

VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY

VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY LÁZNÍ HODONÍN (DÁLE JEN PODMÍNKY) UPRAVUJÍ VZÁJEMNÝ SMLUVNÍ VZTAH MEZI LÁZŇEMI HODONÍN, S.R.O., MĚŠŤANSKÁ 140, 695 01 HODONÍN, (DÁLE JEN LÁZŇE) A KLIEMTEM - FYZICKOU OSOBOU NEBO PRÁVNICKOU OSOBOU, KTERÁ POBYT V LÁZŇÍCH JAKO OBJEDNATEL OBJEDNÁVÁ (DÁLE JEN KLIENT).

I. OBJEDNÁVKA POBYTU, VZNIK SMLUVNÍHO VZTAHU

KLIENT SI OBJEDNÁVÁ POBYT V LÁZŇÍCH PÍSEMNOU OBJEDNÁVKOU, KTEROU PODÁVÁ LÁZŇÍM POŠTOU, FAXEM, ELEKTRONICKOU POŠTOU NEBO OSOBNĚ.

OBJEDNÁVKA MUSÍ OBSAHOVAT:

- JMÉNO A PŘÍJMENÍ KLIENTA, DATUM NAROZENÍ, ADRESA TRVALÉHO BYDLIŠTĚ, KONTAKT (TEL., E-MAIL)
- NÁZEV POBYTU (ROZSAH UBYTOVACÍCH, STRAVOVACÍCH A LÉČEBNÝCH SLUŽEB), POČET OSOB, TERMÍN POBYTU, DÉLKA POBYTU
- V PŘÍPADĚ OBJEDNÁNÍ POBYTU DALŠÍ OSOBE, MUSÍ OBJEDNÁVKA OBSAHOVAT JMÉNO A PŘÍJMENÍ TÉTO OSOBY, KONTAKTNÍ ADRESU, TELEFON, POPŘ. E-MAIL
- PO ŘÁDNĚ VYSTAVENÉ A PODANÉ OBJEDNÁVCE JE KLIENT SVOU OBJEDNÁVKOU VÁZÁN.

V PŘÍPADĚ VOLNÉ KAPACITY LÁZŇÍ JE OBJEDNÁVKA PŘIJATA. OBJEDNÁVKA JE POTÉ POTVRZENA PÍSEMNOU FORMOU. SOUČASNĚ S POTVRZENÍM OBJEDNÁVKY JSOU ZÁJEMCI ZASLÁNY ČÍSLO ÚČTU A VARIABILNÍ SYMBOL NA ÚHRADU CELKOVÉ ČÁSTKY ZA OBJEDNANÉ SLUŽBY. POTVRZENÍM OBJEDNÁVKY LÁZŇEMI VZNIKÁ MEZI KLIEMTEM A LÁZŇEMI SMLUVNÍ VZTAH. LÁZŇE SE ZAVAZUJÍ ZABEZPEČIT KLIENTOVI SLUŽBY V POTVRZENÉM ROZSAHU A KVALITĚ A KLIENT ZAPLATIT LÁZŇÍM SMLUVENOU CENU. PODMÍNKY SMLUVNÍHO VZTAHU PLATÍ PRO VŠECHNY OSOBY UVEDENÉ V OBJEDNÁVCE, KTEROU KLIENT PODAL A LÁZŇE POTVRDILY. OBJEDNÁVÁ-LI TUZEMEC POBYT PRO CIZINCE, JE KLIENT POVINEN TUTO SKUTEČNOST UVĚST.

II. PRÁVA A POVINNOSTI KLIENTA

KLIENT MÁ PRÁVO:

- BÝT DOSTATEČNĚ A ÚPLNĚ INFORMOVÁN LÁZŇEMI O OBJEDNÁVANÝCH SLUŽBÁCH, TJ. JEJICH ROZSAHU, TERMÍNU A CENĚ
- NA ŘÁDNĚ POSKYTNUTÍ JÍM OBJEDNANÝCH, LÁZŇEMI POTVRZENÝCH A ZÁLOHOVĚ ZAPLACENÝCH SLUŽEB
- KDYKOLIV PŘED ZAHÁJENÍM POBYTU ZRUŠIT POTVRZENOU OBJEDNÁVKU ZA PŘEDPOKLADU DODRŽENÍ STORNOVACÍCH PODMÍNEK V SOULADU S ČL. VII.
- REKLAMOVAT VADY POSKYTOVANÝCH SLUŽEB V SOULADU S PLATNOU PRÁVNÍ ÚPRAVOU

KLIENT JE POVINEN:

- ÚPLNĚ A SPRÁVNĚ UVĚST VŠECHNY PODSTATNÉ NÁLEŽITOSTI OBJEDNÁVKY
- ZAPLATIT LÁZŇÍM V POŽADOVANÉM TERMÍNU FORMOU ZÁLOHY PLNOU CENU ZA POBYT
- RESPEKTOVAT LÁZEŇSKÝ ŘÁD LÁZŇÍ HODONÍN
- PEČLIVĚ SI PŘEKONTROLOVAT LÁZŇEMI VYSTAVENÉ POTVRZENÍ POBYTU A PŘI ZJIŠTĚNÍ JAKÉKOLIV NESROVNALOSTI

KONTAKTOVAT NEPRODLENĚ PŘÍSLUŠNÉ PRACOVNÍKY LÁZŇÍ

- PŘED NÁSTUPEM NA POBYT JE NUTNÉ DOLOŽIT PODEPSANÉ POUČENÍ PRO SAMOPLATĚ A FORMULÁŘ POTVRZENÝ OD LÉKAŘE.
- KLIENT JE POVINEN SDĚLIT ZDRAVOTNICKÉMU PERSONÁLU VŠECHNY INFORMACE TÝKAJÍCÍ SE MOŽNÝCH ZDRAVOTNÍCH RIZIK PŘED ČERPÁNÍM PROCEDUR.

III. PRÁVA A POVINNOSTI LÁZŇÍ KE KLIENTOVI

LÁZŇE JSOU POVINNY:

- POSKYTNOUT KLIENTOVI DŮLEŽITÉ INFORMACE K POBYTU
- DLE KAPACITNÍCH MOŽNOSTÍ POTVRDIT KLIENTOVI ŘÁDNĚ OBJEDNANÝ POBYT A POSKYTNOUT KLIENTOVI PÍSEMNĚ INFORMACE K NÁSTUPU NA POBYT
- OBEZNÁMIT KLIENTA S PRŮBĚHEM LÉČBY (PROCEDURY) VČETNĚ ÚČINKŮ JEDNOTLIVÝCH PROCEDUR A ZDRAVOTNÍCH KONTRAINDIKACÍ
- ZABEZPEČIT KLIENTOVI SLUŽBY V POTVRZENÉM ROZSAHU A KVALITĚ
- V PŘÍPADĚ ODSTOUPENÍ OD POTVRZENÉ OBJEDNÁVKY POBYTU ZE STRANY KLIENTA VYPLATIT NEJPOZDĚJI DO 14 DNŮ PO PÍSEMNÉM OBDRŽENÍ STORNA ZAPLACENOU ZÁLOHU NA POBYT NEBO POKUD VZNIKNOU STORNOVACÍ POPLATKY ROZDÍL MEZI JÍŽ ZAPLACENOU ZÁLOHOU A PŘÍSLUŠNÝMI STORNOVACÍMI POPLATKY

LÁZŇE MAJÍ PRÁVO:

- ODSTOUPIT OD POTVRZENÉ OBJEDNÁVKY Z HAVARIJNÍCH NEBO PROVOZNÍCH DŮVODŮ
- Z DŮVODU HAVARIJNÍHO STAVU ČI PROVOZNÍCH DŮVODŮ V PRŮBĚHU POBYTU KLIENTA PŘESTĚHOVAT
- ZDRAVOTNICKÝ PERSONÁL MÁ PRÁVO ODMÍTNOUT KLIENTA BEZ NÁROKU NA NÁHRADU V PŘÍPADĚ, KDY SE DOSTAVÍ POD VLIVEM ALKOHOLU ČI JINÝCH OMAMNÝCH LÁTEK, PŘÍPADNĚ NEDODRŽÍ ČASOVÝ HARMONOGRAM PROCEDUR.

IV. CENY SLUŽEB A JEJICH ÚHRADA

CENY SLUŽEB JSOU UVEDENY V CENÍKU LÁZŇÍ HODONÍN A NA INTERNETOVÝCH STRÁNKÁCH LÁZŇÍ, EVENT. PŘI MIMOŘÁDNÝCH AKCÍCH VE SPECIÁLNÍCH NABÍDKOVÝCH LISTECH ČI PŘEDANÝCH CENOVÝCH KALKULACÍCH. CENA POBYTU JE VŽDY UVEDENA PŘI POTVRZENÍ OBJEDNÁVKY. ÚHRADU OBJEDNANÝCH SLUŽEB PROVÁDÍ KLIENT FORMOU 100% ZÁLOHY ZA JÍM OBJEDNANÉ A LÁZŇEMI POTVRZENÉ SLUŽBY, V PŘÍPADĚ SKUPINOVÝCH POBYTŮ DLE SJEDNANÝCH INDIVIDUÁLNÍCH PODMÍNEK. CELKOVÁ ČÁSTKA MUSÍ BÝT UHRAZENA V PŘÍPADĚ INDIVIDUÁLNÍCH POBYTŮ NEJPOZDĚJI 30 DNŮ PŘED NÁSTUPEM NA POBYT. V PŘÍPADĚ NEUHRAZENÍ ČÁSTY ZA POBYT VÁM BUDE REZERVACE ZRUŠENA. JE-LI POBYT OBJEDNÁN VE LHŮTĚ 30 DNŮ A MĚNĚ PŘED NÁSTUPEM NA POBYT JE O ZPŮSOBU PLACENÍ POBYTU INFORMOVÁN V POTVRZENÍ POBYTU, RESP. PŘI PODÁNÍ OBJEDNÁVKY POBYTU. SOUČÁSTÍ KAŽDÉHO LÁZEŇSKÉHO POBYTU JE ZDRAVOTNÍ KONSULTACE. SKLADBA PROCEDUR VE VÁMI VYBRANÉM POBYTOVÉM BALÍČKU JE NEMĚNNÁ.

ÚHRADU OBJEDNANÝCH SLUŽEB MŮŽE KLIENT PROVĚST:

1. BANKOVNÍM BEZHOTOVOSTNÍM PŘEVODEM NEBO VKLADEM V HOTOVOSTI NA ÚČTY LÁZŇÍ: Č. Ú. 132675421/0300 / POŠTOVNÍ POUKÁZKOU A
2. PLATEBNÍ KARTOU
3. PLATBOU V HOTOVOSTI
4. FAKTUROU

NEBUDE-LI ZÁLOHA ZA POBYT ZAPLACENA V TERMÍNU UVEDENÉM V POTVRZENÍ POBYTU, MOHOU LÁZŇE OD POTVRZENÉ OBJEDNÁVKY ODSTOUPIT. NEZAPLACENÍM CELKOVÉ ČÁSTKY NEZANIKÁ POVINNOST PROVĚST PÍSEMNĚ STORNO OBJEDNANÝCH SLUŽEB. ÚHRADOU ZÁLOHY SE ROZUMÍ JEJÍ PŘÍPSÁNÍ NA ÚČET LÁZŇÍ. V PŘÍPADĚ, ŽE Z ČASOVÝCH DŮVODŮ NEBUDE MOŽNÉ ZAPLATIT POBYT PŘEDEM A KLIENT BUDE PLATIT POBYT NA MÍSTĚ (PLATEBNÍ KARTOU NEBO PLATBOU V HOTOVOSTI), MUSÍ BÝT ÚHRADA POBYTU PROVEDENA V RECEPCI ČI PŘÍJÍMACÍ KANCELÁŘI PŘED POSKYTNUTÍM PRVNÍ SLUŽBY LÁZŇEMI, NA ZÁKLADĚ DOHODY S KOORDINÁTOREM UBYTOVACÍHO PROVOZU LÁZEŇSKÉHO DOMU EVA.

V. POTVRZENÍ POBYTU

K ČERPÁNÍ ZAPLACENÝCH SLUŽEB OPRAVŮJE KLIENTA POTVRZENÍ POBYTU VYSTAVENÉ LÁZŇEMI A ROZPISU NAČASOVANÝCH PROCEDUR. POTVRZENÍ POBYTU, KTERÉ KLIENT OBDRŽÍ OBSAHUJE NÁSLEDUJÍCÍ ÚDAJE: JMÉNO A PŘÍJMENÍ KLIENTA, TERMÍN POBYTU, NÁZEV POBYTU A UBYTOVACÍHO ZAŘÍZENÍ, POČET OSOB, VÝPIS OBJEDNANÝCH SLUŽEB, CENU A TERMÍN ÚHRADY. KLIENT JE POVINEN PŘEKONTROLOVAT SPRÁVNOST UVEDENÝCH ÚDAJŮ. PŘI ZJIŠTĚNÍ JAKÉKOLIV NESROVNALOSTI KONTAKTUJE KLIENT NEPRODLENĚ PRACOVNÍKY PŘÍJÍMACÍ KANCELÁŘE LÁZŇÍ, KTERÉ POTVRZENÍ VYSTAVILY.

VI. NÁSTUP NA POBYT

PŘI NÁSTUPU SE KLIENT V RECEPCI UBYTOVACÍHO ZAŘÍZENÍ LÁZŇÍ PROKÁŽE OBČANSKÝM PRŮKAZEM, PRŮKAZEM ZDRAVOTNÍ POJIŠTOVNY (U PŘÍSPĚVKOVÉ LÁZEŇSKÉ PÉČE) A POTVRZENÍM POBYTU. PO SPLNĚNÍ UVEDENÝCH FORMALIT RECEPCE KLIENTA UBYTUJE A POSKYTNE MU DALŠÍ INFORMACE K POBYTU.

VII. STORNOVACÍ PODMÍNKY

KLIENT MÁ PRÁVO STORNOVAT POBYT BEZ POPLATKU DO 22 DNŮ PŘED NÁSTUPEM. TOTO ODSTOUPENÍ ZE STRANY KLIENTA (DÁLE JEN STORNO) MUSÍ BÝT PROVEDENO PÍSEMNOU FORMOU A PROKAZATELNĚ DORUČENO LÁZŇÍM. LÁZŇÍM VZNIKÁ NÁROK NA ZAPLACENÍ ODSTUPNĚHO (DÁLE JEN STORNOVACÍHO POPLATKU), KTERÉ JE STANOVENO PODLE DÉLKY DOBY MEZI DNEM STORNA A PRVNÍM DNEM POTVRZENÉHO POBYTU.

STORNOPOPLATKY JSOU ÚČTOVÁNY Z CELKOVÉ, TJ. POTVRZENÉ CENY POBYTU NÁSLEDOVNĚ:

STORNO POBYTU PROVEDENO:	VÝŠE STORNOVACÍHO POPLATKU
21 - 15 DNÍ	30 % Z CENY POBYTU
14 - 8 DNÍ	50 % Z CENY POBYTU
7 - 3 DNY	70 % Z CENY POBYTU
2 DNY A MĚNĚ NEBO NENASTOUPENÍ NA POBYT BEZ PŘEDCHOZÍHO STORNA	100 % Z CENY POBYTU

DNEM STORNA JE SKUTEČNÝ DEN DORUČENÍ PÍSEMNÉHO STORNA LÁZŇÍM A ZAPOČÍTÁVÁ SE DO VÝŠE UVEDENÉHO POČTŮ DNÍ ROZHODNÝCH PRO VÝPOČET STORNOVACÍCH POPLATKŮ. STORNOPOPLATKY JSOU ÚČTOVÁNY Z CELKOVÉ TJ. POTVRZENÉ CENY POBYTU.

VIII. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY VSTUPUJÍ V PLATNOST DNE 1. 1. 2011. ZMĚNY A DOPLŇKY TĚCHTO PODMÍNEK MOHOU BÝT INDIVIDUÁLNĚ MEZI LÁZŇEMI A KLIEMTEM UPRAVENY VÝLUČNĚ PÍSEMNOU FORMOU. POTVRZENÍM OBJEDNÁVKY OBJEDNATEL SOUHLASÍ SE VŠEOBECNÝMI SMLUVNÍMI PODMÍNKAMI, KTERÉ JSOU ZVEŘEJNĚNY NA WWW. LAZNEHODONIN.CZ. PŘEDANÉ OSOBNÍ ÚDAJE KLIENTA UVEDENÉ V OBJEDNÁVCE POBYTU POUŽIJÍ LÁZŇE POUZE PRO UZAVÍRANÝ SMLUVNÍ VZTAH MEZI LÁZŇEMI A KLIEMTEM.

REKLAMACE

1. V PŘÍPADĚ VADNĚ POSKYTNUTÝCH NEBO NEPOSKYTNUTÝCH SLUŽEB LÁZŇEMI HODONÍN, JEŽ BYLY PROKAZATELNĚ SJEDNÁNY, VZNIKÁ KLIENTOVI PRÁVO NA REKLAMACI.
2. UPLATNĚNÍ PRÁVA KLIENTA Z ODPOVĚDNOSTI ZA VADY SLUŽEB, POSKYTOVANÝCH LÁZŇEMI HODONÍN (REKLAMACE), MUSÍ BÝT UČINĚNO VÁŽNĚ, URČITĚ A SROZUMITELNĚ.
3. KLIENT JE POVINEN UPLATNIT REKLAMACI VČAS BEZ ZBYTEČNÉHO ODKLADU TAK, ABY MOHLA BÝT ZJEDNÁNA NÁPRAVA POKUD MOŽNO V MÍSTĚ POSKYTOVANÉ SLUŽBY U POVĚŘENÉHO ZÁSTUPCE. UPLATNĚNÍ REKLAMACE V MÍSTĚ MŮŽE KLIENT PROVĚST BŮDĚ ÚSTNĚ NEBO PÍSEMNĚ. V PŘÍPADĚ ÚSTNÍHO REKLAMAČNÍHO PODÁNÍ, NENÍ-LI REKLAMACI V PLNĚM ROZSAHU VYHOVĚNO IHNEDE, JE POVINEN POVĚŘENÝ ZÁSTUPCE LÁZŇÍ HODONÍN VYPLNIT SE ZÁKAZNÍKEM REKLAMAČNÍ PROTOKOL S UVEDENÍM TERMÍNU POBYTU, KONTAKTŮ KLIENTA, PŘEDMĚTU REKLAMACE, PODPÍSEM KLIENTA, PŘÍP. STANOVISKA PŘÍSLUŠNÉ OSOBY, APOD. ABY MOHLA BÝT REKLAMACE USPOKOJIVĚ VYŘEŠENA. JE KLIENT POVINEN POSKYTNOUT POTŘEBNOU SOUČINNOST K JEJÍMU ŘEŠENÍ.
4. PRÁVA Z ODPOVĚDNOSTI ZA VADY SLUŽEB, JEŽ BYLY SJEDNÁNY V RÁMCI SMLUVNÍHO VZTAHU MEZI LÁZŇEMI A KLIEMTEM, MÁ KLIENT PRÁVO UPLATNIT PŘÍMO V LÁZŇÍCH U KOMPETENTNÍ OSOBY.
5. V PŘÍPADĚ, ŽE JE REKLAMACE UPLATNĚNA PŘÍMO V LÁZŇÍCH U KOMPETENTNÍ OSOBY, JE TENTO OPRAVNĚNŮ O REKLAMACI ROZHODNOUT, POKUD POŽADAVKU KLIENTA VYHOVÍ. V DALŠÍCH PŘÍPADECH BUDE REKLAMACE VYŘÍZENA NEJPOZDĚJI DO 30 DNŮ ODE DNE UPLATNĚNÍ REKLAMACE, POKUD SE ZÁSTUPCE LÁZŇÍ NEDODOHODNE S KLIEMTEM NA LHŮTĚ DELŠÍ.
6. NASTANOU-LI OKOLNOSTI, JEJICHŽ VZNIK, PRŮBĚH A PŘÍP. NÁSLEDEK NENÍ ZÁVISLÝ NA VŮLI, ČINNOSTI A POSTUPU NEBO OKOLNOSTI, KTERÉ JSOU NA STRANĚ KLIENTA, NA JEJICHŽ ZÁKLADĚ KLIENT ZCELA NEBO ČÁSTI NEVYUŽÍJE OBJEDNANÉ, ZAPLACENÉ A ZABEZPEČENÉ SLUŽBY, NEVZNIKÁ KLIENTOVI NÁROK NA VRÁCENÍ ZAPLACENÉ CENY NEBO NA SLEVOU Z CENY.