

# Všeobecné obchodní podmínky Léčebných lázní Bohdaneč a.s.

## 1. ÚČEL

Všeobecné obchodní 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 Krajského soudu v Hradci Králové 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 / kupujícím při poskytování služeb v LLB a na další právní vztahy z těchto vztahů odvozených. Uzavřením smlouvy (resp. čerpáním služeb klientem) s LLB objednatel / klient / kupující souhlasí s těmito obchodními podmínkami a zavazuje se je dodržovat.

Obchodní podmínky, stejně jako právní vztahy mezi LLB 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 taktéž zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění.

### 1.1 Definice a zkratky

**LLB** = Léčebné lázně Bohdaneč a.s.

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

**Kupující** = Fyzická nebo právnická osoba, která kupuje dárkový poukaz.

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

**Služby** = Společné označení pro pobyty a procedury, jenž jsou LLB nabízeny a v nich poskytovány.

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

## 2. OBCHODNÍ PODMÍNKY

### 2.1 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 způsoby 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.

## 2.2 Pobyty

### 2.2.1 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.

### 2.2.2 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.

### 2.2.3 Změna potvrzené objednávky

Změnou potvrzené objednávky se rozumí změna termínu pobytu, změna typu pobytu (ze samopláteckého na komplexní či příspěvkovou lázeňskou léčebně rehabilitační péči) či změna délky pobytu. V případě prodloužení délky již potvrzeného pobytu si LLB vyhrazují právo změnit rezervovanou kategorii ubytování (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 (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.

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).

## 2.2.5 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.

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

Dnem storna je skutečný den doručení písemného storna LLB 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 LLB 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 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 nebo při nenastoupení k pobytu v určeném termínu bez předchozího storna | 100 %                     |

LLB 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 moct zvolit jiný termín pobytu dle kapacitních možností LLB. 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 povinnosti specifikované v Příloze č. 1 Všeobecných obchodních podmínek, zejména povinnosti v článku 5, 6, 7, 8 a 13, je LLB oprávněna okamžitě ukončit

pobyt klienta, přičemž klient nemá nárok na vrácení částky za Služby, které nemůže vyčerpat z důvodu předčasného ukončení pobytu.

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 LLB, elektronickou poštou (email), prostřednictvím formuláře na webových stránkách LLB na adrese [www.llb.cz](http://www.llb.cz), či osobně v sídle LLB (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

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

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

### 2.3.2 Potvrzení objednávky

Po obdržení objednávky zašle LLB 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 LLB, 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. LLB si vyhrazují právo změnu potvrdit v závislosti na volných kapacitách.

### 2.3.4 Poskytnutí procedury

LLB klientovi vždy doporučuje, aby se dostavil na objednanou proceduru 5 až 10 minut před jejím začátkem. Nedostaví-li se klient k čerpání objednané procedury nejpозději 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 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 (s výjimkou procedur změněných lékařem ze zdravotních důvodů). 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.

Zaměstnanec LLB 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 LLB. Písemné storno je objednatel povinen zaslat na adresu rezervací kanceláře LLB.

Denem storna je skutečný den doručení písemného storna LLB 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 LLB 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 %

LLB 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 hospitalizaci, v případě úmrtí v rodině úřední potvrzení či parte apod.).

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

### 2.3.6 Odmítnutí poskytnutí procedury

V případě, že klient odmítne splnit nebo poruší povinnosti specifikované v Příloze č. 1 Všeobecných obchodních podmínek, zejména povinnosti v článku 5, 8 a 13, je LLB oprávněna odmítnout poskytnutí procedury, přičemž klient nemá nárok na vrácení částky za uhrazenou proceduru.

Klient tímto bere na vědomí, že jakékoliv porušení povinností uvedených v odstavci výše je důvodem pro odmítnutí poskytnutí procedury a klient se tímto vzdává práva na náhradu jakékoliv škody, která mu vznikla nebo v budoucnosti vznikne, v souvislosti s odmítnutím poskytnutí proceduru ze strany LLB, včetně práva na vrácení ceny procedury.

## 2.4 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).

Úhrada služeb LLB může být provedena:

- bankovním bezhotovostním převodem nebo vkladem v hotovosti na účet LLB č. ú.: 4448152/0800 vedený u České spořitelny, 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),
- benefitními elektronickými platebními kartami (Sodexo, Edenred, Benefit Plus).

### 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 Lázně Bohdaneč.

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 písemné storno objednaných služeb. Úhradou zálohy se rozumí její připsání na účet LLB.

V případě, že je pobyt objednatelem objednán ve lhůtě kratší než 29 dní před objednaným nástupem k pobytu a cena pobytu nebude prokazatelně na účtu LLB 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 LLB 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 LLB) před uhrazením pobytu. Uplatnění slevy po odjezdu klienta a její zpětné vyplacení nebude LLB akceptováno.

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

### 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 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,
- 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 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,
- v případě tzv. samopláteckých pobytů sdělit LLB všechny okolnosti týkající se zdravotního stavu, které by mohly mít vliv na poskytnutí služeb (jednotlivé kontraindikace jsou dostupné na adrese [www.llb.cz](http://www.llb.cz)),
- respektovat lékařem indikovanou změnu objednaného léčebného pobytu, která vychází z neslučitelnosti zdravotního stavu klienta s objednaným léčebným pobytem,
- 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 na [www.llb.cz](http://www.llb.cz) nebo při nástupu k pobytu na recepcích LLB,
- počínat si tak, aby nedocházelo ke škodám na zdraví nebo majetku LLB a ostatních klientů,
- pečlivě si překontrolovat LLB vystavený zvací dopis a při zjištění jakékoliv nesrovnalosti neprodleně kontaktovat rezervační kancelář LLB, a žádat nápravu.

LLB 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 služeb (jednotlivé kontraindikace jsou dostupné na adrese [www.llb.cz/indikace/kontraindikace](http://www.llb.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 LLB (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 LLB nerespektoval vnitřní předpisy (zejména tyto Všeobecné obchodní podmínky a Lázeňský vnitřní řád),
- upravit ceny z důvodu inflace či cenových výkyvů a změn dle aktuálního kurzu při platbách v cizí měně.

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

- 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 procedury v souladu s bodem 2.3.5 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 LLB 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 LLB povinny klientovi vracet. Tato uhrazená částka bude použita LLB 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 Reklamacce

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 reklamacce 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.

Reklamacce 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.

## 2.7 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.

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

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.

Zakoupené dárkové poukazy LLB jsou nevratné.

Je-li kupujícím spotřebitel, bere tento na vědomí, že dle ustanovení § 1837 občanského zákoníku, nelze mimo jiné odstoupit od kupní smlouvy, které bylo upraveno podle přání kupujícího nebo pro jeho osobu, od kupní smlouvy o dodávce zboží, které podléhá rychlé zkáze, jakož i zboží, které bylo po dodání nenávratně smíseno s jiným zbožím a od kupní smlouvy o dodávce zboží v uzavřeném obalu, které spotřebitel z obalu vyňal a z hygienických důvodů jej není možné vrátit. Nejedná-li se o výše uvedené či i o jiný případ, kdy nelze od kupní smlouvy odstoupit, má kupující v souladu s ustanovením

§ 1829 odst. 1 občanského zákoníku právo od kupní smlouvy odstoupit, a to do 14 dnů od převzetí zboží, přičemž v případě, že předmětem kupní smlouvy je několik druhů zboží nebo dodání několika částí, běží tato lhůta ode dne převzetí poslední dodávky zboží. Odstoupení od kupní smlouvy musí být LLB odesláno ve lhůtě uvedené v předchozí větě. Pro odstoupení od kupní smlouvy může kupující využít vzorový formulář poskytovaný LLB. Odstoupení od kupní smlouvy kupující musí zaslat na adresu



sídla LLB. V případě platného odstoupení od kupní smlouvy se kupní smlouva od počátku ruší. Zboží musí být LLB vráceno do 14 dnů od odstoupení od smlouvy LLB. Odstoupí-li kupující od kupní smlouvy, nese kupující náklady spojené s navrácením zboží LLB, a to i v tom případě, kdy zboží nemůže být vráceno pro svou povahu obvyklou poštovní cestou.

V případě platného odstoupení od smlouvy vrátí LLB peněžní prostředky přijaté od kupujícího do 14 dnů od odstoupení od kupní smlouvy kupujícímu, a to stejným způsobem, jakým je LLB od kupujícího přijaly. LLB jsou oprávněny vrátit plnění poskytnuté kupujícímu již při vrácení zboží kupujícímu či jiným způsobem, pokud s tím kupující bude souhlasit a nevzniknou tím kupujícímu další náklady. Odstoupí-li kupující od kupní smlouvy, LLB nejsou povinny vrátit přijaté peněžní prostředky kupujícímu dříve, než mu kupující zboží vrátí nebo prokáže, že zboží LLB odeslal. Nárok na úhradu škody vzniklé na zboží jsou LLB oprávněny jednostranně započíst proti nároku kupujícího na vrácení kupní ceny.

V případech, kdy má kupující v souladu s ustanovením § 1829 odst. 1 občanského zákoníku právo od kupní smlouvy odstoupit, jsou LLB také oprávněny kdykoliv od kupní smlouvy odstoupit, a to až do doby převzetí zboží kupujícím. V takovém případě vrátí LLB kupujícímu kupní cenu bez zbytečného odkladu, a to bezhotovostně na účet určený kupujícím.

Je-li společně se zbožím poskytnut kupujícímu dárek, je darovací smlouva mezi LLB a kupujícím uzavřena s rozvazovací podmínkou, že dojde-li k odstoupení od kupní smlouvy kupujícím, pozbývá darovací smlouva ohledně takového dárku účinnosti a kupující je povinen spolu se zbožím LLB vrátit poskytnutý dárek.

### **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
- Ř-O-01 REV01 Reklamační řád
- Všeobecné podmínky pro poskytování lázeňské léčebně rehabilitační péče pro dospělé
- Zvací dopis

#### Přílohy:

Příloha č. 1 – Koncept LLB

### **4. PŘECHODNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

Všeobecné obchodní podmínky LLB nabývají platnosti dne 10. 02. 2022.

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.

Příloha č. 1 Všeobecných obchodních podmínek Léčebných lázní Bohdaneč a.s.

## KONCEPT LÉČEBNÝCH LÁZŇÍ BOHDANEČ

### OCHRANA ZDRAVÍ + ZODPOVĚDNÝ KLIENT = BEZPEČNÉ LÁZŇE

(dále jen „Koncept“)

Cíle Konceptu:

- Prevence a ochrana zdraví
- Zvýšení bezpečí při pobytu v lázních
- Ochrana před nepříznivými vlivy vnějšího prostředí
- Získání ještě lepší zdravotní kondice než před pobytem v lázních
- Posunutí hranic vlastní zodpovědnosti

Realizační opatření:

1. Aktuální podmínky k nástupu do lázní najdete na webových stránkách <https://llb.cz/podminky-nastupu-do-lazni/>.
2. Celý areál lázní je veřejnosti nepřístupný. Přístup do budov je umožněn pouze ubytovaným klientům a zaměstnancům. Z tohoto důvodu obdrží všichni klienti při nástupu do lázní identifikační čipové náramky, na základě kterých se budou prokazovat po celou dobu pobytu. Zástupci dodavatelů Léčebných lázní Bohdaneč a.s. (dále jen LLB) budou označeni viditelným způsobem kartou návštěvníka na recepci při vstupu do budovy, kde si je vyzvedne příslušný zaměstnanec LLB, se kterým je dohodnuta schůzka.
3. Návštěvy klientů během pobytu v lázních nejsou povoleny.
4. Oprávněný vstup osob do lázní je kontrolován a monitorován. Pokud osoba s oprávněným vstupem jeví příznaky infekčního onemocnění, vyčká tato osoba příchodu zdravotnického personálu lázní (sestra příjmu či lékař), který provede odborné posouzení zdravotního stavu v prostoru k tomuto účelu vyhrazeném v příslušném lázeňském domě. Pokud následně lékař shledá, že zdravotní stav klienta není k lázeňskému pobytu způsobilý, nebude klient na pobyt přijat a bude mu nabídnuto posunutí termínu pobytu bez uplatněných storno podmínek. Zrušení celého pobytu a vrácení zaplacené částky není v tomto případě možné. Obdobně se postupuje u oprávněných zástupců dodavatelů s tím, že pokud vykazují známky virového onemocnění, nebude jim vstup do areálu umožněn.
5. Klienti mohou být kontaktováni zdravotnickým personálem k podstoupení bezplatné lékařské prohlídky za účelem vyloučení infekčního onemocnění. Odmítnutí tohoto vyšetření bude důvodem k okamžitému ukončení pobytu bez náhrady za nevyčerpané služby.
6. Klienti komplexní lázeňské péče dle zákona o veřejném zdravotním pojištění jsou povinni čerpat služby léčení, ubytování a stravování v plném rozsahu. Přerušování 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 lázeňských 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.

7. 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. V celém areálu jsou zrušeny kuřácké koutky a zakázáno je i kouření bezprostředním okolí lázní. Klient podpisem tohoto Konceptu Léčebných lázní Bohdaneč a.s. souhlasí a potvrzuje, že vyhoví výše uvedené podmínce nekouření. Porušení zákazu kouření je sankcionováno smluvní pokutou ve výši 2000 Kč a může být důvodem k předčasnému ukončení pobytu bez náhrady za nevyčerpané služby. Zákaz kouření se týká i zaměstnanců a oprávněných zástupců dodavatelů LLB.
8. Ubytovaní klienti jsou povinni při pohybu po celém areálu lázní, vyjma konzumace stravy a nápojů, používat ochranné prostředky dýchacích cest (ústa a nos), kterými jsou respirátor nebo obdobný prostředek (vždy bez výdechového ventilu) naplňující všechny technické podmínky a požadavky, včetně filtrační účinnosti alespoň 94% dle příslušných norem (např. FFP2 / KN95) nebo obdobný prostředek naplňující minimálně všechny technické podmínky a požadavky normy ČSN EN 14683 + AC, které brání šíření kapének. Klienti jsou povinni na pobyt přijet vybaveni dostatečným množstvím těchto ochranných prostředků (kontrola při příjezdu na recepci - jeden kus na každý den pobytu). Tato povinnost platí obdobně pro zaměstnance a oprávněné osoby dodavatelů LLB. Výjimky jsou prokazatelně sděleny.
9. Prosíme klienty, aby v celém areálu lázní dodržovali předepsané rozestupy od ostatních klientů, a to i při čekání na procedury nebo vyšetření.
10. V celém areálu lázní jsou rozmístěny zásobníky s desinfekčními gely a vyvěšeny písemné a grafické návody speciálních hygienických postupů, které jsou klienti, zaměstnanci a oprávněné osoby dodavatelů LLB povinni dodržovat.
11. Ve všech prostorách lázní probíhá každý den následně po pravidelném úklidu plošná desinfekce povrchů a podlah dle platných desinfekčních řádů.
12. Všem ubytovaným klientům je v lázních zajištěna nepřetržitá zdravotnická péče. V pracovní dny v době 7:00 – 15:30 hodin funguje stálá služba sester a lázeňský lékař na ambulanci pavilonu Jubilejní (tel. linka 149). V době 15:30 – 7:00 hodin následujícího dne a ve dnech pracovního klidu funguje pohotovostní služba sester a lékaře na pooperačním oddělení TEP ve 2. NP v pavilonu Jubilejní (tel. linka 157).  
Klient – samoplátce může této zdravotnické péče také využít, avšak za úhradu dle aktuálního platného ceníku dostupného na recepci, na webových stránkách či ve složce dokumentů na každém hotelovém pokoji. Tento poplatek se nevybírání při nutnosti odvozu klienta do nemocnice, v případě poskytnutí neodkladné první pomoci, či v případě podezření na infekční onemocnění.
13. V případě zhoršení zdravotního stavu a jakéhokoliv projevu infekčního onemocnění mají klienti povinnost okamžitě kontaktovat lázeňský zdravotnický personál (jakéhokoliv službu konajícího lékaře, sestry, případně recepci). Nedodržení této povinnosti je pokládáno za porušení léčebného režimu a je důvodem k okamžitému ukončení pobytu bez náhrady za nevyčerpané služby.
14. Pokud se klient v rámci lázeňského pobytu setká s osobou, která jeví příznaky nákazy musí tuto skutečnost neprodleně oznámit lázeňskému zdravotnickému personálu.

Vedení lázní naléhavě prosí klienty, zaměstnance a oprávněné osoby dodavatelů, o respektování výše uvedených opatření a dodržování základních hygienických pravidel. Každý, kdo se v areálu lázní pohybuje, může svým zodpovědným chováním přispět k mírnějším dopadům šíření jakékoliv nákazy.

Platnost od 10. 02. 2022