno na poukazu. Poukaz musí být vyčerpán nejpozději do tohoto data; po něm jej nelze uplatnit a za nevyčerpanou hodnotu se nevrací peníze. Ve výjimečných případech může Spa Resort na odůvodněnou žádost platnost prodloužit.
9. **Uplatnění.** Z kapacitních důvodů doporučujeme termín čerpání dohodnout co nejdříve, a to na recepci (tel. +420 515 554 100, recepce@lazne-lednice.cz) s uvedením čísla poukazu. Poukaz se uplatňuje předložením — **v elektronické podobě (PDF, např. v mobilním telefonu) i vytištěný**. Uplatnit lze poukaz, který obsahuje jedinečné číslo vydané Spa Resortem, dobu platnosti a dosud nebyl uplatněn; razítko ani podpis se u elektronického poukazu nevyžadují. Každé číslo poukazu lze uplatnit jen jednou (u poukazu na peněžní hodnotu do vyčerpání hodnoty).
10. Je-li cena čerpaných služeb vyšší než hodnota poukazu, klient rozdíl doplatí.
11. **Ztráta a zneužití.** Elektronický poukaz zašle Spa Resort na žádost objednatele znovu. Za uplatnění poukazu třetí osobou, které objednatel nebo obdarovaný sdělil jeho číslo, Spa Resort neodpovídá.
12. **Storno termínu čerpaného na poukaz.** Na zrušení termínu pobytu nebo procedury, které klient rezervoval na poukaz, se použije čl. VII. Případný storno poplatek se strhává z hodnoty dárkového

poukazu, eventuálně i úplným propadnutím dárkového poukazu.

13. **Odstoupení a vrácení peněz** upravuje čl. IX. Zakoupené dárkové poukazy po uplynutí zákonné 14denní lhůty nelze stornovat ani za ně žádat finanční vypořádání.

Čl. IX — Odstoupení spotřebitele od smlouvy o koupi poukazu

1. Spotřebitel, který koupil poukaz prostřednictvím webu, telefonu, e-mailu nebo jiného prostředku komunikace na dálku, má právo od smlouvy **odstoupit bez udání důvodu do 14 dnů ode dne uzavření smlouvy** (§ 1829 odst. 1 občanského zákoníku).
2. Výjimka podle § 1837 písm. j) občanského zákoníku (ubytování a využití volného času v určeném termínu) se na poukaz, který nemá určený termín čerpání, podle převažujícího výkladu včetně výkladu České obchodní inspekce **neuplatní**.
3. Odstoupení lze zaslat e-mailem na recepce@lazne-lednice.cz nebo písemně na adresu provozovny Spa Resort Lednice, Břeclavská 781, 691 44 Lednice. Spotřebitel může využít vzorový formulář, který je přílohou těchto podmínek; jeho použití není povinné. Lhůta je zachována, je-li odstoupení odesláno před jejím uplynutím.
4. Spa Resort potvrdí přijetí odstoupení e-mailem, poukaz zneplatní a **vrátí spotřebiteli všechny přijaté peněžní prostředky do 14 dnů od doručení odstoupení, stejným platebním prostředkem**, jakým je spotřebitel zaplatil, nedohodne-li se se spotřebitelem výslovně jinak a nevzniknou-li tím spotřebiteli další náklady.
5. Požádal-li spotřebitel výslovně o čerpání služby na poukaz před uplynutím lhůty k odstoupení a služba již byla poskytnuta, právo na odstoupení zaniká.
6. Právo odstoupit podle tohoto článku nemá objednatel, který není spotřebitelem (např. firma kupující poukazy pro zaměstnance nebo obchodní partnery).

Čl. X — Reklamace (reklamační řád)

1. V případě vadně poskytnutých nebo neposkytnutých služeb, které byly prokazatelně sjednány, má klient právo na reklamaci.
2. Reklamace musí být uplatněna vážně, určitě a srozumitelně. Klient je povinen ji uplatnit bez zbytečného odkladu, aby mohla být zjednána náprava, pokud možno v místě poskytované služby u pověřeného zástupce (recepce). Reklamaci lze uplatnit ústně nebo písemně na místě, písemně na adrese provozovny nebo e-mailem na recepce@lazne-lednice.cz.
3. Při ústní reklamaci, které není ihned v plném rozsahu vyhověno, vyplní pověřený zástupce Spa Resortu s klientem reklamační protokol (termín pobytu, kontakt klienta, předmět reklamace, podpis klienta, případně stanovisko příslušné osoby). Klient je povinen poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamace.
4. Spa Resort vydá klientovi písemné potvrzení (i e-mailem) o tom, kdy reklamaci uplatnil, co je jejím obsahem a jaký způsob vyřízení požaduje, a následně potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace.
5. Pověřený zástupce na místě je oprávněn o reklamaci rozhodnout, vyhoví-li požadavku klienta. V ostatních případech bude reklamace vyřízena nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění, nedohodne-li se Spa Resort s klientem na delší lhůtě.
6. **Reklamace poukazu** (nedoručení, chybné údaje, chybná hodnota) se uplatňuje e-mailem na recepce@lazne-lednice.cz. Spa Resort ji vyřídí zasláním opraveného poukazu nebo vrácením ceny, nejpozději do 30 dnů.
7. Nevyužije-li klient zcela nebo zčásti objednané, zaplacené a zajištěné služby z důvodů na své straně nebo z důvodů nezávislých na vůli a postupu Spa Resortu, nevzniká mu nárok na vrácení zaplacené ceny ani na slevu.
8. Stížnosti na postup při poskytování zdravotních služeb se vyřizují podle samostatného dokumentu Postup při vyřizování stížností při poskytování zdravotních služeb (zákon č. 372/2011 Sb.), zveřejněného na www.lazne-lednice.cz.

Čl. XI — Ochrana osobních údajů

1. Osobní údaje objednatelů, klientů a obdarovaných zpracovává Spa Resort v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 (GDPR) a zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů.
2. Podrobné informace o zpracování (účely, právní základy, příjemci včetně platební brány a rezervačního systému, doba uložení, práva subjektů údajů) jsou uvedeny v samostatném dokumentu **Informace o zpracování osobních údajů**, dostupném na https://www.lazne-lednice.cz/fileadmin/user_upload/dokumenty/2021_Informace_o_zpracovani_osobnich_udaju.pdf, na recepci a u kontaktní osoby. Informace o cookies jsou na www.lazne-lednice.cz/cookies.
3. Je-li objednatel osobou odlišnou od klienta nebo obdarovaného, potvrzuje objednávkou, že je oprávněn jeho osobní údaje Spa Resortu předat a že jej o tom informoval.

Čl. XII — Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

1. Spotřebitel má právo na mimosoudní řešení sporu ze smlouvy se Spa Resortem. Příslušným subjektem je podle § 20e zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, **Česká obchodní inspekce**.

   Návrh na mimosoudní řešení sporů se podává u České obchodní inspekce prostřednictvím vyplnění a odeslání formuláře na webu **adr.coi.cz**., včetně doložení příslušných dokumentů.
2. Řešení sporů podle tohoto článku nevylučuje právo obrátit se na soud.

Čl. XIII — Závěrečná ustanovení

1. Právní vztahy mezi Spa Resortem a objednatelem se řídí právním řádem České republiky, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele. Volbou práva není spotřebitel zbaven ochrany, kterou mu poskytují kogentní ustanovení práva státu jeho obvyklého pobytu.
2. Individuální odchylná ujednání mezi Spa Resortem a objednatelem lze sjednat výlučně písemně; mají přednost před těmito podmínkami.
3. Odesláním objednávky objednatel potvrzuje, že se s těmito podmínkami seznámil a souhlasí s nimi. Je-li objednatel osobou odlišnou od klienta, je povinen klienta s podmínkami seznámit.
4. Spa Resort je oprávněn podmínky v potřebném rozsahu měnit. Změna je účinná dnem zveřejnění nového znění na www.lazne-lednice.cz. Na smlouvy uzavřené před účinností změny se použije znění platné v době uzavření smlouvy.
5. Aktuální znění podmínek je zveřejněno na www.lazne-lednice.cz (https://www.lazne-lednice.cz/fileadmin/user_upload/dokumenty/obchodni_podminky_cs.pdf).
6. Tyto podmínky nabývají účinnosti dne 14. 11. 2026 a v plném rozsahu nahrazují všeobecné obchodní podmínky účinné od 30. 4. 2026.

Příloha — Vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy

(vyplňte a odešlete pouze v případě, že chcete odstoupit od smlouvy o koupi dárkového poukazu)

Adresát: Spa Resort Lednice s.r.o., IČ 26929015, provozovna Břeclavská 781, 691 44 Lednice, e-mail recepce@lazne-lednice.cz

Oznamuji, že tímto odstupuji od smlouvy o koupi dárkového poukazu:

- číslo poukazu / číslo objednávky: _____
- datum objednání: _____
- jméno a příjmení spotřebitele: _____
- adresa spotřebitele: _____

- e-mail a telefon: _____
- číslo bankovního účtu (jen pokud jsem platil převodem a přeji si vrácení na účet): _____

Datum: _____

Podpis (pouze u listinné podoby): _____