

Všeobecné obchodní podmínky

čl. I Předmět všeobecných podmínek

Priessnitzovy léčebné lázně, a.s., Priessnitzova 299, 790 03 Jeseník, IČO: 451 93 452, zapsané u KS Ostrava, sp. zn. B 323 (dále jen Lázně nebo Poskytovatel) vydávají tyto Všeobecné obchodní podmínky pro poskytování služeb – ubytování, stravování, léčení, procedury a jiných doplňkových služeb (dále jen služby) Klientům, které upravují smluvní vztahy a vymezují práva a povinnosti Lázní a Klientů.

Veškeré smluvní vztahy jsou uzavřené v souladu s právním řádem České republiky a smluvní vztahy s Klientem, které nejsou upravené v těchto Všeobecných obchodních podmínkách, se řídí občanským zákoníkem (č. 89/2012 Sb., v platném znění).

Služby Lázně poskytují Klientům v lázeňských domech Sanatorium Priessnitz, Bezruč, Jan Ripper, Wolker, Vila na kolonádě, Lékařská vila, Mír, Jubilejní vila, Maryčka, Bílý Kříž, Karolína, popřípadě v jiných objektech, které lázně užívají.

čl. II Objednávání služeb a uzavření smlouvy

Pobyt v Lázních si Klient objedná písemnou objednávkou, kterou zašle poštou, faxem nebo elektronickou poštou na adresu: rezervace@priessnitz.cz na základě on-line rezervace na stránkách Lázní www.priessnitz.cz. Po řádně vystavené a podané objednávce je klient svou objednávkou vázán.

Vystavená objednávka musí obsahovat tyto podstatné náležitosti:

- jméno a příjmení klienta,
- datum narození,
- adresa trvalého bydliště,
- telefon, emailová adresa
- název pobytu,
- počet osob,
- termín pobytu,
- délka pobytu,
- kategorie ubytování
- číslo dárkového poukazu, pokud jej Klient vlastní.

Dále objednávka musí obsahovat:

- rozsah ubytovacích, léčebných a stravovacích služeb,
- datum vystavení objednávky.

Za smluvní vztah spoluúčastníků pobytu, uvedených v objednávce, odpovídá objedávající Klient. Objedávka Klienta je návrhem smlouvy a samotná smlouva je uzavřena potvrzením objednávky Lázněmi, kterou vzniká mezi Klientem a Lázněmi smluvní vztah o prodeji služeb.

Zasláním objednávky Lázním Klient stvrzuje, že se seznámil s těmito Všeobecnými obchodními podmínkami a že s nimi souhlasí. Tyto obchodní podmínky tvoří nedílnou součást uzavřené smlouvy. Tyto Všeobecné obchodní podmínky jsou zobrazeny na webových stránkách Lázní: www.priessnitz.cz.

Dárkový poukaz:

Dárkový poukaz je nevratný. Platnost poukazu je 1 rok od vystavení a Klient jej může použít k úhradě pobytu a služeb pouze v době jeho platnosti v rámci provozních dnů Priessnitzových léčebných lázní. Kontaktní údaje pro rezervaci jsou uvedeny na poukazu.

Aktuální nabídka pobytů a služeb je zveřejněna na www.priessnitz.cz, kde si může Klient také pobyt nebo služby zarezervovat. Při rezervaci je nutné uvést číslo dárkového poukazu a při realizaci služby Klient dárkový poukaz předloží na recepci.

Po využití poukazu na základě unikátního čísla je tento dárkový poukaz vyčerpán a není možné jej uplatnit znovu. Proto je nutné dárkový poukaz a jeho identifikační kód chránit před zneužitím jinými osobami.

čl. III Práva a povinnosti

Základní práva Klienta:

- právo na poskytnutí služeb v rozsahu a kvalitě dle potvrzené objednávky Lázněmi. K čerpání služeb opravňuje Klienta potvrzení pobytu vystavené Lázněmi,
- právo na informace o všech skutečnostech, které jsou Lázním známy, a které se dotýkají objednaných služeb,
- právo na ochranu osobních dat. Uplatněním objednávky vyslovuje Klient souhlas s tím, aby v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, v platném znění a v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů, Lázně zpracovávaly osobní údaje Klienta, a to výhradně k úkonům, nezbytným pro plnění smlouvy a to po dobu, která je nezbytná k účelu jejich zpracování. Více na www.priessnitz.cz/cz/informace-pll/21-gdpr.html

Základní povinnosti Klienta:

- obstarat si všechny potřebné doklady nutné k zajištění služby,
- zajistit u osob mladších 15 let nebo osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje doprovod a dohled dospělé osoby,
- zajistit souhlas zákonného zástupce při účasti osoby mladší 18-ti let bez jeho doprovodu,



- dostavit se včas a na místo čerpání sjednaných služeb, přičemž se Klient v den nástupu na pobyt prokáže na příslušné recepci lázeňského domu občanským průkazem, potvrzením objednávky Lázněmi
- dodržovat stanovený program a předpisy ubytovacího a léčebného zařízení, zejména Domácí a léčebný řád, kterým jsou povinni se řídit nejenom Klienti vyslaní na pobyt Zdravotními pojišťovnamí, ale i všichni ostatní Klienti na pobytu v Lázních, mimo výslovně vymezené pasáže týkající se Klientů Zdravotních pojišťoven. V případě **porušení Domácího a léčebného řádu** v průběhu pobytu zejména **z důvodu kouření mimo vyhrazené místa, nadměrného požívání alkoholu a drog, nebo jiných omamných látek, mohou Lázně, přes neuposlechnutí výzvy Klientem, od dalšího poskytování sjednaných služeb odstoupit** pro podstatné porušení smluvních podmínek a požádat **Klienta, aby opustil Lázně a ihned uvolnil pokoj**. Lázně jsou oprávněné v takovém případě požadovat po Klientovi odstupné (náhrada škody) ve výši ceny max. 3 denních objednaných služeb.
- uhradit objednané služby v plné výši a včas před jejich poskytnutím, popřípadě předložit dárkový poukaz, pokud bude úhradu uplatňovat jeho prostřednictvím
- počínat si tak, aby nedocházelo ke škodám na zdraví nebo majetku na úkor ostatních klientů, lázeňském zařízení a poskytovatelů služeb a uhradit případnou škodu, kterou Klient způsobil Lázním nebo ostatním poskytovatelům služeb v rámci čerpání služeb
- **neobtěžovat spolubydlící a ostatní Klienty nadměrným hlukem, kouřem, dodržovat od 23.00 hod. do 6.00 hod. noční klid jak na pokojích, tak ve společných i veřejných prostorách.**

Povinnosti Lázní:

- zajistit osobám uvedeným v objednávce poskytnutí služeb specifikovaných v této objednávce v souladu s těmito Všeobecnými obchodními podmínkami a obecně závaznými právními předpisy,
- poskytnout Klientovi služby v termínu, rozsahu a kvalitě dle potvrzené objednávky,
- pravdivě a řádně informovat Klienta o všech skutečnostech, týkajících se sjednaných služeb, které jsou pro plnění ze smlouvy důležité, a které jsou Lázním známy,
- při zpracovávání osobních údajů Klienta jsou Lázně povinny dbát, aby klient neutrpěl újmu na svých právech, zejména na právu na zachování lidské důstojnosti, a na ochranu před neoprávněným zasahováním do jeho soukromého a osobního života.

Lázně prohlašují, že léčebný program je garantován lékařem a že jídelníček u léčebně preventivních pobytů je garantován lékařem dietologem a stravování je připravováno pod dohledem nutričních terapeutů. V případě, že Klient má vzhledem ke svému zdravotnímu stavu lékařem stanovenou dietu či jiná zdravotní omezení, Lázně se zavazují, že Klientovi stravování přizpůsobí.

Lázně se zavazují, že veškeré léčebné procedury budou provádět kvalifikovaným zdravotnickým personálem a budou zajišťovat 24 hodin denně zdravotnický dohled s 24 hodinovou pohotovostí lékaře.

Součástí léčebně preventivních pobytů je vstupní a výstupní lékařské vyšetření s předepsáním procedur a služeb dle individuálního zdravotního stavu Klienta. Skladba procedur u léčebně preventivních programů je pouze doporučena. Lékař na základě lékařského vyšetření může skladbu procedur změnit a sestavit individuální léčebný plán.

čl. IV Platební podmínky

Všechny ceny pobytů a služeb Lázní jsou uvedeny v nabídkových listech a v příslušných cenících a zahrnují služby v nich uvedené.

Úhradu objednaného pobytu provádí Klient formou 100% zálohy za jím objednané a Lázněmi potvrzené služby. Záloha musí být uhrazena nejpozději 30 dnů před nástupem na pobyt, není-li v potvrzení objednávky stanoveno jinak. Je-li pobyt objednán ve lhůtě 30 dnů a méně před nástupem na pobyt, je Klient o způsobu placení pobytu informován v potvrzení pobytu, resp. při podání objednávky pobytu.

Způsob úhrady:

- bankovním převodem
- v hotovosti
- složenkou
- platebními kartami (MasterCard, VISA, Maestro, VISA Elektron, JCB, Benefit Plus, Dinners Club Int.)
- dárkovým poukazem na služby

Bankovní spojení: **Česká spořitelna a.s.**
Číslo účtu: **423062/0800**

Nebude-li záloha za pobyt zaplacená v termínu uvedeném v potvrzení pobytu, mohou Lázně od potvrzené objednávky odstoupit.

V případě, že z časových důvodů nebude možné zaplatit pobyt předem, je možné po dohodě pobyt uhradit na místě (platební kartou, nebo platbou v hotovosti, nebo dárkovým poukazem). Úhrada pobytu musí být provedena na recepci příslušného lázeňského domu nebo v přijímací kanceláři, a to před poskytnutím první služby.

V den skončení pobytu Lázně vystaví Klientovi účet za čerpané služby, ve kterém taktéž Lázně zúčtují uhrazenou zálohu, přičemž rozdíl je Klient povinen doplatit v hotovosti buď na recepci příslušného lázeňského domu, nebo v přijímací kanceláři, nejpozději v den skončení pobytu nebo v poslední den čerpání služeb.

čl. V Odstoupení od smlouvy

Klient má právo kdykoliv pobyt zrušit, tj. odstoupit od potvrzené objednávky pobytu. Toto odstoupení musí být provedeno písemnou formou a oznámení o odstoupení musí být prokazatelně

doručeno Lázním. Klient může zrušit potvrzenou závaznou objednávku jen do dne sjednaného nástupu a jen zaplacením částky odstupného (storno poplatku), které činí:

- do 30 dnů před dnem nástupu bez odstupného
- od 29 dnů do 10 dnů před nástupem 20 % z celkové ceny pobytu
- od 09 dnů do 04 dnů před dnem nástupu 40 % z celkové ceny pobytu
- od 03 dnů do nástupu 100 % z celkové ceny pobytu

Lázně mohou od vymáhání storno poplatku ustoupit, jestliže Klient nečerpal služby z vážných důvodů, které byly řádně prokázány. Storno poplatek se nehradí v těchto dohodnutých případech - úmrtí, nemoc klienta, živelná pohroma znemožňující nástup v dohodnutém termínu.

V případě stornované objednávky provedou Lázně nejpozději do 21 dnů vyúčtování a vrácení zaplacené zálohy Klientovi s odečtenými storno poplatku, pokud tento vznikne.

Lázně mohou odstoupit od potvrzené objednávky z důvodů závažného porušení povinností Klienta (např. neuhrazení včas a v plné výši ceny objednaného pobytu a služeb, porušení domácího a léčebného řádu), stanovených v těchto Všeobecných obchodních podmínkách, a to bez nároku na další plnění.

čl.VI Reklama

Je-li rozsah nebo kvalita poskytovaných služeb Lázněmi prokazatelně nižší než bylo v potvrzené objednávce sjednáno, vzniká Klientovi právo na reklamaci.

V případě reklamační služby je Klient povinen uplatnit své požadavky na nedostatky bez zbytečného odkladu přímo u poskytovatele služby tak, aby mohly být odstraněny ihned na místě. Pokud toto není možné, bude sepsaná s Klientem písemná reklamační.

Mimosoudní řešení sporů ohledně reklamační je možné prostřednictvím České obchodní inspekce, Štěpánská 44/796, 110 00 Praha 1, e-mail: podatelna@coi.cz, nebo Sdružení českých spotřebitelů, Pod Altánem 99/103, 100 00 Praha 10 – Strašnice, e-mail: scs@konzument.cz, na které se může klient obrátit nejpozději do 1 roku od uplatnění nároku.

čl.VII Závěrečná ustanovení

V případě, že vznikne rozpor mezi ustanoveními písemně uzavřené smlouvy a Všeobecnými obchodními podmínkami, mají přednost ustanovení smlouvy.

Uplatněním objednávky vyslovuje Klient souhlas se zasíláním informací o Lázních a aktuálních novinkách, který může být klientem kdykoliv odvolán.

Lázně mají právo jednostranným úkonem měnit a doplňovat tyto Všeobecné obchodní podmínky. Jestliže dojde k takové změně, bude nová verze Všeobecných obchodních podmínek zveřejněna na webových stránkách Lázní www.priessnitz.cz a bude automaticky přiložena ke všem novým potvrzením objednávky. Nesouhlasí-li Klient se změnou Všeobecných obchodních podmínek pro poskytování služeb, má právo neprodleně od smlouvy odstoupit (nejpozději do 5 dnů od nabytí

jejich účinnosti), jinak se má za to, že se změnou Všeobecných obchodních podmínek pro poskytování služeb souhlasí.

Pokud některé z ustanovení těchto Všeobecných obchodních podmínek se stane z nějakého důvodu neplatným, nemá tato skutečnost vliv na platnost ostatních ustanovení. To neplatí, stanoví-li kogentní ustanovení občanského zákoníku něco jiného.

Tyto Všeobecné obchodní podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 15. dubna 2024 a ruší všechny předchozí Všeobecné obchodní podmínky.

V Jeseníku dne 15.04.2024



Ing. Roman Provažník
ředitel společnosti