

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

Všeobecné smluvní podmínky Léčebných lázní Bohdaneč a.s. upravují vzájemný smluvní vztah mezi společností Léčebné lázně Bohdaneč a.s. se sídlem Masarykovo nám. 6, 533 41 Lázně Bohdaneč (dále jen „LLB“) a objednatelem – fyzickou nebo právnickou osobou, která služby v LLB jako objednatel objednává. Osoba, která služby v lázních čerpá, je dále označována jako klient. Klientem může být rovněž fyzická osoba totožná s objednatelem.

Pojmem zdravotnická procedura se rozumí standardizovaný počet léčebných činností a postupů, které dodržují pracovníci LLB (dále jen „procedura“). Obsah jednotlivých procedur je závislý na objednávce učiněné objednatelem. Nabídka procedur včetně jejich obsahu, které LLB aktuálně poskytují, jsou přesně specifikované na webových stránkách LLB www.llb.cz nebo v propagačních materiálech LLB (katalog Lázeňské pobyty, katalog Lázeňské procedury) dostupných na recepcích lázeňských pavilonů a v rezervační kanceláři LLB. Uvedené propagační materiály je možné na požádání zájemci zaslat zdarma.

1. OBJEDNÁVKA POBYTU, VZNIK SMLUVNÍHO VZTAHU

1.1 Objednatel si objednává pobyt v LLB na základě objednávky, kterou podává LLB písemně poštou, elektronickou poštou, prostřednictvím formuláře na webu www.llb.cz nebo osobně. Po obdržení objednávky LLB zašlou objednateli její potvrzení neboli potvrzení pobytu tzv. zvací dopis. Všeobecné podmínky jsou zveřejněny na www.llb.cz.

Podstatné náležitosti zakládající řádně vystavenou objednávku jsou:

a) v případě, kdy je objednatelem právnická osoba:

- obchodní název společnosti, která je objednavatelem, sídlo, IČO, DIČ, kontakt (telefon, email),
- jméno a příjmení klienta, pro kterého služby objednává, jeho datum narození, adresa trvalého bydliště, kontakt (telefon, příp. e-mail), zdravotní pojišťovna (v případě, že pobyt je hrazen ze zdravotního pojištění),
- 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).

b) v případě, kdy je objednatelem fyzická osoba:

- jméno a příjmení objednatele v případě, že je rozdílnou osobou od klienta, adresa trvalého bydliště, kontakt (telefon, e-mail), jméno a příjmení klienta, pro kterého je služba objednávána, jeho datum narození, adresa trvalého bydliště, kontakt (telefon, příp. e-mail), zdravotní pojišťovna (v případě, že pobyt je hrazen ze zdravotního pojištění),

- 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).
- 1.2 Objedná-li tuzemec pobyt pro cizince, je objednatel tuto skutečnost povinen uvést.
- 1.3 Učiněnou objednávkou je objednatel vázán. Písemným potvrzením objednávky LLB vzniká mezi objednatelem a LLB smluvní vztah o prodeji služeb, na základě kterého se LLB zavazují zabezpečit klientovi služby v potvrzeném rozsahu a kvalitě. Objednatel se zavazuje zaplatit LLB smlouvanou cenu. Podmínky smluvního vztahu platí pro všechny osoby uvedené v objednávce, kterou objednatel podal, a LLB potvrdily.
- 1.4 Změnou potvrzené objednávky se rozumí změna termínu pobytu nebo změna služeb (změna typu pobytu ze samopláteckého na komplexní či příspěvkovou lázeňskou léčebně rehabilitační péči či krácení délky pobytu). V případě prodloužení délky již potvrzeného pobytu si LLB vyhrazují právo změnit rezervovaný pokoj či lázeňský pavilon dle volných ubytovacích kapacit.
- 1.5 Změna složení procedur obsažených v „pobytech pro samoplátce“ za jiné je zpoplatněna částkou 100 Kč za každou změněnou proceduru, tím se rozumí i změna času procedury.
- 1.6 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, který je nevratný. Splatnost poplatku je 14 dnů od data potvrzení a nevztahuje se na konkrétní pokoj. Rezervace musí být podána písemnou formou a obsahovat: jméno a příjmení, datum narození, adresu trvalého bydliště, kontakt (telefon, e-mail), indikaci, zdravotní pojišťovnu, termín nástupu, požadovaný lázeňský pavilon, kategorii a typ pokoje. Nebude-li úhrada provedena v daném termínu, LLB tuto rezervaci automaticky zruší. Návrh na lázeňskou péči musí LLB obdržet nejpozději 30 dní před rezervovaným termínem nástupu. Neobdrží-li LLB návrh v tomto termínu, opět rezervaci termínu pobytu automaticky zruší. Více informací viz dokument Všeobecné podmínky pro poskytování lázeňské léčebně rehabilitační péče pro dospělé v Léčebných lázních Bohdaneč a.s na www.llb.cz.

2. PRÁVA A POVINNOSTI OBJEDNATELE (KLIENTA)

2.1 Objednatel (klient) má právo:

- být dostatečně a úplně informován LLB o objednávaných službách, tj. jejich rozsahu, termínu a ceně,
- na řádné poskytnutí objednaných služeb klientovi v rozsahu a kvalitě dle LLB potvrzené objednávky,
- kdykoliv před zahájením pobytu zrušit potvrzenou objednávku za předpokladu dodržení stornovacích podmínek v souladu s čl. VIII.,

- reklamovat vady poskytovaných služeb podle Reklamačního řádu LLB, který je umístěn na www.llb.cz a dále na recepcích LLB.

2.2 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 na pobyt na recepcích LLB,
- pečlivě si překontrolovat LLB vystavený zvací dopis a při zjištění jakékoliv nesrovnalosti kontaktovat neprodleně rezervační kancelář LLB.

3. POVINNOSTI LLB K OBJEDNATELI (KLIENTOVI)

3.1 LLB jsou povinny:

- poskytnout informace k pobytu,
- potvrdit řádně objednaný pobyt a poskytnout písemně informace k nástupu na pobyt,
- zabezpečit služby 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 či klienta vyplatit nejpozději do 14 dnů po písemném obdržení storna zaplacenou zálohu na pobyt.

4. REKLAMACE

4.1 V případě, že klientovi nejsou poskytovány služby dle domluveného rozsahu, nebo je mu LLB způsobena hmotná škoda, je povinen reklamaci uplatnit bez zbytečného odkladu písemně nebo ústně na recepci lázeňských pavilonů. V případě, že nelze sjednat nápravu oprávněné reklamace ihned, vyhotoví pracovnice recepce s klientem Záznam o stížnosti a reklamaci. Ten předá ihned k evidenci asistentce vedení společnosti, která následně předá oprávněnému zaměstnanci reklamaci k vyřízení.

4.2 Reklamace jsou vyřizovány dle Reklamačního řádu, který je k dispozici na webových stránkách společnosti www.llb.cz a na recepcích lázní.

5. CENY SLUŽEB A JEJICH ÚHRADA

5.1 Aktuální ceny služeb poskytovaných LLB jsou uvedeny na www.llb.cz.

5.2 V ceně za pobyt není zahrnut lázeňský poplatek ve výši 15 Kč/den. Lázeňský poplatek neplatí osoby mladší 18 let, starší 70 let, osoby nevidomé, bezmocné, a osoby s těžkým zdravotním postižením, které jsou držiteli průkazu ZTP/P podle zvláštního právního předpisu a jejich průvodci.

- 5.3 V případě, že celková cena pobytu nebude prokazatelně zaplacená nejpozději do 30 dnů přede dnem nástupu klienta, vyhrazují si LLB právo od potvrzené objednávky odstoupit. Nezaplacením zálohy nezaniká povinnost provést písemné storno objednaných služeb. Úhradou zálohy se rozumí její připsání na účet LLB.
- 5.4 V případě, že je klient ubytován ve lhůtě kratší než 21 dní a částka nebude prokazatelně na účtu LLB v den nástupu klienta, nebude tento rovněž ubytován.
- 5.5 V případě, že z časových důvodů nebude možné zaplatit pobyt předem a objednatel či klient bude platit pobyt na místě (platební kartou nebo platbou v hotovosti), musí být úhrada pobytu provedena na recepci LLB v den příjezdu před poskytnutím první služby klientovi LLB.
- 5.6 O způsobu placení pobytu a storno poplatcích je objednatel informován ve zvacím dopise.
- 5.7 **Sleva na pobyt** může být klientem uplatněna pouze v případě, že bude klientem lázním **oznámena** před uhrazením pobytu. Uplatnění slevy po odjezdu klienta a její zpětné vyplacení nebude LLB akceptováno.
- 5.8 Úhradu objednaných služeb může objednatel provést:
- bankovním bezhotovostním převodem nebo vkladem v hotovosti na účet LLB **č. ú.: 100587937/2250 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 v LLB akceptujeme (Edenred, Le Chéque Déjeune, Sodexo).

6. POTVRZENÍ POBYTU

- 6.1 K čerpání zaplacených služeb opravňuje klienta zvací dopis vystavený LLB.
- 6.2 Zvací dopis, který objednatel obdrží, obsahuje následující údaje: jméno a příjmení klienta, který bude služby využívat, termín pobytu, délku pobytu, název pobytu a místo pobytu (lázeňský pavilon), kategorii ubytování (typ pokoje), výpis objednaných služeb, cenu a termín úhrady.
- 6.3 Objednatel je povinen překontrolovat správnost uvedených údajů. Při zjištění jakékoliv nesrovnalosti kontaktuje neprodleně rezervační kancelář LLB, která potvrzení vystavila.

7. NÁSTUP NA POBYT

- 7.1 Při nástupu se klient na recepci LLB prokáže občanským průkazem a potvrzením o zaplaceném pobytu.
- 7.2 Po splnění uvedených formalit recepce LLB klienta ubytuje a poskytne mu další informace k pobytu. Doporučený čas nástupu je uveden ve zvacím dopise s přihlédnutím k objednaným procedurám.

8. STORNOVACÍ PODMÍNKY POBYTU

8.1 Objednatel má právo kdykoliv pobyt 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 nutné zasílat na adresu rezervační kanceláře LLB, se kterou svůj pobyt dohodl.

8.2 Dnem storna je skutečný den doručení písemného storna LLB.

9. PRODEJ DÁRKOVÝCH POUKÁZEK

9.1 Dárkovou poukázku na pobyt/proceduru lze uplatnit pouze na konkrétní produkt, který je na poukázce vyznačen. Pokud nevyhovuje termín, na kdy byl pobyt/procedura rezervován, mohou LLB objednateli nabídnout termín náhradní, ale pouze v případě, že to kapacita lázní umožňuje. Změnu termínu však musí objednatel řešit ve vlastním zájmu co nejdříve.

9.2 Dárkovou poukázku v nominální hodnotě lze uplatnit na lázeňské pobyty, procedury a permanentky. Poukázka musí být vyčerpána nejpozději do data platnosti vyznačeného na přední straně dárkové poukázky. Po tomto datu nelze dárkovou poukázku uplatnit, ani se nevrací hotovost v případě nevyčerpané její hodnoty. Z kapacitních důvodů doporučujeme termín čerpání ujednat co nejdříve.

9.3 Uplatnit lze pouze dárkovou poukázku, která má:

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

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

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

10. PRODEJ PROCEDUR

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

10.2 Procedury lze objednat elektronicky, osobně na všech recepcích nebo na prostřednictvím formuláře na webu www.llb.cz.

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

10.4 V případě nedodržení termínu čerpání procedury ze strany klienta se hotovost klientovi nevrací.

10.5 V případě nedodržení termínu objednané procedury ze strany LLB je klientovi nabídnut náhradní termín čerpání procedury ve stejném rozsahu.

- 10.6 Doporučujeme se dostavit na proceduru 5 – 10 minut před jejím začátkem. V případě zpoždění příchodu ve stanovený čas dle rozpisu procedur uvedeného v Léčebném průkazu, ztrácí klient nárok na poskytnutí a náhradu procedury.
- 10.7 Změna složení procedur obsažených v „pobytech pro samoplátce“ za jiné je zpoplatněna částkou 100 Kč za každou změněnou proceduru, tím se rozumí i změna času procedury.
- 10.8 Klient je před začátkem procedury obeznámen s průběhem procedury včetně účinků procedury a zdravotních kontraindikací.
- 10.9 Klient je povinen sdělit zdravotnickému personálu všechny informace týkající se možných zdravotních rizik při čerpání procedury.
- 10.10 Zdravotnický personál balneoprovozu má právo odmítnout klienta bez nároku na náhradu v případě, kdy se dostaví pod vlivem alkoholu či jiných omamných látek.

11. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 11.1 **Všeobecné smluvní podmínky vstupují v platnost a nabývají účinnosti dnem 1. 1. 2018.**
- 11.2 LLB mají právo tyto Všeobecné obchodní podmínky jednostranným úkonem měnit, doplňovat nebo nahradit novými. Aktuální znění Všeobecných obchodních podmínek je vždy zveřejněno na www.llb.cz.
- 11.3 Zasláním objednávky LLB objednatel stvrzuje, že se seznámil s těmito Všeobecnými obchodními podmínkami, a že s nimi souhlasí. V případě, že je objednatelem rozdílná osoba od klienta, má objednatel povinnost klienta s těmito Všeobecnými obchodními podmínkami seznámit, tak aby byla zachována jeho práva vyplývající z objednaného pobytu.
- 11.4 Osobní údaje získané od objednatele nebo klienta na základě objednávky pobytu budou LLB využity pouze pro účely lázeňského pobytu. LLB se zavazují neposkytovat osobní údaje třetí osobě. Objednatel objednávkou pobytu pro klienta stvrzuje, že mu klient dal souhlas k poskytnutí jeho osobních údajů na dobu nezbytně nutnou.
- 11.5 Klient bude při příjezdu požádán o souhlas s využitím vlastních osobních údajů pro jejich zpracování k marketingovým účelům. LLB se zavazují neposkytovat osobní údaje třetí osobě. Klient je oprávněn tento souhlas kdykoli písemně odvolat.