

Všeobecné obchodní podmínky

Všeobecné obchodní podmínky společnosti Léčebné lázně Konstantinovy lázně a.s. jsou platné pro všechny účastníky pobytů a uživatele služeb poskytovaných společností Léčebné lázně Konstantinovy lázně a.s., Plzeňská 58, 349 52 Konstantinovy Lázně, Česká republika (dále jen "Podmínky") a jsou nedílnou součástí smluvních vztahů.

I. Účastníci smluvního vztahu

- prodejce – Léčebné lázně Konstantinovy lázně a.s., IČO 29090300, zapsaná v obchodním rejstříku Krajského soudu v Plzni v oddíle B, vložka 1529, (dále jen „Lázně“)
- zákazník – fyzická či právnická osoba (dále jen "Klient").

II. Předmět smluvního vztahu

Předmětem smluvního vztahu je poskytování pobytů a služeb Lázní Klientovi.

Informace o Ubytovacím zařízení a službách

Lázně na internetových stránkách publikují podrobnosti o ubytovacím zařízení, službách, cenách a další informace potřebné pro informování Klientů. Lázně se zavazují na webových stránkách uvádět informace pravdivě a přesně a pravidelně je aktualizovat.

III. Objednávka pobytu, vznik smluvního vztahu

Klient si objednáva pobyt a služby písemnou objednávkou, zaslanou poštou, elektronicky, faxem nebo podanou osobně či telefonicky.

Podstatné náležitosti objednávky:

- jméno a příjmení, datum narození, adresa trvalého bydliště, kontakt (telefon, e-mail), státní příslušnost Klienta, příp. též osob, za které je Klient oprávněn jednat
- název pobytu (u jednotlivě objednávaných služeb rozsah ubytovacích, stravovacích a léčebných služeb), termín, délka pobytu (počet nocí), podpis Klienta, datum.

Řádně vystavenou a podanou objednávkou je Klient vázán.

Lázně si vyhrazují právo jednostranně měnit či upřesňovat konkrétní podmínky dané nabídky před uzavřením Smlouvy.

Bezvýhradným potvrzením objednávky pobytu a/nebo služeb Lázněmi vzniká mezi Klientem a Lázněmi smluvní vztah (dále jen "Smlouva"). Návrhy dodatků, výhrad, omezení či jiné změny nabídky se považují za novou nabídku. Ustanovení § 1740, odst. 3 Občanského zákoníku se nepoužije. Předmětem Smlouvy je závazek Lázní poskytnout Klientovi pobyt a/nebo zabezpečit ve sjednaném rozsahu a kvalitě sjednané služby (dále jen „Pobyt“) a závazek Klienta zaplatit Lázním za Pobyt smlouvenou cenu.

Zasláním objednávky Lázním Klient stvrzuje, že se seznámil s těmito Podmínkami a že s nimi souhlasí. Tyto Podmínky tvoří nedílnou součást uzavřené Smlouvy. Tyto Podmínky se použijí, pokud Smlouva nebo jiné písemné ujednání mezi smluvními stranami neobsahuje úpravu jinou. Tyto Podmínky platí pro všechny osoby uvedené Klientem v potvrzené objednávce. Za závazky dalších osob uvedených Klientem v objednávce ručí Klient jako za své vlastní.

V případě, že Klient je právnická osoba, musí být Smlouva uzavřena způsobem a osobou oprávněnou jednat v souladu s právními předpisy.

IV. Objednávka a nákup dárkového poukazu

Po vystavení je poukaz nevratný a nelze za něj požadovat finanční náhradu.

Dárkové poukazy jsou nevratné a musejí být vyčerpány během doby své platnosti, uvedené na přední straně poukazu. Po uvedeném datu poukaz propadá, bez nároku na finanční náhradu či výměnu za jiný poukaz.

Poukaz na hodnotu lze uplatnit pouze v rámci jednoho pobytu, nelze jej uplatnit po částech. V rámci jednoho pobytu je možné využít i více peněžních poukazů, jejichž hodnota se pak sčítá. Je-li cena služeb vyšší než finanční částka uvedená na poukazu na hodnotu, rozdíl v ceně je možno doplatit.

V. Platební podmínky

Lázně mají právo na zaplacení ceny Pobytu před jeho poskytnutím a Klient je povinen uhradit jeho cenu před poskytnutím Pobytu. Za zaplacení ceny Pobytu se považuje podle formy úhrady den převzetí hotovosti nebo den připsání platby na účet Lázní do výše 100 % stanovené ceny, nejpozději v den nástupu na Pobyt. Při porušení tohoto závazku Klientem mají Lázně právo od smlouvy odstoupit, čímž není dotčeno jejich právo na náhradu škody.

Platbu lze uskutečnit bankovním převodem, poštovní poukázkou A či platební kartou (akceptovány jsou karty: VISA, VISA ELECTRON, MASTERCARD, MAESTRO).

Podklady pro bankovní převod – Česká spořitelna:

- účet v měně CZK 5105602/0800
údaje pro přeshraniční platební styk:
 - IBAN: CZ66 0800 0000 0000 0510 5602
 - BIC/SWIFT: GIBACZPX
 - adresa banky: Česká spořitelna, a.s. Praha
- účet v měně EUR 5105792/0800
údaje pro přeshraniční platební styk:
 - IBAN: CZ77 0800 0000 0000 0510 5792
 - BIC: GIBACZPX
 - adresa banky: Česká spořitelna, a.s. Praha

Při výběru formy placení platební kartou bude klient přesměrován na chráněný server společnosti Global Payments Europe a.s., která klientovi garantuje bezpečnost a nezcizitelnost jím vložených dat.

VI. Ceny a jejich změny, změny objednaných služeb

Ceny Pobytů jsou uvedené v ceníku, v nabídkových letácích i na webových stránkách Lázní. Pro Klienta i Lázně je závazná cena Pobytu uvedená v konkrétní nabídce a následně uzavřené Smlouvě (Smlouva má přednost).

Pokud Klient v průběhu Pobytu z jakéhokoliv důvodu nevyužije sjednané a zaplacené služby (opožděný nástup, předčasné ukončení, nečerpání některé z dílčích služeb apod.), nepřísluší mu žádná náhrada, stejně tak jako při nečerpání zaplacených služeb z důvodu nedoporučení jejich čerpání lázeňským lékařem (kontraindikace, momentální zdravotní stav aj.)

VII. Práva a povinnosti Klienta

Klient má právo:

- být úplně informován Lázněmi o objednávaném Pobytu, tj. jeho rozsahu, termínu a ceně
- na řádné poskytnutí jím objednaného, Lázněmi potvrzeného a zaplaceného Pobytu
- před zahájením Pobytu zrušit potvrzenou objednávku za předpokladu dodržení stornovacích podmínek uvedených v těchto Podmínkách

Klient je povinen:

- úplně a správně uvést všechny podstatné náležitosti objednávky
- zaplatit Lázním včas sjednanou cenu
- respektovat vnitřní předpisy Lázní
- počínat si tak, aby nedocházelo ke škodám na zdraví nebo majetku Lázní a ostatních klientů
- uhradit případnou vzniklou škodu, kterou Klient nebo jiné osoby zúčastněné s jeho vědomím na Pobytu způsobili Lázním
- v případě změny osoby – účastníka Pobytu neprodleně nahlásit tuto skutečnost Lázním

Klient – právnická osoba je dále povinen:

- seznámit účastníky Pobytu s těmito Podmínkami
- zabezpečit plnění základních povinností Klienta všemi účastníky Pobytu
- odevzdat jmenný seznam účastníků Pobytu Lázním

VIII. Povinnosti Lázní ke Klientovi

Lázně jsou povinny:

- poskytnout Klientovi veškeré informace k Pobytu
- zabezpečit Klientovi Pobyt podle uzavřené Smlouvy a v souladu s obecně závaznými právními předpisy
- v případě řádného a účinného odstoupení od uzavřené Smlouvy ze strany Klienta vyplatit Klientovi uhrazenou cenu Pobytu nejpozději do 14-ti dnů po obdržení písemného odstoupení od Smlouvy. Odstoupí-li Klient od Smlouvy v době kratší než 40 dnů před zahájením Pobytu, vrátí Lázně Klientovi cenu Pobytu sníženou o sankci – stornopoplatek – uvedený dále v těchto Podmínkách.
- Lázně se zavazují důsledně dodržovat zásady ochrany osobních údajů Klienta.

XI. Storno podmínky

Pro individuální osoby i skupiny (za skupinu se považuje skupina hostů od 10ti pokojů, nebo 15ti osob, kteří cestují společně) jsou stornopoplatky účtovány z celkové ceny pobytu následovně:

40 – 20 dní	30 % z ceny objednaných a potvrzených služeb
19 – 7 dní	50% z ceny objednaných a potvrzených služeb
6 – 2 dny	80 % z ceny objednaných a potvrzených služeb
1 den nebo nedejezd	100 % z ceny objednaných a potvrzených služeb

Skupina má nárok na bezplatné storno do 48 hodin od objednání. Storno poplatky u skupin nebudou účtovány v případě, dojde-li v době po storno lhůtě ke snížení počtu osob oproti objednavce do 10 %.

Jestliže předmět Smlouvy nemohl být čerpán z vážných důvodů (úmrtí, nemoc, živelné katastrofy apod.) a prokáže-li se toto příslušnými doklady, mohou být storno poplatky prominuty (nejedná se o právní nárok), manipulační poplatek v tomto případě činí 1,5 % z ceny pobytu. Stejný postup může společnost zvolit z obchodních i dalších důvodů. Rezervace se považuje za zrušenou v okamžiku doručení a potvrzení písemného storna.

Z důvodu hospitalizace nebo přerušení pobytu lékařem účtují Lázně náklady za skutečně čerpané a objednané služby na základě předložení lékařské zprávy. Z jiného důvodu nebude poskytnuta žádná finanční náhrada, za nevyčerpané služby nebude poskytnuta žádná finanční náhrada.

X. Reklamáce

- V případě reklamace Pobytu je Klient povinen uplatnit své výhrady bez zbytečného odkladu přímo u odpovědné osoby v místě konání pobytu tak, aby mohly být odstraněny ještě na místě. Pokud toto není možné, sepíše odpovědná osoba s Klientem písemnou reklamaci.
- Nastanou-li okolnosti, jejichž vznik, průběh a příp. následek není závislý na vůli, činnosti a postupu Lázní (vis major), nebo okolnosti, které jsou na straně Klienta (např. zdravotní stav), na jejichž základě Klient zcela nebo zčásti nevyužije objednaný, zaplacený a Lázněmi zabezpečený Pobyt, nevzniká Klientovi nárok na vrácení zaplacené ceny nebo na slevu z ceny vč. jakýchkoliv dalších finančních náhrad a vyrovnání.

XI. Pojištění Klienta

Klient není ze strany Lázní po dobu Pobytu pojištěn.

XII. Hodnocení hostů

Lázně si vyhrazují právo požádat Klienta o zhodnocení různých aspektů pobytu a následně toto hodnocení zveřejnit na webových stránkách. Veškerá odpovědnost vyplývající z obsahu těchto hodnocení je vyloučena.

XIII. Směnárna

Společnost LLKL provozuje směnárenské služby – nákup valut bez poplatku.
Provozovna – recepce v Prusíku, Lázeňská I.

Informaci o aktuálním kurzu Vám rádi poskytneme telefonicky na čísle 374 615 111.

Klient má právo podat návrh na mimosoudní řešení sporu Finančnímu arbitrovi ČR (Legerova 69, 110 00 Praha I, www.finarbitr.cz), nebo stížnost České národní bance (Na příkopě 864/28, 11000 Praha I, www.cnb.cz).

XIV. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

Subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů v je Česká obchodní inspekce. Internetová stránka tohoto subjektu je <http://www.coi.cz>

Spotřebitel může využít platformu pro řešení spotřebitelských sporů online, která je zřízena Evropskou komisí na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Náklady spojené s mimosoudním řešením spotřebitelských sporů si strany nesou samy.

XV. Závěrečná ustanovení

V případě rozporu mezi Smlouvou s Klientem a těmito všeobecnými obchodními podmínkami má vždy přednost ujednání ve Smlouvě.

Tyto Podmínky nabývají platnosti a účinnosti dnem 1.II.2018 a vztahují se na pobyty řádně objednané a potvrzené.