

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 Sodexo Česká republika, a.s.
6. vybranými platebními šeky společnosti Edenred For an esaier life
7. vybranými platebními šeky společnosti Le Cheque Déjeuner s.r.o.

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 přezkontrolovat správnost uvedených údajů. Při zjištění jakékoliv nesrovnalosti kontaktuje klient neprodleně pracovníky recepce 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 recepce klienta ubytuje a poskytne mu další informace k pobytu.

VII. Stornovací podmínky

V případě storna pobytu je klient povinen uhradit sankční pokutu ve výši dle níže uvedené tabulky. Toto odstoupení ze strany klienta (dále jen storno) musí být provedeno písemnou formou a prokazatelně doručeno Lázním. Dnem storna je skutečný den doručení písemného storna Lázním a započítává se do výše uvedeného počtu dní rozhodných pro výpočet sankční pokuty.

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

Storno pobytu provedeno:	Výše sankční pokuty
do 30 dnů před dnem nástupu	Kč 300,-
od 29 dnů do 10 dnů před nástupem	Kč 300,- + 15% z celkové ceny pobytu
od 09 dnů do 4 dnů před dnem nástupu	Kč 300,- + 45% z celkové ceny pobytu

Při stornování pobytu méně než 3 dny před nástupem je uhrazená částka považována za sankční poplatek ve 100% výši.

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 (rodič,+ 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 12 měsíců ode dne zakoupení. 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.

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.