

## VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

Všeobecné smluvní podmínky (dále jen „obchodní podmínky“) obchodní společnosti Léčebné lázně Bohdaneč a.s., se sídlem Masarykovo nám. 6, 533 41 Lázně Bohdaneč, IČ: 47452421, zapsané v obchodním rejstříku pod sp. zn. B 807 (dále jen „LLB“), upravují obecná práva a povinnosti mezi LLB a objednatelem – fyzickou nebo právnickou osobou, která služby v LLB objednává (dále jen „objednatel“).

Obchodní podmínky se vztahují na právní vztahy mezi LLB a objednatelem / klientem při poskytování služeb v LLB a na další právní vztahy z těchto vztahů odvozených. Uzavřením smlouvy (resp. čerpáním služeb klientem) s LLB objednatel / klient souhlasí s těmito obchodními podmínkami a zavazuje se je dodržovat.

Obchodní podmínky, stejně jako právní vztahy mezi LLB a objednatelem / klientem, se řídí obecně závaznými právními předpisy České republiky, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění. Je-li objednatelem / klientem spotřebitel, řídí se tyto právní vztahy taktéž zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění.

### 1. VZNIK SMLUVNÍHO VZTAHU

LLB poskytují klientovi služby na základě uzavřené smlouvy o prodeji služeb LLB. K uzavření této smlouvy pak dochází na základě řádně učiněné objednávky objednatele a písemného potvrzení objednávky ze strany LLB.

Objednatel objednává jednotlivé služby v LLB způsobem uvedenými u jednotlivých typů služeb. Objednávka představuje návrh na uzavření smlouvy o prodeji služeb LLB za podmínek uvedených v těchto obchodních podmínkách, v popisu jednotlivých služeb dle nabídky LLB a v ceníku daných služeb. Učiněnou objednávkou je objednatel vázán.

Písemným potvrzením objednávky LLB vzniká mezi objednatelem a LLB smluvní vztah, na jehož základě se LLB zavazují zabezpečit klientovi služby v potvrzeném rozsahu a kvalitě, a objednatel se zavazuje zaplatit LLB smlouvenou cenu.

V případě, že potvrzení objednávky LLB obsahuje výhrady a / nebo z něj vyplývají jakékoliv dodatky či doplnění ze strany LLB, považuje se takto doplněné potvrzení objednávky LLB za nový návrh smlouvy, který musí být objednatelem akceptován.

Obchodní podmínky uzavřeného smluvního vztahu platí také pro klienty uvedené v objednávce.

### 2. POBYTY

#### 2.1 Objednávka

Objednávku pobytu je objednatel oprávněn učinit písemně poštou na adresu sídla LLB, elektronickou poštou (email), prostřednictvím formuláře na webových stránkách LLB na adrese [www.llb.cz](http://www.llb.cz), nebo osobně v sídle LLB.

Podstatné náležitosti řádné objednávky, je-li objednatelem právnická osoba:

- obchodní název společnosti, která je objednatelem, sídlo, IČ, DIČ, kontakt (telefon, email),
- jméno a příjmení klienta, pro kterého služby objednává, jeho datum narození, adresa trvalého bydliště, kontakt (telefon, příp. email), a v případě, že je pobyt klienta hrazen ze zdravotního pojištění, i jeho zdravotní pojišťovna, indikace a rodné číslo,
- název pobytu (u jednotlivě objednávaných služeb musí být uveden rozsah ubytovacích, stravovacích a léčebných služeb dle nabídky), počet osob, termín pobytu, délka pobytu, místo (lázeňský pavilon) a kategorie ubytování (typ pokoje).

Podstatné náležitosti řádné objednávky, je-li objednatelem fyzická osoba:

- jméno a příjmení objednatele, pokud je osobou rozdílnou od klienta, adresa trvalého bydliště, kontakt (telefon, email),
- jméno a příjmení klienta, pro kterého služby objednává, jeho datum narození, adresa trvalého bydliště, kontakt (telefon, příp. email), a v případě, že je pobyt klienta hrazen ze zdravotního pojištění, i jeho zdravotní pojišťovna, indikace a rodné číslo,
- název pobytu (u jednotlivě objednávaných služeb musí být uveden rozsah ubytovacích, stravovacích a léčebných služeb dle nabídky), počet osob, termín pobytu, délka pobytu, místo (lázeňský pavilon) a kategorie ubytování (typ pokoje).

Objednává-li tuzemec pobyt pro cizince, je objednatel tuto skutečnost povinen do objednávky uvést.

## 2.2 Potvrzení objednávky

Po obdržení objednávky zašle LLB objednateli její potvrzení neboli potvrzení pobytu, tzv. zvací dopis.

Zvací dopis obsahuje:

- jméno a příjmení klienta, který bude služby využívat, termín pobytu, délku pobytu, název pobytu, místo pobytu (lázeňský pavilon), kategorii ubytování (typ pokoje), výpis objednaných služeb, cenu a termín úhrady.

Objednatel je povinen přezkontrolovat správnost údajů uvedených ve zvacím dopise. Při zjištění jakékoliv nesrovnalosti je objednatel povinen neprodleně kontaktovat rezervační kancelář LLB, která potvrzení vystavila, a žádat nápravu.

## 2.3 Změna potvrzené objednávky

Změnou potvrzené objednávky se rozumí změna termínu pobytu, změna typu pobytu (ze samoplátčského na komplexní či příspěvkovou lázeňskou léčebně rehabilitační péči) či změna délky pobytu. V případě prodloužení délky již potvrzeného pobytu si LLB vyhrazují právo změnit rezervovaný typ pokoje či místo pobytu (lázeňský pavilon) dle volných ubytovacích kapacit.

Změna složení procedur obsažených v „pobytech pro samoplátce“ za jiné procedury je zpoplatněna částkou 100,- Kč za každou změněnou proceduru. Změnou procedury se rozumí i změna času procedury.

## 2.4 Rezervace pobytů s finanční spoluúčastí zdravotní pojišťovny

Rezervace pobytu musí být podána písemnou formou a obsahovat:

- jméno a příjmení, datum narození, adresu trvalého bydliště, kontakt (telefon, email), indikaci, zdravotní pojišťovnu, rodné číslo, termín nástupu, požadovaný lázeňský pavilon, kategorii a typ pokoje.

Rezervace pobytů s finanční spoluúčastí zdravotní pojišťovny před dodáním návrhu na lázeňskou péči budou provedeny pouze po uhrazení jednorázového poplatku ve výši 1.000,- Kč / osoba. Poplatek je nevratný. Splatnost poplatku je 14 dnů od data potvrzení pobytu a nevztahuje se na konkrétní pokoj. Nebude-li úhrada provedena v daném termínu, LLB rezervaci pobytu automaticky zruší.

Návrh na lázeňskou péči musí LLB obdržet nejpozději 30 dní před rezervovaným termínem nástupu. Neobdrží-li LLB návrh v tomto termínu, rezervaci termínu pobytu automaticky zruší.

Více informací je možno nalézt v dokumentu Všeobecné podmínky pro poskytování lázeňské léčebně rehabilitační péče pro dospělé v Léčebných lázních Bohdaneč a.s. dostupném na webových stránkách LLB na adrese [www.llb.cz](http://www.llb.cz).

## 2.5 Nástup k pobytu

Při nástupu k pobytu se klient na recepci LLB prokáže občanským průkazem, v případě pobytu hrazeného ze zdravotního pojištění kartou pojištěnce příslušné zdravotní pojišťovny, zvacím dopisem a potvrzením o zaplacení pobytu v souladu s bodem 2.4 těchto obchodních podmínek, případně dárkovým poukazem na služby LLB.

Po splnění uvedených formalit zaměstnanec recepce LLB klienta ubytuje a poskytne mu další informace k pobytu.

Doporučený čas nástupu k pobytu je uveden ve zvacím dopise, a to s přihlédnutím k objednaným službám a procedurám.

## 2.6 Stornovací podmínky pobytu

Objednatel má právo objednaný pobyt kdykoliv zrušit, tzn. odstoupit od potvrzené objednávky pobytu. Toto odstoupení ze strany objednatele (dále jen „storno“) musí být provedeno písemnou formou a prokazatelně doručeno LLB. Písemné odstoupení je objednatel povinen zaslat na adresu rezervační kanceláře LLB, se kterou pobyt dohodl.

Dnem storna je skutečný den doručení písemného odstoupení LLB a započítává se do výše uvedeného počtu dní rozhodných pro výpočet storno poplatků. První den pobytu se do tohoto počtu dní nezapočítává. V případě stornované objednávky provede LLB nejpozději do 14 dní vyúčtování a vrácení zaplacené zálohy s odečtenými storno poplatky, pokud tyto vzniknou.

Storno poplatek nebude účtován z nečerpané zálohové platby klienta pouze v případě, že klient pobyt ruší ze zdravotních nebo závažných rodinných důvodů a tuto skutečnost LLB písemně doloží (předložením zprávy od ošetřujícího lékaře, potvrzení o hospitalizaci, v případě úmrtí v rodině úředním potvrzením, partem apod.).

Stornovací poplatky jsou účtovány z celkové, tj. potvrzené ceny pobytu. Při zrušení nástupu nebo při nenastoupení na objednaný, potvrzený a zálohovaný pobyt se cena pobytu vrací objednateli snížená o storno poplatky z celkové ceny pobytu, a to:

- |  |                           |
|--|---------------------------|
| - 30 dní a více před objednaným nástupem   | bez stornovacího poplatku |
| - 29 až 15 dní před objednaným nástupem  | 30 %                      |
| - 14 až 8 dní před objednaným nástupem   | 50 %                      |
| - 7 až 2 dny před objednaným nástupem  | 80 %                      |
| - 1 den před termínem nástupu / při nenastoupení k pobytu v určeném termínu bez předchozího storna | 100 %                     |

LLB mohou od požadované úhrady storno poplatku upustit, a to na základě žádosti objednatele. Od požadované úhrady storno poplatku je možno v tomto případě upustit například z vážných důvodů na straně klienta (např. úmrtí rodinného příslušníka klienta, hospitalizace klienta v nemocnici, náhlá nemoc apod.), z důvodu vyšší moci (např. přírodní katastrofa). Tyto skutečnosti je nutno v žádosti klienta doložit příslušnými doklady (zpráva od ošetřujícího lékaře, potvrzení o hospitalizaci, v případě úmrtí v rodině úřední potvrzení či parte apod.).

Při předčasném ukončení čerpání služeb ze strany klienta nemá klient nárok na vrácení poměrné části již provedené úhrady služeb.

Objednatel, který je spotřebitelem, má právo odstoupit od smlouvy uzavřené prostředky komunikace na dálku, tj. elektronickou poštou (email) nebo prostřednictvím formuláře na webových stránkách LLB na adrese [www.llb.cz](http://www.llb.cz), ve lhůtě 14 dní ode dne doručení potvrzení objednávky LLB. Odstoupení musí být písemné. Pokud objednatel, který je spotřebitelem, toto právo využije, nevzniká LLB nárok na storno poplatek.

### 3. PROCEDURY

Objednávku procedury je objednatel oprávněn učinit prostřednictvím formuláře na webových stránkách LLB na adrese [www.llb.cz](http://www.llb.cz), telefonicky či osobně v sídle LLB (na všech recepcích).

Objednávka procedury musí obsahovat jméno a příjmení klienta a telefonní kontakt.

V případě osobní objednávky procedury na kterékoliv recepci LLB bude požadována její okamžitá úhrada.

LLB klientovi vždy doporučuje, aby se dostavil na objednanou proceduru 5 – 10 minut před jejím začátkem. Nedostaví-li se klient k čerpání objednané procedury nejpozději přesně ve stanovený čas dle rozpisu procedur uvedeného v Léčebném průkazu, ztrácí klient nárok na poskytnutí objednané procedury a náhradu procedury.

V případě nedodržení termínu čerpání objednané procedury ze strany klienta se klientovi částka za tuto proceduru již uhrazená nevrací. V případě nedodržení termínu poskytnutí objednané procedury ze strany LLB bude klientovi nabídnut náhradní termín čerpání objednané procedury ve stejném rozsahu.

Klient je před začátkem každé procedury obeznámen s průběhem procedury včetně účinků procedury a zdravotních kontraindikací.

Klient je povinen sdělit zdravotnickému personálu všechny informace týkající se možných zdravotních rizik při čerpání procedury.

Změna složení procedur obsažených v balíčcích procedur a v „pobytech pro samoplátce“ za jiné procedury je zpoplatněna částkou 100,- Kč za každou změněnou proceduru. Změnou procedury se rozumí i změna času procedury.

Zaměstnanec LLB má právo odmítnout klienta bez nároku na náhradu procedury v případě, kdy se klient dostaví k čerpání objednané procedury pod vlivem alkoholu či jiných omamných a psychotropních látek.

### 4. CENY SLUŽEB A JEJICH ÚHRADA

Aktuální ceny služeb poskytovaných LLB jsou uvedeny na webových stránkách LLB na adrese [www.llb.cz](http://www.llb.cz).

Cena za pobyt se hradí formou zálohy plné ceny za pobyt.

V ceně za pobyt není zahrnut lázeňský poplatek. Na základě obecně závazné vyhlášky „O místních poplatcích“ se vybírá od fyzických osob, které jsou přechodně ubytovány za účelem léčení nebo rekreace lázeňský poplatek. Sazba poplatku za lázeňský a rekreační pobyt za osobu a za každý započatý den pobytu, není-li tento den dnem příchodu, činí 15 Kč. Od placení poplatku za lázeňský a rekreační pobyt jsou osvobozeni:

- osoby nevidomé, bezmocné,
- držitelé průkazu ZTP / P a jejich průvodce,
- osoby mladší 18 let,
- osoby starší 70 let.

V případě, že celková cena pobytu nebude prokazatelně zaplacená nejpozději do 30 dnů přede dnem nástupu klienta k pobytu, vyhrazuje si LLB právo od potvrzené objednávky odstoupit. Nezaplacením zálohy nezaniká povinnost provést písemně storno objednaných služeb. Úhradou zálohy se rozumí její připsání na účet LLB.

V případě, že je pobyt objednatelem objednán ve lhůtě kratší než 21 dní před objednaným nástupem k pobytu a cena pobytu nebude prokazatelně na účtu LLB v den nástupu klienta k pobytu, nebude klient rovněž ubytován.

V případě, že z časových důvodů nebude možné zaplatit pobyt předem a objednatel / klient bude platit pobyt na místě (platební kartou nebo platbou v hotovosti), musí být úhrada pobytu provedena na recepci LLB v den příjezdu klienta, a to výhradně před poskytnutím první služby klientovi.

O způsobu placení pobytu a storno poplatcích je objednatel informován ve zvacím dopise.

Sleva na pobyt může být klientovi poskytnuta pouze v případě, že bude klientem uplatněna (oznámena LLB) před uhrazením pobytu. Uplatnění slevy po odjezdu klienta a její zpětné vyplacení nebude LLB akceptováno.

Úhrada služeb LLB může být provedena:

- bankovním bezhotovostním převodem nebo vkladem v hotovosti na účet LLB  
č. ú.: 100587937/2250 vedený u společnosti Banka CREDITAS a.s. pod přiděleným variabilním symbolem,
- poštovní poukázkou A,
- platební kartou (MasterCard, Maestro, MasterCard Electronic, VISA, VISA Electron, JCB, American Express, Diners Club),
- platbou v hotovosti na recepcích LLB,
- platebními šeky, které LLB akceptuje (Edenred, Up, Sodexo),
- benefity elektronickými platebními kartami (Sodexo, Edenred, Benefit Plus).

## 5. PRÁVA A POVINNOSTI OBJEDNATELE / KLIENTA A LLB

Objednatel / klient má právo:

- být dostatečně a úplně informován LLB o objednávaných službách, tj. jejich rozsahu, termínu a ceně,
- na řádné poskytnutí objednaných služeb v rozsahu a kvalitě dle potvrzené objednávky LLB,
- kdykoliv před zahájením pobytu zrušit potvrzenou objednávku za předpokladu dodržení stornovacích podmínek v souladu s bodem 2.2.6 těchto obchodních podmínek,
- reklamovat vady poskytovaných služeb podle Reklamačního řádu LLB, který je uveřejněn na webových stránkách LLB na adrese [www.llb.cz](http://www.llb.cz) a na recepcích LLB.

Objednatel / klient je povinen:

- úplně a správně uvést všechny podstatné náležitosti objednávky,
- zaplatit LLB v požadovaném termínu formou zálohy plnou cenu za pobyt,
- respektovat Lázeňský vnitřní řád a další předpisy zařízení, jehož služby využívá; s uvedenými předpisy je možné se seznámit při nástupu k pobytu na recepcích LLB,
- pečlivě si překontrolovat LLB vystavený zvací dopis a při zjištění jakékoliv nesrovnalosti neprodleně kontaktovat rezervační kancelář LLB, a žádat nápravu.

LLB jsou povinny:

- poskytnout objednateli / klientovi informace k pobytu,
- potvrdit objednateli řádně objednaný pobyt a poskytnout mu písemně informace ohledně nástupu k pobytu,
- zabezpečit poskytnutí služby klientovi v potvrzeném rozsahu a kvalitě, řádně informovat o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění vad služeb včetně údajů o tom, kde lze reklamaci uplatnit,

- v případě odstoupení od potvrzené objednávky pobytu ze strany objednatele / klienta vrátit objednateli nejpozději do 14 dnů po obdržení písemného storna objednávky zaplacenou zálohu na pobyt v souladu s bodem 2.2.6 těchto obchodních podmínek.

## 6. REKLAMACE

V případě, že klientovi nejsou poskytovány služby dle domluveného rozsahu, nebo je mu LLB způsobena hmotná škoda, je klient povinen reklamaci uplatnit bez zbytečného odkladu písemně na recepci příslušného lázeňského pavilonu.

V případě, že nelze sjednat nápravu oprávněné reklamace ihned, vyhotoví zaměstnanec recepce LLB s klientem reklamační protokol. Tento protokol předá zaměstnanec recepce LLB ihned k evidenci asistentce vedení LLB, která následně předá reklamaci k vyřízení oprávněnému zaměstnanci.

Reklamacie jsou vyřizovány dle Reklamačního řádu, který je k dispozici na webových stránkách LLB na adrese [www.llb.cz](http://www.llb.cz) a na recepcích LLB.

## 7. PRODEJ DÁRKOVÝCH POUKÁZEK

Služby poskytované LLB je možno čerpat i prostřednictvím vystavených dárkových poukázek. Dárkovou poukázku v příslušné nominální hodnotě lze uplatnit na lázeňské pobyty, procedury a permanentky.

Dárkovou poukázku na pobyt / proceduru lze uplatnit pouze na konkrétní produkt, který je na poukázce vyznačen. Pokud klientovi nevyhovuje termín, na který byl pobyt / procedura rezervován, může LLB klientovi nabídnout termín náhradní, avšak pouze v případě, že to kapacita LLB umožňuje. Změnu termínu musí klient řešit ve vlastním zájmu co nejdříve.

Uplatnit lze pouze dárkovou poukázku, která má:

- číselný kód,
- razítko LLB a podpis odpovědného pracovníka,
- vyznačenou dobu platnosti.

Poukázka musí být vyčerpána nejpozději do data platnosti vyznačeného na přední straně dárkové poukázky. Po tomto datu nelze dárkovou poukázku uplatnit, ani žádat vrácení hotovosti v případě nevyčerpané celé hodnoty dárkové poukázky. Z kapacitních důvodů LLB doporučuje termín čerpání sjednat co nejdříve.

Platnost dárkové poukázky je možné jednorázově prodloužit maximálně o 3 měsíce za paušální částku 200,- Kč.

Při zrušení pobytu hrazeného dárkovou poukázkou, se klientovi za splnění shora uvedených storno podmínek vrací dárková poukázka, nikoliv hotovost.

## 8. PŘECHODNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Všeobecné obchodní podmínky nabývají platnosti dnem 1. 6. 2019. Smluvní vztahy vzniklé před nabytím účinnosti těchto podmínek zůstávají v platnosti a řídí se podmínkami platnými v době jejich vzniku.

LLB mají právo obchodní podmínky jednostranně měnit, doplňovat nebo nahradit novými obchodními podmínkami. Aktuální znění obchodních podmínek je vždy zveřejněno na webových stránkách LLB na adrese [www.llb.cz](http://www.llb.cz).

Zasláním objednávky objednatel stvrzuje, že se seznámil s těmito obchodními podmínkami, a že s nimi souhlasí. V případě, že je objednatelem osoba rozdílná od klienta, má objednatel povinnost klienta s těmito obchodními podmínkami seznámit tak, aby byla zachována jeho práva vyplývající z objednaného pobytu.

LLB zpracovává osobní údaje dle obecně závazných právních předpisů České republiky a s účinností od 25. 5. 2018 pak též v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. 4. 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (Obecné nařízení o ochraně osobních údajů) – General Data Protection Regulation. Osobní údaje získané od objednatele / klienta na základě objednávky pobytu budou LLB využity pouze pro účely lázeňského pobytu, především za účelem zajištění plnění práv a povinností vyplývajících z uzavřené smlouvy o prodeji služeb LLB. Objednatel objednávkou pobytu pro klienta stvrzuje, že mu klient dal souhlas k poskytnutí jeho osobních údajů na dobu nezbytně nutnou.

Klient bude při příjezdu požádán o souhlas s využitím osobních údajů pro jejich zpracování k marketingovým účelům, tj. za účelem nabídky dalších produktů a služeb LLB. Klient není povinen tento souhlas udělit. Pokud klient souhlas se zpracováním svých osobních údajů k marketingovým účelům LLB udělí, je oprávněn tento souhlas kdykoli písemně odvolat.