

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, jež jsou LLB nabízeny a v nich poskytovány.

Zdravotnická procedura / Procedura = Standardizovaný popis 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 nebo www.medi-spa.cz a v propagačních materiálech LLB, které jsou dostupné na recepcích jednotlivých lázeňských pavilonů a na recepci Prodeje procedur.

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. Objedávka 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 umístěného na webových stránkách LLB na adrese www.llb.cz nebo www.medi-spa.cz nebo prostřednictvím on-line obchodu LLB pro prodej zboží a služeb umístěného na internetové adrese rezervace.medi-spa.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).

Objedná-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 (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 pavilon), kategorii ubytování (typ pokoje), výpis objednaných služeb, cenu a termín úhrady.

Objednatel je povinen přezkontrolovat správnost údajů uvedených v potvrzení pobytu. 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 samoplátce 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 (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 2 noci).

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.

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.llb.cz/podminky-nastupu-do-lazni nebo www.medi-spa.cz/podminky-nastupu-na-pobyt

Při nástupu k pobytu se klient na recepci LLB 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 LLB.

Po splnění uvedených formalit zaměstnanec recepce LLB 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 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 následující povinnosti, jsou LLB oprávněné 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 (s výjimkou kuřáckého koutku v prostorách před hlavním vstupem do pavilonu Jubilejní), 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 LLB, elektronickou poštou (email), prostřednictvím formuláře na webových stránkách LLB na adresách www.llb.cz nebo www.medi-spa.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 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 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 rezervační kanceláře LLB nebo na adresu recepce Prodeje procedur.

Dnem 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 snížená 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 o 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 smluv 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.

2.4 Ceny služeb a jejich úhrada

Aktuální ceny služeb poskytovaných LLB jsou uvedeny na webových stránkách LLB na adresách www.llb.cz nebo www.medi-spa.cz

Úhrada služeb LLB může být provedena:

- bankovním bezhotovostním převodem nebo vkladem v hotovosti na účet LLB č. ú.: 4448152/0800 vedený u společnosti Česká spořitelna, 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 akceptují (Pluxee, Edenred, Up),
- benefitními elektronickými platebními kartami (Pluxee, Edenred, Up, Benefit Plus),
- prostřednictvím platebního systému GoPay při nákupech prostřednictvím on-line obchodu LLB umístěného na webových stránkách www.medi-spa.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 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 písemně storno objednaných služeb. Úhradou zálohy se rozumí její připsání na účet LLB.

Uhrazená záloha za pobyt, která nebude v řádném ani náhradním termínu vyčerpána, i když proběhla marná snaha o komunikaci s klientem, bude bez náhrady propadnutá po 2 letech od řádného termínu nástupu na pobyt.

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 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 adresách www.llb.cz nebo www.medi-spa.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 adresách www.llb.cz/indikace/kontraindikace nebo www.medi-spa.cz/kontraindikace)
- 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 adresách www.llb.cz nebo www.medi-spa.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 vystavené potvrzení rezervace (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 či poskytnutí služeb (jednotlivé kontraindikace jsou dostupné na adresách www.llb.cz/indikace/kontraindikace nebo www.medi-spa.cz/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 reklamace ihned, vyhotoví zaměstnanec recepce LLB s klientem reklamační protokol. Tento protokol předá zaměstnanec recepce LLB ihned k evidenci asistentce výkonného ředitele LLB, která následně předá reklamaci k vyřízení oprávněnému zaměstnanci.

Reklamacce jsou vyřizovány dle Reklamačního řádu, který je k dispozici na webových stránkách LLB na adresách www.llb.cz nebo www.medi-spa.cz, a na recepcích LLB.

2.7 Prodej dárkových poukazů

Služby poskytované LLB je možno čerpat i prostřednictvím vystavených dárkových poukazů.

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

2.7.1 Druhy dárkových poukazů:

Dárkový poukaz na hodnotu

- je možné zakoupit v libovolné hodnotě od 100 Kč
- lze využít k úhradě pobytu, procedury, poplatků/příplatků, pokud není na dárkovém poukazu stanoveno jinak
- lze vyčerpat pouze jednorázově a v plné výši

Dárkový poukaz na proceduru

- je možné zakoupit na poskytovatelem stanovené procedury, přičemž záměna za jinou, než zakoupenou službu není možná
- objednání termínu procedur:
 - telefonicky na čísle +420 466 860 274
 - spa@medi-spa.cz

Dárkový poukaz na pobyt

- je možné zakoupit na vybrané pobyty, přičemž záměna za jinou, než zakoupenou službu není možná
- objednání termínů pobytů:
 - online na webových stránkách rezervace.medi-spa.cz (do poznámky je nutné uvést číslo poukazu)
 - telefonicky na čísle +420 466 860 661
 - rezervace@medi-spa.cz

Pokud klientovi nevyhovuje termín, na který byl pobyt 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 dárkový poukaz, na kterém je uvedeno:

- číslo poukazu,
- platnost poukazu,
- nominální hodnota poukazu / název pobytu / název procedura

Dárkový poukaz musí být vyčerpán nejpozději do data platnosti vyznačeného na dárkovém poukazu. Po tomto datu nelze dárkový poukaz uplatnit.

Z kapacitních důvodů LLB doporučují termín čerpání služeb sjednat co nejdříve.

2.7.2 Distribuce a čerpání dárkových poukazů

Dárkové poukazy vydané elektronicky v podobě eVoucheru

Po uhrazení příslušné hodnoty poukazu zakoupeného prostřednictvím on-line obchodu LLB pro prodej zboží a služeb umístěného na internetové adrese medi-spa.cz/e-shop-vouchery/ je eVoucher zaslán ve formátu PDF zdarma na e-mail objednatele uvedený v objednávce. Čerpat poukaz je možné na základě předložení eVoucheru v doručené elektronické podobě na mobilním zařízení. Čerpat poukaz je možné i po předložení tištěné verze e-poukazu, která obsahuje dobu platnosti, čárový kód s číselným označením a hodnotu nebo předmět čerpání. Pokud poukaz neobsahuje tyto údaje, není platný.

Dárkové poukazy vydané fyzicky v tištěné podobě

Po uhrazení příslušné hodnoty poukazu na recepcích lázeňských pavilonů nebo na recepci Prodeje procedur, 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 platnosti 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 pavilonů nebo na recepci Prodeje procedur (v tištěné podobě)
- bezhotovostně převodem na účet LLB č. 4448152/0800 vedený u společnosti Česká spořitelna, a.s. pod přiděleným variabilním symbolem
- bezhotovostně platební kartou
- bezhotovostně prostřednictvím platebního systému PayU

Společně s kupní cenou je kupující povinen zaplatit LLB také náklady spojené s balením a dodáním zboží ve smluvené výši.

Dárkové poukazy vydané elektronicky v podobě eVoucheru jsou zaslány ve formátu PDF na e-mail objednatele uvedený v objednávce zdarma.

Doprava dárkových poukazů vydaných v tištěné podobě je zpoplatněna částkou 89 Kč (platba předem). Objednané produkty jsou dopraveny na adresu uvedenou objednatelem doporučenou zásilkou prostřednictvím České pošty.

2.7.4 Přeprava a dodání dárkových poukazů, náklady na dopravu a balení

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

2.7.5

Platnost dárkového poukazu je stanovena zpravidla na 6 měsíců od data jeho zakoupení, pokud není na dárkovém poukazu stanoveno jinak. Po uplynutí data platnosti se stává dárkový poukaz neplatným. Nevyčerpaná hodnota dárkového poukazu se nikdy nevrací.

2.7.6

Dárkový poukaz a na něm obsažený unikátní kód je zákazník povinen chránit před zneužitím a před čerpáním jej předložit poskytovateli. Předložení poukazu s příslušným unikátním kódem jakoukoliv osobou tak jde vždy k tíži, resp. na vrub objednatele.

Dárkové poukazy zakoupené v provozovnách a jiných obchodních místech poskytovatele nelze vrátit.

2.7.7

Poskytovatel 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 poskytovatele, 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 dárkové poukázky (dále též jen „Smlouva“)

Do 14 dnů máte právo odstoupit od Smlouvy bez udání důvodu. Odstoupit od Smlouvy nelze pokud jste již dárkový poukaz začal(a) čerpat nebo jste si rezervoval(a) termín služby, která má být dárkovým poukazem hrazena. 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: Léčebné lázně Bohdaneč a.s. (IČO 47452421), Masarykovo nám. 6, 533 41 Lázně Bohdaneč nebo na email: rezervace@medi-spa.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. Pro kontrolu prosíme přiložte též.

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) eVoucher s identifikačním číslem, v hodnotě Kč. Objednaný eVoucher 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 a beru 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

- 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 místním poplatku z pobytu“
- vyhláška č. 2/2015 Sb., o stanovení odborných kritérií a dalších náležitostí pro poskytování lázeňské léčebně rehabilitační péče
- Lázeňský vnitřní řád LLB
- Reklamační řád LLB
- Všeobecné podmínky pro poskytování lázeňské léčebně rehabilitační péče pro dospělé LLB

4. PŘECHODNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Tyto Všeobecné obchodní podmínky nabývají platnosti dne 1. 11. 2024 a nahrazují Všeobecné obchodní podmínky platné od 1. 9. 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 adresách www.llb.cz a www.medi-spa.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.