

Všeobecné obchodní podmínky Lázní Teplice nad Bečvou a.s.

1. ÚČEL

Všeobecné obchodní podmínky (dále jen „obchodní podmínky“) obchodní společnosti Lázně Teplice nad Bečvou a.s., se sídlem Teplice nad Bečvou č.p. 47, 753 01 Teplice nad Bečvou, IČ: 45192570, zapsané v obchodním rejstříku Krajského soudu v Ostravě pod sp. zn. B 419 (dále jen „LTNB“), upravují obecná práva a povinnosti vznikající mezi LTNB a objednatelem – fyzickou nebo právnickou osobou (dále jen „objednatel“), na základě jehož objednávky LTNB poskytuje léčebné, ubytovací a další související služby dle aktuální nabídky (dále jen „služby“), a to buď přímo samotnému objednateli nebo třetí osobě určené objednatelem (dále jen „klient“) nebo mezi LTNB a kupujícím – fyzickou nebo právnickou osobou, která od LTNB kupuje určitý produkt (dále jen „kupující“).

Obchodní podmínky se vztahují na právní vztahy mezi LTNB a objednatelem / klientem / kupujícím při poskytování služeb nebo při prodeji zboží a na další právní vztahy z těchto vztahů odvozených. Uzavřením smlouvy o poskytování služeb (resp. čerpáním služeb klientem) nebo kupní smlouvy s LTNB objednatel / klient / kupující souhlasí s těmito obchodními podmínkami a zavazuje se je dodržovat.

Obchodní podmínky tvoří nedílnou součást všech předsmuvních a smluvních ujednání týkajících se realizace služeb nebo prodeje jiného produktu ze strany LTNB, včetně standardizovaných smluv LTNB. V případě rozporu ustanovení jednotlivých smluv a ustanovení těchto obchodních podmínek mají přednost ustanovení jednotlivých smluv. Obchodní podmínky se stávají součástí předsmuvních ujednání okamžikem zahájení předsmuvních jednání mezi LTNB a objednatelem / klientem / kupujícím a součástí jednotlivých smluv okamžikem jejich uzavření.

Obchodní podmínky, stejně jako právní vztahy mezi LTNB a objednatelem / klientem / kupujícím, se řídí obecně závaznými právními předpisy České republiky, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „občanský zákoník“). Je-li objednatelem / klientem / kupujícím spotřebitel, řídí se tyto právní vztahy také zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění.

1.1 Definice a zkratky

LTNB = Lázně Teplice nad Bečvou a.s.

Objednatel = Fyzická nebo právnická osoba, která služby v LTNB objednává.

Kupující = Fyzická nebo právnická osoba, která od LTNB kupuje určitý produkt.

Klient = Osoba, která služby v LTNB čerpá; klientem může být osoba totožná s objednatelem / kupujícím.

Služby = léčebné, ubytovací a další související služby, jež jsou LTNB nabízeny a v nich poskytovány.

Zdravotnická procedura / Procedura = Standardizovaný počet léčebných činností a postupů, které pracovníci LTNB dodržují. Aktuální nabídka procedur včetně jejich obsahu je přesně specifikována na webových stránkách LTNB na adrese www.ltnb.cz a v propagačních materiálech LTNB (katalog Lázeňské pobyty, katalog Lázeňské procedury), které jsou dostupné na recepcích jednotlivých lázeňských domů, v okénku časování procedur a v rezervační kanceláři LTNB. Na žádost je možné zaslat propagační materiály zdarma.

2. OBCHODNÍ PODMÍNKY

2.1 Vznik smluvního vztahu – poskytování služeb

LTNB poskytují klientovi služby na základě uzavřené smlouvy o poskytování služeb, k jejímuž uzavření dochází na základě řádně učiněné objednávky objednatele a písemného potvrzení objednávky ze strany LTNB.

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

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

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

Obchodní podmínky v plném rozsahu platí také pro klienty uvedené v objednávce.

2.2 Pobyty

2.2.1 Objednávka

Objednávku pobytu je objednatel oprávněn učinit písemně poštou na adresu sídla LTNB, elektronickou poštou (email), prostřednictvím formuláře na webových stránkách LTNB na adrese www.ltnb.cz, nebo prostřednictvím on-line obchodu LTNB pro prodej zboží a služeb umístěného na internetové adrese rezervace.ltnb.cz nebo osobně v sídle LTNB.

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

- obchodní firma objednatele, 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 dům) 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 dům) a kategorie ubytování (typ pokoje).

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

2.2.2 Potvrzení objednávky

Po obdržení objednávky zašle LTNB objednateli její potvrzení neboli potvrzení pobytu (v případě pobytu na komplexní či příspěvkové lázeňské péči tzv. zvací dopis). Potvrzení pobytu obsahuje:

- jméno a příjmení klienta, který bude služby využívat, termín pobytu, délku pobytu, název pobytu, místo pobytu (lázeňský dům), 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 LTNB, která potvrzení vystavila, a žádat nápravu.

2.2.3 Změna potvrzené objednávky

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

Změna složení procedur obsažených v „pobytech pro samoplátce“ za jiné procedury je zpoplatněna částkou 100,- Kč za každou změněnou proceduru (s výjimkou procedur změněných lékařem ze zdravotních důvodů). Změnou procedury se rozumí i změna času procedury.

2.2.4 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 ubytování (typ pokoje).

Rezervace pobytů s finanční spoluúčastí zdravotní pojišťovny před dodáním návrhu na lázeňskou péči budou provedeny pouze po uhrazení jednorázového poplatku dle platného ceníku. Poplatek je nevratný (rezervační poplatek bude vrácen pouze v případě, kdy pojištěnec neobdrží od zdravotní pojišťovny schválený návrh na KLP/PLP, ale provede změnu rezervace na samoplátecký pobyt v minimální délce 7 nocí) Splatnost poplatku je 14 dnů od data potvrzení pobytu a nevztahuje se na konkrétní pokoj. Nebude-li úhrada provedena v daném termínu, LTNB rezervaci pobytu automaticky zruší.

Návrh na lázeňskou péči musí LTNB obdržet nejpozději 30 dní před rezervovaným termínem nástupu. Neobdrží-li LTNB 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 Lázních Teplice nad Bečvou a.s. dostupném na webových stránkách LTNB na adrese www.ltnb.cz.

2.2.5 Nástup k pobytu

Před nástupem k pobytu jsou všichni klienti povinni se seznámit s aktuálně platnými podmínkami pro nástup do lázní, které jsou uveřejněny na webových stránkách www.ltnb.cz/podminky-nastupu-do-lazni

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

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

Doporučený čas nástupu k pobytu je uveden v potvrzení rezervace, a to s přihlédnutím k objednaným službám.

2.2.6 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 LTNB. Písemné storno je objednatel povinen zaslat na adresu rezervační kanceláře LTNB, se kterou pobyt dohodl.

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

Storno 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 snižená 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 nebo při nenastoupení k pobytu v určeném termínu bez předchozího storna | 100 % |

LTNB mohou dle svého uvážení 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 nebo v případech dle článku 2.2.7. nárok na vrácení žádné části úhrady.

V případě, že klientovi bude při nástupu nebo v průběhu pobytu změřena teplota přesahující hodnotu 37,5 °C a lékař shledá, že zdravotní stav klienta není k lázeňskému pobytu způsobilý, nebude klient na pobyt přijat a bude si moci zvolit jiný termín pobytu dle kapacitních možností LTNB. Klient v tomto případě nemá nárok na vrácení ceny pobytu, ale jenom na poskytnutí náhradního termínu.

2.2.7 Okamžité ukončení pobytu

V případě, že klient odmítne splnit nebo poruší následující povinnosti, je LTNB oprávněna okamžitě ukončit pobyt klienta, přičemž klient nemá nárok na vrácení částky za Služby, které nemůže vyčerpat z důvodu předčasného ukončení pobytu.

- a. Klienti komplexní lázeňské péče dle zákona o veřejném zdravotním pojištění jsou povinni čerpat služby léčení, ubytování a stravování v plném rozsahu. Přerušení léčebně-rehabilitační péče (opuštění lázní přes noc) bez předchozího schválení lázeňským lékařem je považováno za svévolné porušení léčebného režimu a bude důvodem k předčasnému ukončení pobytu z kázeňských důvodů bez náhrady za nevyčerpané služby a zároveň s povinností uhradit lázním poskytnuté služby, které nelze vyúčtovat zdravotní pojišťovně. Stejná pravidla platí i pro klienty čerpající příspěvkovou lázeňskou péči, protože tato péče je brána jako následná lůžková péče.
- b. Areál lázní je přísně nekuřácký, proto z důvodu ochrany zdraví klientů i zaměstnanců lázní, nebude na pobyt přijat žádný kuřák, který se během pobytu v lázních, a to ani v bezprostředním okolí areálu lázní nezdrží kouření. Porušení zákazu kouření je sankcionováno smluvní pokutou ve výši 2000 Kč a může být i důvodem k předčasnému ukončení pobytu bez náhrady za nevyčerpané služby.

Klient tímto bere na vědomí, že jakékoliv porušení povinností uvedených v odstavci výše je důvodem na okamžité ukončení pobytu a klient se tímto vzdává práva na náhradu jakékoliv škody, která mu vznikla nebo v budoucnosti vznikne, v souvislosti s okamžitým ukončením pobytu, včetně práva na vrácení ceny za pobyt.

2.3 Procedury

2.3.1 Objednávka

Objednávku procedury je objednatel oprávněn učinit písemně poštou na adresu sídla LTNB, elektronickou poštou (email), prostřednictvím formuláře na webových stránkách LTNB na adrese www.ltnb.cz, či osobně v sídle LTNB (na všech recepcích).

Objednávku procedury je nutné provést minimálně 21 dní před jejím plánovaným absolvováním.

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),
- názvy a počty procedur
- termín čerpání procedur

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),

- názvy a počty procedur
- termín čerpání procedur

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

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

2.3.2 Potvrzení objednávky

Po obdržení objednávky zašle LTNB objednateli její potvrzení.

Toto potvrzení obsahuje:

- jméno a příjmení klienta, který bude služby využívat, termín čerpání procedur, výpis objednaných služeb, cenu a termín úhrady.

Objednatel je povinen překontrolovat správnost údajů uvedených v potvrzení objednávky. Při zjištění jakékoliv nesrovnalosti je objednatel povinen neprodleně kontaktovat pracoviště LTNB, které potvrzení vystavilo, a žádat nápravu.

2.3.3 Změna potvrzené objednávky

Změnou potvrzené objednávky se rozumí změna počtu či složení procedur nebo termínu čerpání procedur. LTNB si vyhrazují právo změnu potvrdit v závislosti na volných kapacitách.

2.3.4 Poskytnutí procedury

LTNB klientovi vždy doporučuje, aby se dostavil na objednanou proceduru 5 až 10 minut před jejím začátkem. Nedostaví-li se klient k čerpání objednané procedury nejpozději přesně ve stanovený čas, 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 LTNB 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 (s výjimkou procedur změněných lékařem ze zdravotních důvodů). Změnou procedury se rozumí i změna času procedury.

Zaměstnanec LTNB 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.

Zaměstnanec LTNB má právo odmítnout klienta bez nároku na náhradu procedury v případě, že vzhledem ke zjištěné kontraindikaci není způsobilý ke konkrétní proceduře.

2.3.5 Stornovací podmínky procedury

Objednatel má právo objednanou proceduru kdykoliv zrušit, tzn. odstoupit od potvrzené objednávky procedury. Toto odstoupení ze strany objednatele (dále jen „storno“) musí být provedeno písemnou formou a prokazatelně doručeno LTNB. Písemné storno je objednatel povinen zaslat na adresu rezervační kanceláře LTNB.

Dnem storna je skutečný den doručení písemného storna LTNB a započítává se do uvedeného počtu dní rozhodných pro výpočet storno poplatků. Den procedury se do tohoto počtu dní nezapočítává. V případě stornované objednávky provedou LTNB nejpozději do 14 dní vyúčtování a vrácení zaplacené zálohy s odečtenými storno poplatky, pokud tyto vzniknou.

Storno poplatky jsou účtovány z ceny jednotlivé procedury. Při zrušení procedury se cena vrací objednateli snižená o storno poplatky z celkové ceny jednotlivé procedury, a to:

- 30 dní a více před procedurou	bez stornovacího poplatku
- 29 až 15 dní před procedurou	30 %
- 14 až 8 dní před procedurou	50 %
- 7 až 2 dny před procedurou	80 %
- 1 den před procedurou nebo při nedostavení se na proceduru	100 %

LTNB mohou dle svého uvážení 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.).

Objednatel, který je spotřebitelem, má právo odstoupit od smlouvy o poskytování služeb ve lhůtě 14 dnů od potvrzení objednávky ze strany LTNB, pokud byla uzavřena distančním způsobem (internet, e-mail, telefon) nebo mimo obchodní prostory LTNB, a to bez uvedení důvodu a bez jakékoliv sankce. Rozhodne-li se objednatel využít tohoto práva, musí odstoupení od smlouvy o poskytování služeb odeslat LTNB nejpozději do 14. dne ode dne potvrzení objednávky ze strany LTNB. Objednatel, který je spotřebitel, však nemůže takto odstoupit od smluv v případech stanovených v ustanovení § 1837 občanského zákoníku. LTNB uvádí, že dle ustanovení § 1837 písm. a) spotřebitel nemůže odstoupit od smlouvy o poskytování služeb, jestliže byly služby v plném rozsahu poskytnuty s jeho předchozím výslovným souhlasem před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy o poskytování služeb a podnikatel před uzavřením smlouvy o poskytování služeb sdělil spotřebiteli, že v takovém případě nemá právo na odstoupení od smlouvy o poskytování služeb. LTNB ve smyslu uvedeného ustanovení uvádí, že v případě, kdy objednatel využije proceduru ve lhůtě 14 dnů od potvrzení objednávky, ztrácí tím možnost od smlouvy o poskytování služeb odstoupit. Odstoupí-li spotřebitel od smlouvy o poskytování služeb dle uvedeného, a přesto služby využije nebo to umožní využít třetí osobě, je povinen nahradit společnosti LTNB plnou cenu poskytnutých služeb.

2.4 Ceny služeb a jejich úhrada

Aktuální ceny služeb poskytovaných LTNB jsou uvedeny na webových stránkách LTNB na adrese www.ltnb.cz.

Úhrada služeb LTNB může být provedena:

- bankovním bezhotovostním převodem nebo vkladem v hotovosti na účet LTNB č. ú.: 407142/0800 vedený u společnosti Česká spořitelna a.s. pod přiděleným variabilním symbolem,
- poštovní poukázkou A,
- platební kartou (MasterCard, Maestro, MasterCard Electronic, VISA, VISA Electron),
- platbou v hotovosti na recepcích LTNB,
- platebními šeky, které LTNB akceptuje (Edenred, Up, Pluxee),
- benefitními elektronickými platebními kartami (Pluxee, Edenred, Benefit Plus)
- prostřednictvím platebního systému GoPay při nákupu prostřednictvím on-line obchodu LTNB umístěného na webových stránkách www.ltnb.cz.

2.4.1. Cena za pobyt

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

V ceně za pobyt není zahrnut poplatek z pobytu, který se řídí obecně závaznou vyhláškou města Hranice a obce Teplice nad Bečvou.

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

V případě, že je pobyt objednatelem objednan ve lhůtě kratší než 29 dní před objednaným nástupem k pobytu a cena pobytu nebude prokazatelně na účtu LTNB v den nástupu klienta k pobytu, nebude klient rovněž ubytován.

Při rezervaci pobytu v termínu kratším než 7 dnů před nástupem na pobyt zaplatí objednatel / klient cenu za pobyt na místě (platební kartou nebo platbou v hotovosti). Platba musí být provedena na recepci LTNB v den příjezdu klienta, a to výhradně před poskytnutím první služby klientovi.

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

V případě, že je objednatelem / klientem osoba, která splňuje podmínky pro přiznání pomoci ve hmotné nouzi a tuto skutečnost řádně doloží, mají LTNB právo neúčtovat této osobě zvláštní příplatek dle vnitřních předpisů. Toto právo se nevztahuje na povinnost klienta zaplatit poplatek z pobytu.

2.4.2. Cena za procedury

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

2.5 Práva a povinnosti objednatele / klienta a LTNB

Objednatel / klient má právo:

- být dostatečně a úplně informován LTNB o objednávaných službách, tj. jejich rozsahu, termínu a ceně,
- na řádné poskytnutí objednaných služeb v rozsahu a kvalitě dle potvrzené objednávky LTNB,
- kdykoliv před zahájením pobytu zrušit potvrzenou objednávku za předpokladu dodržení stornovacích podmínek v souladu s bodem 2.2.6 těchto obchodních podmínek,
- kdykoliv před zahájením procedury zrušit potvrzenou objednávku za předpokladu dodržení stornovacích podmínek v souladu s bodem 2.3.5 těchto obchodních podmínek,
- kdykoliv před zahájením procedury zrušit potvrzenou objednávku za předpokladu dodržení stornovacích podmínek,
- reklamovat vady poskytovaných služeb podle Reklamačního řádu LTNB, který je uveřejněn na webových stránkách LTNB na adrese www.ltnb.cz a na recepcích LTNB.

Objednatel / klient je povinen:

- úplně a správně uvést všechny podstatné náležitosti objednávky,
- v případě tzv. samopláteckých pobytů sdělit LTNB všechny okolnosti týkající se zdravotního stavu, které by mohly mít vliv na poskytnutí služeb (jednotlivé kontraindikace jsou dostupné na adrese www.ltnb.cz),
- respektovat lékařem indikovanou změnu objednaného léčebného pobytu, která vychází z neslučitelnosti zdravotního stavu klienta s objednaným léčebným pobytem,
- zaplatit LTNB 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 na www.ltnb.cz nebo při nástupu k pobytu na recepcích LTNB,
- počínat si tak, aby nedocházelo ke škodám na zdraví nebo majetku LTNB a ostatních klientů,
- pečlivě si přezkontrolovat LTNB vystavené potvrzení rezervace (zvací dopis) a při zjištění jakékoliv nesrovnalosti neprodleně kontaktovat rezervační kancelář LTNB, a žádat nápravu.

LTNB mají právo:

- předčasně zrušit či odmítnout pobyt klienta, jehož zdravotní stav neumožňuje tento pobyt, a to zejména s ohledem na zjištěnou kontraindikaci na lázeňskou péči (jednotlivé kontraindikace jsou dostupné na adrese www.ltnb.cz/indikace/kontraindikace),
- předčasně zrušit či odmítnout pobyt klienta, který je závislý na péči jiné osoby a jeho přijetím by

tak bylo překročeno únosné pracovní zatížení zaměstnanců LTNB (zejména musí být klient soběstačný, schopný postarat se sám o sebe a musí být orientován v prostoru a čase),

- předčasně zrušit či odmítnout pobyt klienta, který při předchozím pobytu v LTNB nerespektoval vnitřní předpisy (zejména tyto Všeobecné obchodní podmínky a Lázeňský vnitřní řád),

LTNB 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,
- v případě odstoupení od potvrzené objednávky procedury ze strany objednatele / klienta vrátit objednateli nejpozději do 14 dnů po obdržení písemného storna objednávky zaplacenou zálohu na proceduru v souladu s bodem 2.3.3 těchto obchodních podmínek.

Pokud dojde k předčasnému ukončení pobytu nebo nečerpání části služeb z výše uvedených důvodů (např. zjištěné kontraindikace po dni nástupu nebo začátku čerpání služeb) nejsou LTNB povinny poskytnout klientovi poměrnou část ceny jím uhrazenou za tento léčebný pobyt a služby s tím spojené. Zbývající nevyčerpanou část ceny za pobyt a služby nejsou LTNB povinny klientovi vrátet. Tato uhrazená částka bude použita LTNB k náhradě majetkové i nemajetkové újmy vzniklé závažným porušením povinností objednatelem/klientem uvedených výše, a dále k náhradě nákladů souvisejících s ukončením pobytu klienta.

2.6 Reklamáce

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

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

Reklamáce jsou vyřizovány dle Reklamačního řádu, který je k dispozici na webových stránkách LTNB na adrese www.ltnb.cz a na recepcích LTNB.

2.7 Prodej dárkových poukázek

Služby poskytované LTNB je možno hradit i prostřednictvím fyzicky nebo elektronicky vystavených dárkových poukázek. Dárkovou poukázku v příslušné nominální hodnotě lze uplatnit na lázeňské pobyty, procedury a permanentky.

Podmínkou pro vystavení dárkového poukazu je zaplacení 100 % ceny dárkového poukazu.

Poukaz není směnitelný za peníze a není možné jej rozměnit na poukazy o nižší hodnotě.

2.7.1 Druhy dárkových poukazů:

Dárkový poukaz na hodnotu

- je možné zakoupit v libovolné hodnotě od 500 Kč;
- lze využít k úhradě pobytu, procedury, poplatků/příplatků, pokud není na dárkovém poukazu stanoveno jinak;
- lze vyčerpat pouze jednorázově a v plné výši hodnoty poukazu.

Dárkový poukaz na proceduru / balíček procedur

- je možné zakoupit na stanovené procedury LTNB, přičemž záměna za jinou, než zakoupenou službu není možná
- objednání termínu procedur je možné:
 - o telefonicky na čísle +420 581 683 636; nebo
 - o emailem na adrese: procedury@ltnb.cz.
- procedury je nutné objednat s dostatečným předstihem, aby bylo možné zaručit její dostupnost.

Dárkový poukaz na pobyt

- Je možné zakoupit na vybrané pobyty, přičemž záměna za jinou, než zakoupenou službu není možná
- Objednání termínů pobytu:
 - o online na webových stránkách rezervace.ltnb.cz. Do poznámky nutno uvést požadavek na vystavení dárkového poukazu;
 - o telefonicky na čísle +420 581 81 81 81 nebo +420 733 62 42 62;
 - o emailem na adrese: lazne@ltnb.cz.

Pokud klientovi nevyhovuje termín, na který byl pobyt rezervován, může LTNB klientovi nabídnout termín náhradní, avšak pouze v případě, že to kapacita LTNB umožňuje. Změnu termínu musí klient řešit ve vlastním zájmu co nejdříve.

Uplatnit lze pouze dárkovou poukázku, která má:

- číselný kód (číslo poukazu);
- vyznačenou dobu platnosti poukazu;
- nominální hodnota poukazu / název pobytu / název procedury (balíčku procedur).

Dárkový poukaz musí být vyčerpán nejpozději do data platnosti vyznačeného na dárkovém poukazu. Z kapacitních důvodů LTNB doporučuje termín čerpání sjednat co nejdříve.

2.7.2 Distribuce a čerpání dárkových poukazů

Dárkové poukazy vydané elektronicky v podobě eCouponu

Po uhrazení příslušné hodnoty poukazu zakoupeného prostřednictvím on-line obchodu LTNB pro prodej zboží a služeb umístěného na internetové adrese www.ltnb.cz/Dárkové poukazy je eCoupon zaslán ve formátu PDF zdarma na e-mail objednatele uvedený v objednávce. Čerpat poukaz je možné na základě předložení eCouponu v doručené elektronické podobě na mobilním zařízení. Čerpat poukaz je možné i po předložení tištěné verze e-poukazu, která obsahuje dobu platnosti, číselný kód a hodnotu nebo předmět čerpání. Pokud poukaz neobsahuje tyto údaje, není platný.

Dárkové poukazy vydané v tištěné podobě

Po uhrazení příslušné hodnoty poukazu přes rezervační kancelář nebo na recepcích lázeňských domů je kupujícímu vydána zdarma tištěná podoba dárkového poukazu. Čerpat poukaz je možné na základě předložení originálu dárkového poukazu. Čerpat poukaz vydaný ve fyzické podobě je možné i po předložení jeho čitelné elektronické podoby (např. objednatelem naskenované) na mobilním zařízení. Za čitelnost odpovídá kupující.

Prodloužení dárkového poukazu

Platnost dárkového poukazu lze prodloužit jednorázově za paušální částku 200 Kč, a to maximálně o 3 měsíce a pouze v době platnosti poukazu.

2.7.3 Cena dárkových poukazů a platební podmínky

Cenu dárkových poukazů a případné náklady spojené s dodáním zboží dle kupní smlouvy může kupující uhradit prodávajícímu následujícími způsoby:

- v hotovosti na recepcích lázeňských domů;
- bezhotovostně převodem na účet LTNB č. 407142/0800 vedený u společnosti Česká spořitelna, a.s. pod přiděleným variabilním symbolem;
- bezhotovostně platební kartou;
- bezhotovostně prostřednictvím karet Pluxee, Edenred a Benefits plus.

Dárkové poukazy vydané elektronicky v podobě **eCouponu** jsou zasílány ve formátu PDF na e-mail objednatele uvedený v objednávce zdarma. Doprava dárkových poukazů vydaných v tištěné podobě je **rovněž zdarma**. Objednané produkty jsou dopraveny na adresu uvedenou objednatelem běžnou **zásilkou prostřednictvím České pošty**.

2.7.4 Přeprava a dodání dárkových poukazů

Každý dárkový poukaz je opatřen datem nebo dobou platnosti, unikátním kódem (číslem poukazu) a hodnotou nebo předmětem čerpání. Pokud dárkový poukaz neobsahuje tyto údaje, není platný. Objednatel je povinen náležitosti poukazu zkontrolovat ihned po jeho obdržení a případné nesrovnalosti neprodleně nahlásit LTNB.

2.7.5

Platnost dárkového poukazu je stanovena zpravidla do konce kalendářního roku, ve kterém byl dárkový poukaz zakoupen, pokud není na dárkovém poukazu stanoveno jinak. Po uplynutí data platnosti se stává dárkový poukaz neplatným. Nevýčerpaná hodnota dárkového poukazu se nikdy nevrací.

2.7.6

Dárkový poukaz a na něm obsažený unikátní číselný kód je zákazník povinen chránit před zneužitím a před čerpáním jej předložit LTNB. Předložení poukazu s příslušným unikátním číselným kódem jakoukoliv osobou tak jde vždy k tíži, resp. na vrub objednatele. Dárkové poukazy zakoupené v provozovnách a jiných obchodních místech LTNB nelze vrátit.

2.7.7

LTNB si vyhrazuje právo změnit z technických, provozních či jiných důvodů rozsah, cenu a obsah poskytovaných služeb.

2.7.8

Osoba v postavení spotřebitele ve smyslu občanského zákoníku má právo na odstoupení od smlouvy (koupě) dárkového poukazu zakoupeného mimo obchodní prostory LTNB, tj. zakoupeného prostřednictvím on-line obchodu za podmínek uvedených níže, přičemž je možné využít textu připojeného vzoru pro odstoupení.

Poučení o právu na odstoupení od smlouvy uzavřené distančním způsobem nebo mimo obchodní prostory

Právo odstoupit od koupě dárkového poukazu (dále též jen „Smlouva“)

Do 14 dnů máte jako spotřebitel právo odstoupit od Smlouvy, která byla uzavřena distančním způsobem nebo mimo obchodní prostory LTNB, bez udání důvodu. Odstoupit od Smlouvy nelze, pokud již bylo z dárkového poukazu čerpáno. Lhůta pro odstoupení od Smlouvy končí uplynutím 14 dnů ode dne následujícího po dni, kdy Vám byl dárkový poukaz doručen. Odstoupit od Smlouvy můžete jakýmkoli jednoznačným prohlášením adresovaným: Lázně Teplice nad Bečvou a.s. (IČO 45192570), Teplice nad Bečvou 47, 753 01 nebo na email: lazne@ltnb.cz. Můžete použít přiložený vzorový formulář pro odstoupení od Smlouvy, není to však Vaší povinností. Aby byla dodržena lhůta pro odstoupení od Smlouvy, postačuje odeslat odstoupení od Smlouvy před uplynutím příslušné lhůty.

Důsledky odstoupení od Smlouvy

Pokud odstoupíte od Smlouvy, vrátíme Vám bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů ode dne, kdy nám došlo Vaše odstoupení od Smlouvy, všechny peněžní prostředky, které jsme od Vás na základě Smlouvy přijali. Pro vrácení peněžních prostředků použijeme stejný platební prostředek, který jste použil(a)

pro provedení počáteční transakce, pokud jste výslovně neurčil(a) jinak. V žádném případě Vám tím nevzniknou další náklady.

Spotřebitelské spory

Orgánem příslušným k mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů ve smyslu zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele je v případě této Smlouvy Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2; email: adr@coi.cz; web: adr.coi.cz. Jinak je k řešení sporů z této Smlouvy příslušný obecný soud žalovaného či jiný soud dle zvláštních pravidel příslušnosti v civilních sporech.

Oznámení o odstoupení od smlouvy – vzor

Odesílatel:

Jméno a příjmení:

Bydliště:

E-mail:

Tel. číslo:

Bankovní účet:

Adresát:

Prodávající:

IČO:

Se sídlem:

Oznámení o odstoupení od koupě dárkového poukazu

Dne jsem si na Vašich internetových stránkách objednal(a) eCoupon s identifikačním číselným kódem, v hodnotě Kč. Objednaný eCoupon jsem zaplatil(a) formou (platební karta/převodem z účtu) a obdržel(a) jsem jej na svůj email dne

Na základě ust. § 1829 odst. 1 ve spojení s ust. § 1818 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, využívám svého zákonného práva a odstupuji od koupě dárkového poukazu zakoupeného prostřednictvím internetu.

Dárkový poukaz jsem nepoužil(a), nepředal(a) k použití / použila v následujícím rozsahu a беру na vědomí, že odstoupením od smlouvy již dárkový poukaz nemohu použít a je zneplatněný.

Žádám Vás o poukázání zaplacené ceny dárkového poukazu ve výši Kč na můj bankovní účet číslo nejpozději do 14 dnů od doručení tohoto odstoupení od koupě dárkového poukazu.

V dne

Jméno a příjmení spotřebitele + podpis

Přílohy: – zakoupený dárkový poukaz pro identifikaci a kontrolu

3. DOKUMENTACE SOUVISEJÍCÍ S OBCHODNÍMI PODMÍNKAMI

Externí:

- Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění
- Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění
- nařízení 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), v platném znění
- obecně závazná vyhláška „O místních poplatcích“
- vyhláška č. 2/2015 Sb., o stanovení odborných kritérií a dalších náležitostí pro poskytování lázeňské léčebně rehabilitační péče

Interní:

- Ceník lázeňské péče a služeb (interní materiál)
- Lázeňský vnitřní řád
- Reklamační řád
- Všeobecné podmínky pro poskytování lázeňské léčebně rehabilitační péče pro dospělé
- Zvací dopis

4. PŘECHODNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Všeobecné obchodní podmínky LTNB nabývají platnosti dne 1. 11. 2024.

LTNB mají právo obchodní podmínky jednostranně měnit, doplňovat nebo nahradit novými obchodními podmínkami. Aktuální znění obchodních podmínek je vždy zveřejněno na webových stránkách LTNB na adrese www.ltnb.cz.

Zasláním objednávky objednatel / kupující 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.

LTNB 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 / kupujícího / klienta na základě objednávky pobytu nebo jiného produktu budou LTNB využity pouze pro účely zajištění plnění práv a povinností vyplývajících z uzavřené smlouvy. 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 LTNB. Klient není povinen tento souhlas udělit. Pokud klient souhlas se zpracováním svých osobních údajů k marketingovým účelům LTNB udělí, je oprávněn tento souhlas kdykoli písemně odvolat.