

## Všeobecné smluvní podmínky

Všeobecné smluvní podmínky Státních léčebných lázní Janské Lázně, státní podnik (dále jen Lázně) upravují vzájemný smluvní vztah mezi Státními léčebnými lázněmi Janské Lázně s.p. a klientem - fyzickou osobou, která pobyt v Lázních jako objednatel 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 osobně. Podstatné náležitosti zakládající řádně vystavenou objednávku jsou:

- jméno a příjmení klienta, datum narození, adresa trvalého bydliště, kontakt (telefon, příp. email)
- název pobytu (u jednotlivě objednávaných služeb rozsah ubytovacích, stravovacích a léčebných služeb), počet osob, termín pobytu, délka pobytu, místo (hotel nebo penzion) a kategorie (pokoj) ubytování

Objednává-li tuzemec pobyt pro cizince, je klient povinen tuto skutečnost uvést. Pořádně vystavené a podané objednávce je klient svou objednávkou vázán. Potvrzením objednávky Lázněmi vzniká mezi klientem a Lázněmi smluvní vztah. Lázně se zavazují zabezpečit klientovi služby v potvrzeném rozsahu a kvalitě a klient zaplatit Lázním smlouvanou cenu. Podmínky smluvního vztahu platí pro všechny osoby uvedené v objednávce, kterou klient podal, a Lázně potvrdily.

### II. Práva a povinnosti klienta

Klient má právo:

- být dostatečně a úplně informován Lázněmi o objednávaných službách, tj. jejich rozsahu, termínu a ceně
- na řádné poskytnutí jím objednaných, Lázněmi potvrzených a zálohově zaplacených služeb
- kdykoliv před zahájením pobytu zrušit potvrzenou objednávku za předpokladu dodržení stornovacích podmínek v souladu s čl. VII.
- reklamovat kvalitu poskytovaných služeb, které je klient povinen uplatnit písemně bez zbytečného odkladu v přijímací kanceláři Lázní. Reklamace musí obsahovat jméno klienta, adresu, důvod reklamace. Právo zaniká, nebude-li reklamace uplatněna do 30 dnů po ukončení pobytu. Lázně vyřídí reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od jejího doručení.

Klient je povinen:

- úplně a správně uvést všechny podstatné náležitosti objednávky
- zaplatit Lázním v požadovaném termínu formou zálohy plnou cenu za pobyt
- respektovat předpisy zařízení, jejichž služby využívá
- pečlivě si překontrolovat Lázněmi vystavené potvrzení pobytu a při zjištění jakékoliv nesrovnalosti kontaktovat neprodleně Lázně

### III. Povinnosti Lázní ke klientovi

Lázně jsou povinny:

- poskytnout klientovi důležité informace k pobytu
- potvrdit klientovi řádně objednaný pobyt a poskytnout klientovi písemně informace k nástupu na pobyt
- zabezpečit klientovi služby v potvrzeném rozsahu a kvalitě
- v případě odstoupení od potvrzené objednávky pobytu ze strany klienta vyplatit nejpozději do 14 dnů po písemném obdržení storna zaplacenou zálohu na pobyt, nebo pokud vzniknou stornovací poplatky rozdíl mezi již zaplacenou zálohou a příslušnými stornovacími poplatky

Součástí poskytovaných služeb Lázněmi není poskytnutí lékařské péče klientovi v důsledku úrazu nebo náhlého onemocnění v průběhu jeho pobytu s výjimkou poskytnutí nebo zprostředkování nezbytné pomoci klientovi, který je v nebezpečí smrti nebo jeví známky závažné poruchy zdraví (viz § 9 odst. 4 písm. b) zákona č.20/1966 Sb.) I v případě méně závažné poruchy zdraví však Lázně klientovi poskytnou radu nebo pomoc při vyhledání lékařského ošetření.

V případě, že dojde k poškození pokoje či jeho vybavení klientem, je ubytovatel oprávněn požadovat po klientovi úhradu smluvní pokuty ve výši 500,- Kč. Právo ubytovatele na náhradu škody ve výši převyšující smluvní pokutu tím není dotčeno.

Vstup do rehabilitačního bazénu na 1 hodinu denně (pondělí - pátek 16:00 až 21:00 a sobota, neděle, svátky 13:00 až 21:00) je služba poskytovaná klientům zdarma tzn., že není obsažena v základní ceně pobytu. Neposkytnutím této služby nevzniká klientovi nárok na jakoukoliv kompenzaci ze strany Lázní. Lázně si tímto také vyhrazují právo na uzavření bazénu z provozních důvodů.

#### **IV. Ceny služeb a jejich úhrada**

Ceny služeb poskytovaných Lázněmi jsou uvedeny v katalogu Léčebné lázeňské a rekondiční pobyty pro samoplátce, ve speciálních nabídkových listech nebo cenících. V případě kolize cen uvedených v různých veřejně dostupných dokumentech, je vždy platná aktuální cena uvedená na internetových stránkách Lázní.

Platbu uhradí klient ve výši 100% ceny pobytu. Platba musí být uhrazena nejpozději 30 dnů před nástupem na pobyt, není-li u pobytů vypsanych Lázněmi na konkrétní termín (např. silvestrovské pobyty) v potvrzení pobytu stanoveno jinak. Je-li pobyt objednan ve lhůtě 30 dnů a méně před nástupem na pobyt, je klient o způsobu placení pobytu informován v potvrzení pobytu, resp. při podání objednávky pobytu.

Úhradu objednaných služeb klient provede na základě zálohové faktury bankovním bezhotovostním převodem nebo vkladem v hotovosti na účet Lázní na

KB Trutnov, č. ú: 1 KB Trutnov, č. ú: 107-3460830287/0100

***Při platbě je nutné uvést číslo zálohové faktury jako VARIABILNÍ SYMBOL.***

Nebude-li záloha za pobyt zaplacená v termínu uvedeném v potvrzení pobytu, mohou Lázně od potvrzené objednávky odstoupit. Nezaplacením zálohy nezaniká povinnost provést písemné storno objednaných služeb. Úhradou zálohy se rozumí její připsání na účet Lázní.

V případě, že z časových důvodů nebude možné zaplatit pobyt předem a klient bude na základě dohody při rezervaci platit pobyt na místě (platební kartou nebo platbou v hotovosti), musí být úhrada pobytu provedena v recepci hotelu před poskytnutím první služby Lázněmi.

#### **V. Potvrzení objednávky pobytu**

K čerpání zaplacených služeb opravňuje klienta potvrzení objednávky pobytu vystavené Lázněmi formou písemného Poukazu (voucher). Potvrzení objednávky pobytu, které klient obdrží, obsahuje následující údaje: jméno a příjmení klienta, termín pobytu, název pobytu a ubytovacího zařízení, kategorii pokoje, počet osob, výpis objednaných služeb, cenu a termín úhrady. S potvrzením objednávky pobytu obdrží klient též všeobecné písemné informace pro pobyt. Klient je povinen přezkontrolovat správnost uvedených údajů. Při zjištění jakékoliv nesrovnalosti kontaktuje klient neprodleně pracovníci příjímací kanceláře Lázní, která potvrzení vystavila.

## VI. Nástup na pobyt

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

## VII. Stornovací podmínky

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

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

<b>Storno pobytu provedeno:</b>	<b>Výše stornovacího poplatku v %</b>
30 dnů a více	bez stornovacího poplatku
29 - 21 dnů	5% z ceny pobytu
20 - 14 dnů	10% z ceny pobytu
13 - 7 dnů	20% z ceny pobytu
6 - 3 dny	50% z ceny pobytu
2 - 0 nebo nenastoupení bez předchozího 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, první den pobytu se do tohoto počtu dní nezapočítává. V případě stornované objednávky provedou Lázně nejpozději do 14 dní vyúčtování a vrácení zaplacené zálohy s odečtenými stornopoplatky, pokud tyto vzniknou. Stornovací poplatky nebudou účtovány v případě, že v účasti na pobytu klientovi zabránily následující okolnosti - náhlé onemocnění nebo úraz znemožňující nástup klienta na pobyt v dohodnutém termínu doložené lékařským potvrzením, živelná pohroma znemožňující nástup klienta na pobyt v dohodnutém termínu, úmrtí člena rodiny (rodiče, manžel(ka), dítě), vyslání náhradního klienta na pobyt v daném termínu.

Pokud klient z jakéhokoliv důvodu nevyužije sjednané zaplacené služby (opožděný nástup, předčasné ukončení pobytu, nečerpání některé z dílčích služeb apod.) nepřísluší mu žádná náhrada, stejně tak jako při nečerpání služeb z důvodu nedoporučení jejich čerpání lázeňským lékařem (kontraindikace, momentální zdravotní stav aj.)

V případě storna jedné osoby ve dvoulůžkovém pokoji 14 a více dnů předem, musí zbývající osoba doplatit příplatek za jednolůžkový pokoj. Právo Lázní na storno poplatek za stornovanou osobu tím zůstává nedotčeno.

## VIII. Informace pro spotřebitele o mimosoudním řešení sporů

Lázně tímto informují klienty, kteří jsou spotřebiteli, ve smyslu ust. § 14 zákona č. 634/1992 S., o ochraně spotřebitele, že věcně příslušným subjektem pro mimosoudní řešení sporů v souvislosti s Lázněmi poskytovanými službami nebo výrobky je Česká obchodní inspekce, web: [adr.coi.cz](http://adr.coi.cz).

Dále v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 o řešení spotřebitelských sporů on-line informují Lázně klienty, kteří jsou spotřebiteli, že je-li smlouva uzavírána on-line, může spotřebitel využít platformu pro řešení sporů online, která je zřízena Evropskou komisí na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

#### **IV. Závěrečná ustanovení**

Všeobecné podmínky vstupují v platnost dne 07. 02. 2012. Změny a doplňky těchto podmínek mohou být individuálně mezi Lázněmi a klientem upraveny výlučně písemnou formou. Předané osobní údaje klienta uvedené v objednávce pobytu použijí Lázně pouze pro uzavíraný smluvní vztah mezi Lázněmi a klientem.