

Obchodní podmínky společnosti Lázně 1897, s.r.o.

Se sídlem: Lázně 100, 552 11 Velichovky, Česká republika

IČ: 030 30 997, DIČ: CZ03030997

Datová schránka: 8e5i32f

Zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové, oddíl C, vložka 33692

1. Úvodní ustanovení

1.1 Společnost Lázně 1897, s.r.o. Lázně 1897, s.r.o., IČ: 03030997, DIČ: CZ03030997, se sídlem Lázně 100, 552 11 Velichovky, Česká republika, e-mail: recepc@lazne1897.cz; tel: **+420 491 889 890** (dále jen „Lázně“) jsou společnost, která poskytuje následující služby:

- péče v oblasti fyzioterapie (individuální fyzioterapie, skupinová pohybová léčba, pohybová léčba pomocí přístrojů, pohybová léčba v rehabilitačním bazénu, fyzikální terapie a vodoléčba),
- lázeňská léčebná rehabilitační a pohybová péče,
- ubytovací služby,
- služby jako ubytování, stravování a další služby spojené s pobytem (pedikúra, manikúra, kosmetické služby).

1.2 Předmět těchto Obchodních podmínek (dále jen „OP“) je vymezení podmínek a pravidel smluvního vztahu mezi

Prodávajícím – Lázně 1897, s.r.o., IČ: 03030997, DIČ: CZ03030997, se sídlem Lázně 100, 552 11 Velichovky, Česká republika (dále jen „Lázně“)

a

Kupujícím – fyzickou nebo právnickou osobou (dále jen „Klient“).

1.3 Tyto OP se vztahují na:

- uskutečněné písemné objednávky (poštou, e-mailem, faxem, datovou schránkou)
- osobní nebo telefonické objednávky,
- online nákup dárkových poukazů.

2. Vymezení pojmů

2.1 **Prodávající** – Lázně 1897, s.r.o., IČ: 03030997, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové, oddíl C, vložka 33692, je poskytovatelem služeb výše uvedených (dále jen „Lázně“).

2.2 **Kupující** – fyzická či právnická osoba, která nenakupuje služby za účelem dalšího prodeje nebo podnikání s nimi (dále jen „Klient“). Klient je osoba, která uskuteční rezervaci jakýmkoli ze způsobů uvedených v čl. 4 těchto OP. Kupující nemusí být shodnou osobou, která lázeňské služby poté fyzicky čerpá.

2.3 **Smlouva** – objednávka, rezervace nebo předběžná rezervace, která je oběma stranami potvrzena. Za Smlouvu se považuje i nákup uskutečněný přes webové rozhraní (např. nákup Dárkových poukazů).

2.4 **Pobyt** – veškeré služby a/nebo pobyt poskytované Láznemi (dále jen „Pobyt“).

3. Předmět smluvního vztahu

Předmětem smluvního vztahu je poskytování lázeňské léčebně rehabilitační péče, ubytování a dalších služeb spojených s pobytem ubytováním.

4. Rezervace pobytu

4.1 Klient si může rezervovat pobyt a služby telefonicky, písemně (poštou, elektronicky, faxem, datovou schránkou), osobně v přijímací kanceláři nebo na obchodním oddělení.

4.2 Rezervace musí obsahovat:

- a) jméno a příjmení, datum narození, adresu trvalého bydliště, kontakt (telefon, e-mail), státní příslušnost Klienta, příp. též osob, za které je Klient oprávněn jednat. Klient, kterému je lázeňský pobyt hrazen pojišťovnou, uvede navíc číslo indikace a název zdravotní pojišťovny.
- b) název pobytu (u jednotlivě objednávaných služeb – rozsah ubytovacích, stravovacích a léčebných služeb), termín, délka pobytu (počet nocí), datum.

4.3 Klienti **KOMPLEXNÍ lázeňské péče (dále jen „KLP“)** a **PŘÍSPĚVKOVÉ lázeňské péče (dále jen „PLP“)** si mohou provést předběžnou rezervaci telefonicky nebo e-mailem za jednorázový **rezervační poplatek 700 Kč**.

(KLP je plně hrazena zdravotní pojišťovnou v rámci schválených standardů. PLP je hrazeno zdravotní pojišťovnou pouze za léčebné procedury, ubytování a strava jsou hrazeny klientem.) Rezervace na telefonu: **+420 491 889 889**, e-mail: **pk@lazne1897.cz**

4.4 Klienti (**samoplátci**) mohou svou rezervaci pobytů, pobytových balíčků, procedur, wellness pobytů, ubytování a dalších služeb poskytovaných Lázněmi uskutečnit telefonicky na čísle **+420 491 889 888** nebo e-mailem na adresu obchod@lazne1897.cz.

5. Vznik smluvního vztahu

5.1 Rezervace se stává závaznou objednávkou okamžikem doručení písemné objednávky (poštou, e-mailem, datovou schránkou), osobním sepsáním objednávky v rezervační kanceláři nebo na obchodním oddělení. Smluvní vztah mezi Lázněmi a Klientem vzniká doručením potvrzení o Předběžné rezervaci, které je zasláno poštou, e-mailem, datovou schránkou nebo je předáno osobně.

5.2 Lázně si vyhrazují právo jednostranně měnit či upřesnit konkrétní podmínky dané nabídky před uzavřením Smlouvy.

5.3 Potvrzením objednávky Pobytu Lázněmi vzniká mezi Klientem a Lázněmi smluvní vztah (dále jen „Smlouva“). Předmětem Smlouvy je závazek Lázní poskytnout Klientovi pobyt a/nebo zabezpečit ve sjednaném rozsahu a kvalitě sjednané služby (dále jen „Pobyt“) a závazek Klienta zaplatit Lázním za objednané služby smlouvenou cenu.

5.4. Zasláním objednávky Lázním Klient stvrzuje, že se seznámil s těmito obchodními podmínkami (dále jen „OP“) a že s nimi souhlasí. Tyto OP tvoří nedílnou součást uzavřené Smlouvy. Tyto OP se použijí, pokud Smlouva nebo jiná písemná ujednání mezi smluvními stranami neobsahují jinou úpravu.

Tyto OP platí pro všechny osoby uvedené Klientem v potvrzené objednávce. Za závazky dalších osob uvedených Klientem v objednávce ručí Klient jako za své vlastní.

V případě, že Klient je právnická osoba, musí být Smlouva uzavřena způsobem a osobou v souladu s právními předpisy.

6. Práva a povinnosti Klienta

6.1 Klient má právo:

- a) na úplné informace o rozsahu, termínu a ceně objednaného Pobytu,
- b) na řádné poskytnutí jím objednaného, Lázněmi potvrzeného a řádně uhrazeného Pobytu, s výjimkou nenadálých událostí, krizových situací a neočekávaných okolností (vlivy počasí, výpadky energií, politické události, přírodní vlivy – záplavy, zemětřesení apod.), ve kterých si Lázně vyhrazují právo zrušit již uskutečněnou rezervaci,
- c) kdykoliv před zahájením Pobytu a/nebo započítáním s poskytováním služeb zrušit rezervaci za předpokladu dodržení Stornovacích podmínek,
- d) reklamovat vady poskytovaného Pobytu podle ustanovení těchto OP o reklamaci služeb (viz odstavec č. 11).

6.2 Klient (Klient právnická osoba) je povinen:

- a) úplně a správně uvést všechny podstatné náležitosti potřebné pro rezervaci nebo objednávku,
- b) uhradit Lázním plnou cenu za rezervovaný Pobyt nejpozději v den nástupu, včetně všech případných poplatků dle platných cenových ujednání ve lhůtě dle platebních podmínek stanovených v odstavci č. 9

těchto OP. Klientovi (samoplátci) je při objednaném pobytu vystavena faktura ve výši 50 % nebo 100 % z ceny Pobytu, minimálně 30 dní před nástupem. Zbylou část platby Klient uhradí na místě hotově nebo kartou. V případě, že je objednávka pobytu uskutečněna v kratší době, než 30 dnů před nástupem na Pobyt, je s Klientem sjednána individuální forma úhrady,

- c) respektovat právní a interní předpisy Lázní,
- d) pečlivě si překontrolovat vystavené potvrzení rezervace a při zjištění provedení chybné rezervace neprodleně kontaktovat Lázně prostřednictvím kontaktů uvedených v potvrzení rezervace a u pojištěnců v „pokynech k nástupu“,
- e) seznámit se před potvrzením rezervace s kontraindikacemi lázeňské léčby, které jsou uvedeny na www.velichovky.cz - Indikační seznam – soubory ke stažení,
- f) se při lázeňském pobytu chovat tak, aby nedošlo ke škodám na zdraví Klienta nebo ostatních Klientů, případně na majetku Lázní,
- g) uhradit případnou vzniklou škodu, kterou Klient způsobil Lázním,
- h) v případě změny osoby – účastníka pobytu – neprodleně tuto změnu nahlásit Lázním,
- ch) povinností Klienta a všech návštěvníků (příchozích) je dodržovat všechna hygienická opatření ve vnitřních prostorách lázní.

7. Práva a povinnosti Lázní

7.1 Lázně jsou povinny:

- a) poskytnout Klientovi veškeré informace o rezervaci, objednávce Pobytu,
- b) zabezpečit Klientovi Pobyt v plném rozsahu a kvalitě na základě potvrzené objednávky a/nebo Smlouvy v souladu s obecně závaznými právními předpisy,
- c) poskytnout Klientovi náhradní Pobyt minimálně v potvrzené kvalitě a rozsahu, nejsou-li Lázně schopny poskytnout řádně potvrzený a uhrazený Pobyt z důvodů jiných než uvedených v odst. 6.1 písm. b) těchto OP, tj. z důvodu technické závady nebo z výše vyjmenovaných důvodů,
- d) v případě zrušení potvrzené rezervace ze strany Klienta dle odst. 6.1 písm. c) těchto OP vrátit Klientovi částku odpovídající již provedené úhradě, a to nejpozději do 14 dnů ode dne účinného doručení oznámení o odstoupení od rezervace,
- e) odstoupí-li Klient od Smlouvy v době kratší než 30 dnů před zahájením pobytu, vrátí Lázně Klientovi cenu Pobytu sníženou o Stornopoplatek uvedený dále v těchto OP,
- f) povinností zaměstnanců lázní je dodržovat všechna hygienická opatření ve vnitřních prostorách lázní.

7.2 Lázně mají právo:

- a) předem zrušit či odmítnout pobyt Klienta, kterému nebyla po předchozím Pobytu v Lázních doporučena další lázeňská léčba (tato informace je obsažena v lékařské zprávě Lázní),
- b) předem zrušit či odmítnout pobyt Klienta, který nerespektoval při předchozím Pobytu v Lázních interní předpisy Lázní,
- c) upravit ceny z důvodu inflace či cenových výkyvů a změn dle aktuálního kurzu při platbě v cizí měně.

7.3 V případě zrušení rezervace ze strany Lázní dle odst. 6.2 písm. a), b) nebo c), se na vrácení již provedené úhrady přiměřeně použije ustanovení odst. 7.1 písm. d) těchto OP.

8. Prodej dárkových poukazů a čerpání služeb s dárkovým poukazem

Dárkové poukazy je možné zakoupit prostřednictvím našeho webu www.velichovky.cz a jsou pro zákazníky závazné. Dokončením objednávky potvrzujete souhlas s těmito **obchodními podmínkami**. V okamžiku dokončení objednávky bude na uvedenou e-mailovou adresu zaslán potvrzovací e-mail s informacemi o objednávce a instrukcemi pro platbu (pokud byla zvolena platba převodem). V případě, že Klientovi (Zákazníkovi) není doručen potvrzovací e-mail, prosím, kontaktujte nás na e-mailu: obchod@lazne1897.cz nebo volejte na **+420 491 889 888**.

8.1 Způsoby platby a doručení:

- a) **Bankovním převodem** – Po obdržení platby je dárkový poukaz zaslán na e-mailovou adresu zadanou v objednávce.
- b) **Osobní odběr** – Pokud je zvolena platba „Hotově na místě“, poukaz může být zaplacen a vyzvednut na recepci Masarykova domu (možnost platby kartou). Pro další dotazy kontaktujte obchodní oddělení.

8.2 Nákup dárkových poukazů pro firemní účely

V případě zakoupení dárkových poukazů pro firemní účely (např. odměna zaměstnancům, obchodním partnerům) přijímáme písemné nebo telefonické objednávky. Objednávka musí obsahovat počet dárkových poukazů a vyšší nominální hodnoty jednotlivých poukazů.

8.3 Platnost dárkového poukazu. Platnost dárkového poukazu je **12 měsíců od data vystavení**, pokud není stanoveno jinak. **Platnost poukazu nelze prodloužit.**

8.4 Rezervace pro čerpání pobytu. Bez závazné rezervace na čerpání pobytu není možné dárkový poukaz využít. Budeme se snažit maximálně vyhovět vaší žádosti, nemůžeme však zaručit konkrétní datum nebo čas pobytu. V případě **zrušení rezervace do 24 hodin před dnem, kdy se má uskutečnit čerpání pobytu** (procedur), bude dárkový poukaz **stornován v plné výši bez nároku na náhradu**, vyjma vážných zdravotních důvodů či nepředvídatelných událostí. Změnu termínu rezervace lze provést po dohodě mezi Klientem a Lázněmi, a to v dostatečném předstihu.

Pokud klient přijede na pobyt (procedury) bez dárkového poukazu, může být požadováno zaplacení pobytu v plné výši na místě.

8.5 Ztráta dárkového poukazu. V případě ztráty dárkového poukazu nás neprodleně kontaktujte.

8.6 Čerpání služeb dárkovým poukazem. Klient může dárkovým poukazem uhradit celý pobyt (procedury) nebo jen jeho část (celá hodnota poukazu se odečte od celkové ceny lázeňského pobytu). V případě nevyčerpání dárkového poukazu v termínu platnosti poukazu Lázně nevrací nevyčerpanou hodnotu.

9. Platební podmínky

Lázně mají právo požadovat zaplacení ceny pobytu (procedur) před jeho poskytnutím, a Klient je povinen tuto cenu uhradit před poskytnutím pobytu (procedur)

Za zaplacení ceny pobytu (procedur) se považuje den převzetí hotovosti nebo den připsání platby na účet Lázní do výše 100% stanovené ceny, nejpozději však v den nástupu na pobyt, a to i pro klienty zdravotních pojišťoven (KLP, PLP).

Při porušení tohoto závazku mají Lázně právo od Smlouvy odstoupit, aniž by tím bylo dotčeno jejich právo na náhradu škody.

10. Ceny a jejich změny, změny objednaných služeb

10.1 Ceny pobytů a služeb jsou uvedeny v katalogu, na nabídkových letáčích a na webových stránkách **www.velichovky.cz**. Pro Klienta i Lázně je závazná cena pobytu (procedur) uvedená v konkrétní nabídce.

10.2 Nevyužití sjednaných služeb. Pokud Klient (pojištěnec KLP, PLP, samoplátce) v průběhu pobytu z jakéhokoli důvodu nevyužije sjednané a zaplacené služby (např. opožděný nástup, předčasné ukončení pobytu, nečerpání některé z dílčích služeb), nepřísluší mu žádná náhrada.

10.3 Nečerpání služeb z důvodu nedoporučení lékařem. Pokud Klient (pojištěnec KLP, PLP) nečerpá zaplacené služby z důvodu nedoporučení lázeňským lékařem (kontraindikace, zdravotní stav apod.), je mu umožněné čerpat alternativní procedury v souladu s jeho zdravotním stavem. Vracení částky v plné výši je možné pouze v odůvodněných případech, tj. překážky pro čerpání náhradních procedur.

10.4 Nečerpání služeb samoplátcem z důvodu nedoporučení lékařem. Pokud Klient (samoplátce) nečerpá zaplacené služby z důvodu nedoporučení lázeňským lékařem, jsou mu navrženy jiné, pro něj vhodné procedury.

10.5 Lázeňský poplatek

V ceně pobytů není zahrnut lázeňský poplatek 25,- Kč za osobu den/noc

11. Odstoupení od smlouvy Klientem, reklamace

11.1 Klient je oprávněn odstoupit od smlouvy před zahájením pobytu (procedur). Zrušení pobytu (procedur) musí být provedeno písemně. Rozhodující pro určení doby zrušení pobytu (procedur) je doručení písemného oznámení o odstoupení od smlouvy Lázním. Při odstoupení od smlouvy méně než 30 dní před zahájením pobytu (procedur) je Klient povinen zaplatit storno poplatků dle odst. 11.2. Klient též souhlasí s tím, že Lázně jsou oprávněny ponížít již klientem uhrazenou cenu (zálohu) Pobytu, kterou Klientovi vrátí, o níže uvedený stornoplatek. Stornoplatek se počítá zvlášť za Klienta a zvlášť za každou další osobu uvedenou Klientem v objednávce.

11.2 Storno poplatky. V případě, že klient na pobyt nenastoupí a písemnou formou ho nezruší, platí Stornoplatek ve výši 100% ceny pobytu / osoba.

Storno poplatek se účtuje zvlášť za Klienta a každou další osobu uvedenou v objednávce:

- 30 a více dní před zahájením pobytu: bez stornopoplatku
- 29–15 dní před zahájením pobytu: 30 % z ceny pobytu/osoba
- 14–4 dny před zahájením pobytu: 50 % z ceny pobytu/osoba
- 3 dny a méně před zahájením pobytu: 100 % z ceny pobytu/osoba

V případě, že klient nemůže nastoupit na pobyt ze zdravotních důvodů (doloží lékařskou zprávou) nebo z jiných nezaviněných důvodů (úmrtí v rodině), storno poplatek se neaplikuje.

11.3 Reklamace. Klient je povinen reklamovat pobyt (proceduru) bez zbytečného odkladu přímo u odpovědné osoby v místě konání pobytu, tak aby mohla být odstraněna ještě na místě. Pokud toto není možné, sepíše odpovědná osoba s klientem písemnou reklamaci. Reklamace bude vyřízena neprodleně na místě nebo do 30 dnů od podání.

11.4 Změna termínu pobytu. Lázně si vyhrazují právo účtovat poplatek ve výši 700,-Kč za změnu termínu potvrzené rezervace. Jinak platí všechna ustanovení odstavce č. 1 beze změn.

12. Odstoupení od smlouvy Lázněmi

12.1 Odstoupení z důvodů změny podmínek

Lázně mohou jednostranně odstoupit od smlouvy v případě změny podmínek, které nemohly ovlivnit. Tuto změnu musí oznámit Klientovi nejpozději 10 dní před zahájením pobytu. Klient má právo odstoupit od smlouvy do 3 dnů a obdrží zpět plnou cenu pobytu.

12.2 Vis maior

V případě okolností, které jsou mimo kontrolu Lázní (vis maior), klientovi nevzniká nárok na vrácení ceny nebo na finanční náhrady.

13. Pojištění Klienta

Klient není pojištěn ze strany Lázní po dobu pobytu.

14. Ochrana osobních údajů

Klient dává lázním zasláním objednávky, poptávky, dotazu apod. nebo přihlášením se k odběru novinek souhlas se zpracováním svých osobních údajů, které budou shromažďovány a používány pro organizační a marketingové účely. Tento souhlas lze kdykoli odvolat v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění.

15. Závěrečná ustanovení

Tyto obchodní podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 1. 1. 2021.

**Alena Řípová,
jednatelka
Lázně 1897, s.r.o.**