

## VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY PRO SAMOPLÁTCE

Tyto všeobecné obchodní podmínky pro samoplátce (dále jen „VOP“) upravují vzájemný vztah mezi společností Státní léčebné lázně Janské Lázně, státní podnik, se sídlem Náměstí Svobody 272, 542 25 Janské Lázně, IČO: 00024007, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové pod sp.zn. AXII 253 (dále jen „lázně“) a fyzickou osobou (dále jen „klient“), která si objednáva pobyt a případné další služby v lázních.

### 1. Objednávka pobytu, uzavření smlouvy

Lázně nabízejí pro samoplátce především léčebné a wellness pobyty ve formě pobytových balíčků, a dále samostatné ubytování se snídaní, polopenzí či plnou penzí, ambulantní samoplátčeské léčebné programy a doplňkové služby, zejm. léčebné procedury apod. (dále společně jen „pobyt“). Podmínky poskytování léčebné péče hrazené zdravotní pojišťovnou jsou blíže upraveny ve všeobecných podmínkách pro poskytování léčebné rehabilitační péče v odborné léčebně a lázeňské léčebně rehabilitační péče a tyto VOP se na poskytování léčebné péče hrazené zdravotní pojišťovnou nevztahují.

Klient si objednáva pobyt v lázních písemnou objednávkou zaslanou lázním poštou, e-mailem, předanou osobně či odeslanou přes formulář na webových stránkách lázní. Objednávka musí obsahovat minimálně následující podstatné náležitosti:

- jméno a příjmení klienta, datum narození, adresu trvalého bydliště, kontakt (telefon či e-mail);
- název pobytu, příp. rozsah a druh jednotlivých ubytovacích, stravovacích a doplňkových služeb, počet osob, termín a délku pobytu, ubytovací zařízení, typ pokoje;
- je-li pobyt objednáva pro cizího státního příslušníka, je potřeba uvést jeho státní příslušnost.

Lázně následně klientovi vystaví potvrzení o rezervaci, které je potvrzením objednávky, a zašlou mu ho poštou či e-mailem. Potvrzení o rezervaci obsahuje jméno a příjmení klienta, termín pobytu, název pobytu a ubytovacího zařízení, typ stravování, případně též počet osob a výpis doplňkových služeb. Současně zašlou lázně klientovi zálohovou fakturu, kde je mj. uvedena cena pobytu a případných doplňkových služeb a požadovaný termín úhrady. Klient je povinen přezkontrolovat správnost uvedených údajů a při zjištění jakékoliv nesrovnalosti kontaktovat neprodleně rezervační/přijímací kancelář lázní.

Lázně nejsou povinny objednávku akceptovat; lázně jsou též oprávněny jednostranně měnit či upřesňovat konkrétní podmínky uvedené v objednávce před její akceptací. Smluvní vztah mezi klientem a lázněmi vzniká okamžikem potvrzení objednávky ze strany lázní (dále jen „smlouva“). Došlo-li ze strany lázní k úpravě konkrétních podmínek objednávky, je smlouva uzavřena až okamžikem potvrzení těchto úprav ze strany klienta. Potvrzení objednávky, resp. potvrzení úprav musí být učiněno písemně prostřednictvím pošty, e-mailu či osobně. Předmětem smlouvy je závazek lázní poskytnout klientovi pobyt ve sjednaném rozsahu a kvalitě a závazek klienta uhradit lázním sjednanou cenu. Tyto VOP tvoří nedílnou součást smlouvy a klient odesláním objednávky potvrzuje, že se s nimi seznámil a s jejich zněním souhlasí. V případě rozporu mají přednost ujednání obsažená ve smlouvě.

### 2. Cena pobytu a způsob úhrady

Ceny pobytů jsou uvedeny v Katalogu pobytů, na webových stránkách lázní a ve speciálních nabídkových listech či cenících. V případě odlišných cen v jednotlivých veřejně dostupných dokumentech, je vždy platná cena pobytu uvedená na webových stránkách lázní. Ceny služeb neuvedených na webových stránkách lázní sdělí klientovi na vyžádání recepce či rezervační/přijímací kancelář lázní.

Cena pobytu zahrnuje položky uvedené u konkrétního pobytu a obsahuje DPH v zákonné výši. V ceně pobytu není zahrnuto žádné pojištění. Bude-li pobyt probíhat v období dvou sezón, určí se cena následovně:

- u hotelového ubytování a ambulantních služeb se cena rozpočítá dle jednotlivých sezón;
- u pobytových balíčků se cena balíčku určí podle ceny platné první den pobytu; u pobytových balíčků delších než 1 týden se cena každého týdne pobytu určí podle ceny platné první den příslušného týdne pobytu.

## VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY PRO SAMOPLÁTCE

Ceny ubytování a balíčků jsou platné při plně obsazeném pokoji; v případě požadavku klienta na ubytování ve dvoulůžkovém pokoji obsazeném 1 osobou je klient povinen zaplatit příplatek za neobsazené lůžko ve výši ubytování druhé osoby v příslušném dvoulůžkovém pokoji dle aktuálně platného ceníku hotelového ubytování.

Pobyt musí být uhrazen nejpozději 30 dnů před nástupem, není-li v potvrzení objednávky lázněmi uvedeno jinak. Je-li pobyt objednávan v kratší lhůtě, bude klient o termínu a způsobu úhrady lázněmi informován při potvrzení objednávky. U Vánočních a Silvestrovských pobytů v hotelu Terra\*\*\* Superior a Réva+ musí být pobyt uhrazen nejpozději 60 dnů před nástupem, není-li v potvrzení objednávky lázněmi uvedeno jinak.

Úhradu pobytu klient může provést bankovním převodem nebo vkladem v hotovosti na účet lázní č. 107-3460830287/0100, vedený u KB Trutnov. Jako variabilní symbol je klient povinen zadat číslo uvedené v potvrzení objednávky. Pobyt lze plně nebo částečně uhradit zaměstnavatelem, příp. jinou organizací; v takovém případě je klient povinen uvést tuto skutečnost při podání objednávky a pobyt je následně fakturován objednateli podle platných předpisů. Pobyt musí být vždy uhrazen před jeho započítáním. Úhradou pobytu se rozumí okamžik připsání příslušné ceny na účet lázní. Veškeré bankovní poplatky hradí klient.

V případě, že cena pobytu nebude uhrazena řádně a včas, mohou lázně poskytnutí pobytu odmítnout a od smlouvy odstoupit; právo lázní na stornovací poplatky tím není dotčeno.

### 3. Potvrzení pobytu a nástup na pobyt

Při nástupu na pobyt klient na recepci či v přijímací kanceláři předloží potvrzení o rezervaci a prokáže se průkazem totožnosti. Po provedení těchto a dalších nezbytných formalit recepce nebo přijímací kancelář klienta ubytuje a poskytne mu další informace k pobytu.

### 4. Stornovací podmínky

Klient má právo kdykoli pobyt zrušit, tj. odstoupit od uzavřené smlouvy. Toto odstoupení ze strany klienta musí být provedeno písemnou formou a prokazatelně doručeno lázním; dostatečná je též forma e-mailu. Lázním vzniká nárok na zaplacení odstupného (dále jen „stornovací poplatky“) v závislosti na počtu dní mezi dnem odstoupení a prvním dnem pobytu ve výši dle následující tabulky.

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

Storno pobytu provedeno	Stornovací poplatek
31 – 60 dní před prvním dnem pobytu u Vánočních a Silvestrovských pobytů	15 % z ceny pobytu
31 dní a více před prvním dnem pobytu s výjimkou Vánočních a Silvestrovských pobytů	0 % z ceny pobytu
15 – 30 dní před prvním dnem pobytu	20 % z ceny pobytu
3 – 14 dní před prvním dnem pobytu	50 % z ceny pobytu
0 – 2 dny před prvním dnem pobytu	100 % z ceny pobytu

Dnem odstoupení (storna) je den doručení písemného odstoupení lázním a tento den se započítává do počtu dní rozhodných pro výpočet stornovacích poplatků. První den pobytu se do tohoto počtu dní nezapočítává. Lázně jsou povinny provést do 14 dnů ode dne odstoupení od smlouvy vyúčtování a vrácení uhrazené ceny pobytu po odečtení příslušných stornovacích poplatků.

Stornovací poplatky nebudou účtovány v případě, že v účasti na pobytu klientovi zabránilo náhlé onemocnění nebo úraz znemožňující nástup klienta na pobyt v dohodnutém termínu, doložené lékařským potvrzením, živelná pohroma

## VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY PRO SAMOPLÁTCE

znemožňující nástup, úmrtí blízkého člena rodiny (rodič, manžel/ka, dítě, prarodič), a klient nastoupí na pobyt v náhradním termínu dohodnutém s lázněmi. Podmínkou je nastoupení na pobyt v náhradním termínu nejpozději do 1 roku od stornovaného termínu nástupu na pobyt.

Stornovací poplatky nebudou účtovány v případě, kdy namísto klienta bude pobyt čerpat jiná osoba vyslaná klientem. V případě odstoupení jedné osoby ve dvoulůžkovém pokoji je druhá osoba povinna doplatit příplatek za neobsazené lůžko ve výši ceny ubytování druhé osoby ve dvoulůžkovém pokoji. Dle volné kapacity mohou lázně klienta ubytovat na jednolůžkovém pokoji srovnatelné kategorie. Klient v tomto případě doplatí pouze příplatek za ubytování v jednolůžkovém pokoji dle platného ceníku lázní.

Pokud klient z jakéhokoliv důvodu nevyužije některé ze sjednaných služeb (opožděný nástup, předčasné ukončení, nevyužití některého stravování, nečerpání dílčí služby apod.), nepřísluší mu žádná finanční ani jiná náhrada, a to ani v případě, že důvodem k nečerpání služby byl nepříznivý zdravotní stav či jiná kontraindikace na straně klienta.

Posunutí termínu pobytu je po dohodě s rezervační/přijímací kanceláří lázní možné. Jestliže by však ke dni posunutí termínu pobytu vzniklo lázním právo na úhradu stornovacího poplatku v případě, kdyby klient pobyt namísto posunutí zrušil, vztahuje se tento stornovací poplatek i na případné zrušení pobytu klientem v posunutém termínu (a to i v případě, že by pobyt v posunutém termínu klient zrušil více než 30 dnů předem). Například požádá-li klient o posunutí termínu pobytu 5 dní před prvním dnem pobytu a následně pobyt v posunutém termínu zcela zruší např. 90 dní před termínem posunutého pobytu, je klient povinen uhradit lázním stornoplatek ve výši 50 % z ceny pobytu (původní pobyt měl být např. od 20. 4., klient požádá 15. 4. o posunutí pobytu na 20. 9. a 22. 6. pobyt zcela zruší).

Lázně jsou oprávněny pobyt klienta zrušit (od smlouvy zcela nebo zčásti odstoupit) z důvodů technických, provozních, epidemiologických či jiných nepředvídatelných událostí znemožňujících nástup klienta na pobyt; klient v takovém případě nemá nárok na náhradu škody.

### 5. Doplnkové služby

Doplnkové služby je možné objednat i v průběhu pobytu na recepci či v rezervační/přijímací kanceláři. Úhrada doplnkových služeb je možná v hotovosti či platební kartou. V případě nákupu předplacených služeb (zejm. služeb aquacentra) je platnost kreditu vždy 1 rok od zakoupení.

### 6. Další podmínky

Součástí poskytovaných služeb lázněmi není poskytnutí lékařské péče klientovi v souvislosti s jeho onemocněním či úrazem, s výjimkou poskytnutí nezbytné první pomoci. Lázně však poskytnou klientovi radu či pomoc při vyhledání vhodného lékařského ošetření.

V rámci pobytů bez lékařského dohledu s pevně stanovenými procedurami není záměna procedury možná.

U pobytů s lékařskou konzultací je záměna procedury z balíčku za jinou proceduru možná pouze ze zdravotních důvodů. Změnu procedury musí předepsat lázeňský lékař a tato změna není klientovi účtována.

V případě volné kapacity je možné na žádost klienta změnit čas procedury; za každou změnu načasování procedury platí klient poplatek dle aktuálně platného ceníku lázní.

V případě poškození pokoje či ztráty nebo poškození jeho vybavení klientem jsou lázně oprávněny požadovat po klientovi náhradu vzniklé škody. Při nástupu k ubytování bude klientovi vydán klíč, resp. čipová karta ke vstupu do pokoje a čipové hodinky do aquacentra, v případě parkování klíč od parkovací brány. Pokud dojde ke ztrátě těchto předmětů, je klient povinen uhradit lázním poplatek ve výši 150 Kč za 1 ks.

Lázně si vyhrazují právo na uzavření aquacentra z provozních důvodů. Klientům v takovém případě nevzniká nárok na jakoukoliv kompenzaci ze strany lázní (zejm. nevzniká nárok na poskytnutí finanční či jiné náhrady za nemožnost využití volného vstupu v bazénu). Obdobně nevzniká nárok na jakoukoliv kompenzaci v případě, že z provozních důvodů nebude možné poskytnout jiný z nabízených bonusů.

Rezervační kancelář dospělí: tel.: 499 860 303, e-mail: [sales@janskelazne.com](mailto:sales@janskelazne.com)

Přijímací kancelář děti: tel.: 499 860 604, e-mail: [pkdeti@janskelazne.com](mailto:pkdeti@janskelazne.com)

## VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY PRO SAMOPLÁTCE

S ohledem na povahu provozu lázní není v lázních povolen pobyt se psy a jinými zvířaty. Ve všech objektech lázní platí zákaz kouření. Klienti jsou povinni dodržovat noční klid mezi 22 – 6 hod.

### 7. Dárkové poukazy

Dárkové poukazy vystavují lázně na základě písemné objednávky s obdobnými náležitostmi jako u objednávky pobytu. Dárkový poukaz vystaví lázně současně s fakturou. Faktura musí být uhrazena před nástupem klienta na pobyt. Platnost dárkového poukazu je jeden rok ode dne jeho vystavení. Zakoupené dárkové poukazy jsou nevratné. Dárkové poukazy se vztahují ke konkrétnímu pobytu či ubytování a je nutné je vyčerpat vcelku. V případě nevyčerpání některé dílčí služby neposkytují lázně žádnou finanční ani jinou náhradu.

### 8. Parkování

Parkování v obci Janské Lázně je možné na placených parkovištích neprovozovaných lázněmi a na parkovacích místech lázní za poplatek dle ceníku. Počet parkovacích míst lázní je omezen, tato místa není možné předem rezervovat a jejich dostupnost nemohou lázně garantovat.

### 9. Ochrana osobních údajů

Všeobecné informace o ochraně osobních údajů jsou k dispozici na webových stránkách a v rezervační/přijímací kanceláři lázní.

### 10. 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 a zaplaceného, a lázněmi potvrzeného pobytu;
- kdykoliv před zahájením pobytu zrušit potvrzenou objednávku; právo lázní na stornovací poplatky dle těchto VOP tím není dotčeno;
- reklamovat vady poskytovaných služeb;
- podat návrh na mimosoudní řešení sporu určenému subjektu (viz čl. 11 VOP).

Klient je povinen:

- úplně a správně uvést všechny podstatné náležitosti objednávky;
- uhradit lázním řádně a včas sjednanou cenu pobytu;
- seznámit se a dodržovat vnitřní předpisy zařízení, jejichž služeb využívá (ubytovací řád, vnitřní řád léčebny, provozní řád aquacentra apod.);
- počínat si tak, aby nedocházelo ke škodám na zdraví nebo majetku lázní a ostatních klientů;
- uhradit případnou škodu, kterou způsobil lázním nebo ostatním klientům.

### 11. Informace pro spotřebitele o mimosoudním řešení sporů

Lázně tímto informují v souladu s ustanovením § 14 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, že orgánem vykonávajícím dohled nad ochranou spotřebitele a subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, e-mail: [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz).

### 12. Závěrečná ustanovení

Tyto VOP nabývají platnosti a účinnosti dnem 1. 12. 2020 a jsou pro klienty závazné. Lázně mají právo jednostranným úkonem měnit a doplňovat tyto podmínky, přičemž takové změny jsou účinné nejdříve dnem zveřejnění nového znění VOP na webových stránkách lázní.

Vztahy výslovně neupravené v těchto VOP či individuální dohodou se řídí platnými právními předpisy ČR a EU.