

## Všeobecné smluvní podmínky

Všeobecné smluvní podmínky (dále jen podmínky) upravují vzájemný smluvní vztah mezi OBCÍ SKALKKA, Skalka 26, 798 24 Pivín, IČ:00288748, která je vlastníkem provozovny Lázní Skalka (dále jen Lázně) a klientem - fyzickou osobou nebo právnickou 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, elektronickou poštou, telefonicky nebo osobně.

Objednávka musí obsahovat:

- jméno a příjmení klienta, datum narození, adresu trvalého bydliště, kontakt (telefon, e-mail);
- název pobytu (rozsah ubytovacích služeb a procedur), počet osob, termín pobytu, délka pobytu;
- v případě objednání pobytu další osobě, musí objednávka obsahovat jméno a příjmení této osoby, kontaktní adresu, telefon, popř. e-mail;
- po řádně vystavené a podané objednávce je klient svou objednávkou vázán.

V případě volné kapacity Lázní je objednávka přijata. Objednávka ze strany objednavatele je potvrzena písemnou formou. Současně s potvrzením objednávky jsou zájemci zaslány: číslo účtu, variabilní symbol a termín splatnosti celkové částky za objednané služby. Potvrzením objednávky Lázněmi vzniká mezi klientem a Lázněmi smluvní vztah. Lázně se zavazují zabezpečit klientovi služby v potvrzeném rozsahu a kvalitě, klient se zavazuje zaplatit Lázním smlouvenou cenu v termínu splatnosti. 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 plně informován Lázněmi o objednávaných službách, tj. jejich rozsahu, termínu a ceně;
- na řádné poskytnutí jím objednaných a zaplacených služeb, které mu Lázně potvrdily;
- kdykoliv před zahájením pobytu zrušit potvrzenou objednávku za předpokladu dodržení stornovacích podmínek v souladu s čl. VII.;
- reklamovat vady poskytovaných služeb v souladu s čl. X.

Klient je povinen:

- úplně a správně uvést všechny náležitosti objednávky;
- uhradit Lázním Skalka v plné výši a v požadovaném termínu objednané služby;
- respektovat lázeňský řád Lázní Skalka;
- sdělit personálu všechny informace týkající se možných zdravotních rizik před čerpáním procedur;
- počínat si tak, aby nedocházelo ke škodám na zdraví nebo majetku Lázní a klienta, případně na úkor ostatních klientů, lázeňského zařízení a poskytovatelů služeb a uhradit případnou škodu, kterou Klient Lázním Skalka nebo klientovi způsobil.

### III. Práva a povinnosti Lázní ke klientovi

Lázně jsou povinny:

- poskytnout klientovi důležité informace k pobytu;
- dle kapacitních možností potvrdit klientovi řádně objednaný pobyt a poskytnout klientovi písemně informace o nástupu na pobyt;
- obeznámit klienta s průběhem procedury včetně účinků jednotlivých procedur a zdravotních rizik;
- zabezpečit klientovi služby v potvrzeném rozsahu a kvalitě;
- v případě odstoupení od potvrzené objednávky pobytu ze strany klienta vyplatit nejpozději do 30 dnů po písemném obdržení storna zaplacený pobyt, nebo pokud vzniknou stornovací poplatky rozdíl mezi již zaplaceným pobytem a příslušnými stornovacími poplatky.

Lázně mají právo:

- z důvodu havarijního stavu či provozních důvodů v průběhu pobytu klienta přestěhovat na jiný pokoj;
- personál má právo odmítnout klienta bez nároku na náhradu v případě, kdy se dostaví pod vlivem alkoholu či jiných omamných látek.

### IV. Ceny služeb a jejich úhrada

Ceny služeb jsou uvedeny v ceníku Lázní Skalka a na internetových stránkách lázní. Cena pobytu je vždy uvedena při potvrzení objednávky.

Úhradu objednaných služeb provádí klient formou 100% úhrady za jím objednané a Lázněmi potvrzené služby, v případě skupinových pobytů dle sjednaných individuálních podmínek. Celková částka musí být uhrazena v případě individuálních pobytů nejpozději 30 dnů před nástupem na pobyt, není-li u akční nabídky vypsané na konkrétní termín (např. velikonoční pobyty apod.) 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 může klient provést:

1. bankovním bezhotovostním převodem nebo vkladem v hotovosti na účet Lázní: č. ú. 150 543 5389 / 0800
2. poštovní poukázkou A
3. platbou v hotovosti
4. fakturou
5. vybranými platebními šeky společnosti Sodexho Česká republika, a.s.
6. vybranými platebními šeky společnosti Edenred For an esaier life

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

V případě, že z časových důvodů nebude možné zaplatit pobyt předem a klient bude platit pobyt na místě v hotovosti, musí být úhrada pobytu provedena na recepci před poskytnutím první služby Lázněmi.

### V. Potvrzení pobytu

K čerpání zaplacených služeb opravňuje klienta potvrzení pobytu vystavené Lázněmi a rozpis načasovaných procedur. Potvrzení pobytu, které klient obdrží, obsahuje následující údaje:

jméno a příjmení klienta, termín pobytu, název pobytu, výpis objednaných služeb, cenu a termín úhrady. Klient je povinen překontrolovat správnost uvedených údajů. Při zjištění jakékoliv nesrovnalosti kontaktuje klient neprodleně pracovníky recepcce Lázní, kteří potvrzení vystavili.

### VI. Nástup na pobyt

Při nástupu se klient na recepci ubytovacího zařízení Lázní prokáže občanským průkazem, a potvrzením pobytu. Po splnění uvedených formalit pracovník recepcce klienta ubytuje a poskytne mu další informace k pobytu.

### VII. Stornovací podmínky

Klient má právo stornovat pobyt bez poplatku do 30 dnů před nástupem. Toto odstoupení ze strany klienta (dále jen storno) musí být provedeno písemnou formou a prokazatelně doručeno Lázním. Lázním vzniká nárok na zaplacení odstupného (dále jen stornovacího poplatku), které je stanoveno podle délky doby mezi dnem storna a prvním dnem nástupu potvrzeného pobytu.

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

Storno pobytu provedeno:	Výše stornovacího poplatku v %
do 30 dnů před dnem nástupu	bez odstupného
od 29 dnů do 10 dnů před nástupem	15% z celkové ceny pobytu
od 09 dnů do 4 dnů před dnem nástupu	45% z celkové ceny pobytu
od 03 dnů do nástupu, nebo nenastoupí-li na pobyt bez předchozího storna	100% z celkové ceny pobytu

Dnem storna je skutečný den doručení písemného storna Lázním a započítává se do výše uvedeného počtu dní rozhodných pro výpočet stornovacích poplatků. Stornopoplatky jsou účtovány z celkové tj. potvrzené ceny pobytu. V případě stornování pobytu hradí klient Lázním administrativní poplatek v paušální výši 300,- Kč.

Stornovací poplatky nebudou zpravidla účtovány v případě, že klientovi v účasti pobytu zabránily následující okolnosti: hospitalizace v nemocnici doložená lékařským potvrzením z místa hospitalizace, živelná pohroma a úmrtí člena rodiny (rodiče, manžel/ka, dítě).

Při předčasném ukončení pobytu klienta se neposkytuje žádná finanční ani jiná náhrada za ubytování a další služby.

### VIII. Prodej dárkových poukazů

Poukaz musí být vyčerpán nejpozději do data platnosti vyznačeného na přední straně dárkového poukazu. Po tomto datu nelze dárkový poukaz uplatnit, ani se nevrací hotovost v případě nevyčerpané její hodnoty. Z kapacitních důvodů doporučujeme termín čerpání ujednat co nejdříve. Uplatnit lze dárkový poukaz, který má:

- razítko Lázní a podpis odpovědného pracovníka
- evidenční číslo
- vyznačenou dobu platnosti

Při zrušení pobytu, hrazeného dárkovou poukázkou, se vrací dárková poukázka, nikoli hotovost.

### **IX. Permanentky na procedury**

Permanentky na procedury mají platnost 12 měsíců od data vystavení. Po uplynutí platnosti permanentky nelze vyžadovat čerpání procedur ani vrácení peněz.

### **X. Reklamáce**

Je-li rozsah nebo kvalita poskytovaných služeb Lázněmi prokazatelně nižší než bylo v potvrzené objednávce sjednáno, vzniká Klientovi právo na reklamaci.

V případě reklamáce služeb je Klient povinen uplatnit své požadavky reklamáce bez zbytečného odkladu přímo u poskytovatele služby tak, aby mohly být odstraněny ihned na místě. Pokud toto není možné, bude sepsána s Klientem písemná reklamáce.

### **XI. Závěrečná ustanovení**

Všeobecné podmínky vstupují v platnost dne 1. 1. 2012. Změny a doplňky těchto podmínek mohou být individuálně mezi Lázněmi a klientem upraveny výlučně písemnou formou. Potvrzením objednávky objednavatel souhlasí se všeobecnými smluvními podmínkami, které jsou zveřejněny na [www.lazneskalka.cz](http://www.lazneskalka.cz).

### **XII. Ochrana osobních údajů**

Klient souhlasí se zpracováním osobních údajů, uvedených v objednávce. Lázně zpracovávají osobní údaje v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. Poskytované údaje mohou být zpřístupněny pouze zaměstnancům Lázní a dále osobám, které jsou oprávněny služby poskytované Lázněmi nabízet a poskytovat.