

Všeobecné obchodní podmínky Lázně Teplice nad Bečvou a.s.

1. ÚČEL

Všeobecné obchodní podmínky (dále jen „obchodní podmínky“) obchodní společnosti Lázně Teplice nad Bečvou a.s., se sídlem Teplice nad Bečvou č.p. 47, 753 01 Teplice nad Bečvou, IČ: 45192570, zapsané v obchodním rejstříku Krajského soudu v Ostravě pod sp. zn. B 419 (dále jen „LTNB“), upravují obecná práva a povinnosti mezi LTNB a objednatelem – fyzickou nebo právnickou osobou, která služby v LTNB objednává (dále jen „objednatel“).

Obchodní podmínky se vztahují na právní vztahy mezi LTNB a objednatelem / klientem / kupujícím při poskytování služeb v LTNB a na další právní vztahy z těchto vztahů odvozených. Uzavřením smlouvy (resp. čerpáním služeb klientem) s LTNB objednatel / klient / kupující souhlasí s těmito obchodními podmínkami a zavazuje se je dodržovat.

Obchodní podmínky, stejně jako právní vztahy mezi LTNB 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

LTNB = Lázně Teplice nad Bečvou a.s.

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

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

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

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

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

2. OBCHODNÍ PODMÍNKY

2.1 Vznik smluvního vztahu

LTNB poskytují klientovi služby na základě uzavřené smlouvy o prodeji služeb LTNB. K uzavření této smlouvy pak dochází na základě řádně učiněné objednávky objednatele a písemného potvrzení objednávky ze strany LTNB.

Objednatel objednává jednotlivé služby v LTNB způsoby uvedenými u jednotlivých typů služeb. Objednávka představuje návrh na uzavření smlouvy o prodeji služeb LTNB za podmínek uvedených v těchto obchodních podmínkách, v popisu jednotlivých služeb dle nabídky LTNB a v ceníku daných služeb. Učiněnou objednávkou je objednatel vázán.

Písemným potvrzením objednávky LTNB vzniká mezi objednatelem a LTNB smluvní vztah, na jehož základě se LTNB zavazují zabezpečit klientovi služby v potvrzeném rozsahu a kvalitě, a objednatel se zavazuje zaplatit LTNB smlouvenou cenu.

V případě, že potvrzení objednávky LTNB obsahuje výhrady a / nebo z něj vyplývají jakékoliv dodatky či doplnění ze strany LTNB, považuje se takto doplněné potvrzení objednávky LTNB 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 LTNB, elektronickou poštou (email), prostřednictvím formuláře na webových stránkách LTNB na adrese www.ltnb.cz, nebo osobně v sídle LTNB.

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 LTNB 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 překontrolovat správnost údajů uvedených ve zvacím dopise. Při zjištění jakékoliv nesrovnalosti je objednatel povinen neprodleně kontaktovat rezervační kancelář LTNB, 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 LTNB 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 50,- 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 ve výši 1.000,- Kč / osoba. 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, LTNB rezervaci pobytu automaticky zruší.

Návrh na lázeňskou péči musí LTNB obdržet nejpozději 30 dní před rezervovaným termínem nástupu. Neobdrží-li LTNB 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 Lázních Teplice nad Bečvou a.s. dostupném na webových stránkách LTNB na adrese www.ltnb.cz.

2.2.5 Nástup k pobytu

Při nástupu k pobytu se klient na recepci LTNB prokáže občanským průkazem, v případě pobytu hrazeného ze zdravotního pojištění kartou pojištěnce příslušné zdravotní pojišťovny,ovacím dopisem a potvrzením o zaplacení pobytu v souladu s bodem 2.4 těchto obchodních podmínek, případně dárkovým poukazem na služby LTNB.

Po splnění uvedených formalit zaměstnanec recepce LTNB klienta ubytuje a poskytne mu další informace k pobytu.

Doporučený čas nástupu k pobytu je uveden veovacím 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 LTNB. Písemné storno je objednatel povinen zaslat na adresu rezervační kanceláře LTNB, se kterou pobyt dohodl.

Dnem storna je skutečný den doručení písemného storna LTNB 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 LTNB 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 snižená 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 % |

LTNB 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 LTNB. 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 3, 4, 7, 8 a 12, je LTNB 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 LTNB, elektronickou poštou (email), prostřednictvím formuláře na webových stránkách LTNB na adrese www.ltnb.cz, či osobně v sídle LTNB (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

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

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

2.3.2 Potvrzení objednávky

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

2.3.4 Poskytnutí procedury

LTNB 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 LTNB 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 50,- Kč za každou změněnou proceduru (s výjimkou procedur změněných lékařem ze zdravotních důvodů). Změnou procedury se rozumí i změna času procedury.

Zaměstnanec LTNB 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 LTNB 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 LTNB. Písemné storno je objednatel povinen zaslat na adresu rezervační kanceláře LTNB.

Dnem storna je skutečný den doručení písemného storna LTNB 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 LTNB 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 % |

LTNB 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 LTNB, 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 LTNB nejpozději do 14. dne ode dne potvrzení objednávky ze strany LTNB. Objednatel, který je spotřebitel, však nemůže takto odstoupit od smlouvy v případech stanovených v ustanovení § 1837 občanského zákoníku. LTNB 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. LTNB 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 LTNB 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 3, 4, 7, 8 a 12, je LTNB 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 procedury ze strany LTNB, včetně práva na vrácení ceny procedury.

2.4 Ceny služeb a jejich úhrada

Aktuální ceny služeb poskytovaných LTNB jsou uvedeny na webových stránkách LTNB na adrese www.ltnb.cz.

Úhrada služeb LTNB může být provedena:

- bankovním bezhotovostním převodem nebo vkladem v hotovosti na účet LTNB č. ú.: 407142/0800 vedený u společnosti Česká spořitelna a.s. pod přiděleným variabilním symbolem,
- poštovní poukázkou A,
- platební kartou (MasterCard, Maestro, MasterCard Electronic, VISA, VISA Electron),
- platbou v hotovosti na recepcích LTNB,
- platebními šeky, které LTNB akceptuje (Edenred, Up, Sodexo),
- benefítními 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 Hranice a Teplice nad Bečvou.

V případě, že celková cena pobytu nebude prokazatelně zaplacená nejpozději do 30 dnů přede dnem nástupu klienta k pobytu, vyhrazuje si LTNB právo od potvrzené objednávky odstoupit. Nezaplacením zálohy nezaniká povinnost provést písemně storno objednaných služeb. Úhradou zálohy se rozumí její připsání na účet LTNB.

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 LTNB 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 LTNB 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 LTNB) před uhrazením pobytu. Uplatnění slevy po odjezdu klienta a její zpětné vyplacení nebude LTNB akceptováno.

V případě, že je objednatelem / klientem osoba, která splňuje podmínky pro přiznání pomoci ve hmotné nouzi a tuto skutečnost řádně doloží, mají LTNB 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 LTNB

Objednatel / klient má právo:

- být dostatečně a úplně informován LTNB o objednávaných službách, tj. jejich rozsahu, termínu a ceně,
- na řádné poskytnutí objednaných služeb v rozsahu a kvalitě dle potvrzené objednávky LTNB,
- 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 2.3.3 těchto obchodních podmínek,
- kdykoliv před zahájením procedury zrušit potvrzenou objednávku za předpokladu dodržení stornovacích podmínek,
- reklamovat vady poskytovaných služeb podle Reklamačního řádu LTNB, který je uveřejněn na webových stránkách LTNB na adrese www.ltnb.cz a na recepcích LTNB.

Objednatel / klient je povinen:

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

LTNB 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 (jednotlivé kontraindikace jsou dostupné na adrese www.ltnb.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 LTNB (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 LTNB 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.

LTNB 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 proceduru v souladu s bodem 2.3.3 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 LTNB 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 LTNB povinny klientovi vrátit. Tato uhrazená částka bude použita LTNB 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 LTNB způsobena hmotná škoda, je klient povinen reklamaci uplatnit bez zbytečného odkladu písemně na recepci příslušného lázeňského domu.

V případě, že nelze sjednat nápravu oprávněné reklamacce ihned, vyhotoví zaměstnanec recepce LTNB s klientem reklamační protokol. Tento protokol předá zaměstnanec recepce LTNB ihned k evidenci asistentce vedení LTNB, která následně předá reklamaci k vyřízení oprávněnému zaměstnanci.

Reklamacce jsou vyřizovány dle Reklamačního řádu, který je k dispozici na webových stránkách LTNB na adrese www.ltnb.cz a na recepcích LTNB.

2.7 Prodej dárkových poukázek

Služby poskytované LTNB 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 LTNB klientovi nabídnout termín náhradní, avšak pouze v případě, že to kapacita LTNB umožňuje. Změnu termínu musí klient řešit ve vlastním zájmu co nejdříve.

Uplatnit lze pouze dárkovou poukázku, která má:

- číselný kód,
- razítko LTNB 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 LTNB 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 LTNB 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 smíšeno 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 LTNB odesláno ve lhůtě uvedené v předchozí větě. Pro odstoupení od kupní smlouvy může kupující využít vzorový formulář poskytovaný LTNB. Odstoupení od kupní smlouvy kupující musí zaslat na adresu sídla LTNB. V případě platného odstoupení od kupní smlouvy se kupní smlouva od počátku ruší. Zboží musí být LTNB vráceno do 14 dnů od odstoupení od smlouvy LTNB. Odstoupí-li kupující od kupní smlouvy, nese kupující náklady spojené s navrácením zboží LTNB, a to i v tom případě, kdy zboží nemůže být vráceno pro svou povahu obvyklou poštovní cestou.

V případě platného odstoupení od smlouvy vrátí LTNB peněžní prostředky přijaté od kupujícího do 14 dnů od odstoupení od kupní smlouvy kupujícímu, a to stejným způsobem, jakým je LTNB od kupujícího přijaly. LTNB 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, LTNB nejsou povinny vrátit přijaté peněžní prostředky kupujícímu dříve, než mu kupující zboží vrátí nebo prokáže, že zboží LTNB odeslal. Nárok na úhradu škody vzniklé na zboží jsou LTNB 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 LTNB také oprávněny kdykoliv od kupní smlouvy odstoupit, a to až do doby převzetí zboží kupujícím. V takovém případě vrátí LTNB 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 LTNB a kupujícím uzavřena s rozvazovací podmínkou, že dojde-li k odstoupení od kupní smlouvy kupujícím, pozbývá darovací smlouva ohledně takového darku účinnosti a kupující je povinen spolu se zbožím LTNB vrátit i 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
- Reklamační řád
- Všeobecné podmínky pro poskytování lázeňské léčebně rehabilitační péče pro dospělé
- Zvací dopis

Přílohy:

Příloha č. 1 – Koncept LTNB

4. PŘECHODNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Tato směrnice nahrazuje směrnici č. S-O-01 REV 01 Všeobecné smluvní podmínky ze dne 23. 8. 2019 a nabývá platnosti dne 29. 4. 2020.

LTNB mají právo obchodní podmínky jednostranně měnit, doplňovat nebo nahradit novými obchodními podmínkami. Aktuální znění obchodních podmínek je vždy zveřejněno na webových stránkách LTNB na adrese www.ltnb.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.

LTNB 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 LTNB využity pouze pro účely lázeňského pobytu, především za účelem zajištění plnění práv a povinností vyplývajících z uzavřené smlouvy o prodeji služeb LTNB. 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 LTNB. Klient není povinen tento souhlas udělit. Pokud klient souhlas se zpracováním svých osobních údajů k marketingovým účelům LTNB udělí, je oprávněn tento souhlas kdykoli písemně odvolat.

Příloha č. 1 Všeobecných obchodních podmínek Lázní Teplice nad Bečvou a.s.

**KONCEPT LÁZNÍ TEPLICE NAD BEČVOU
OCHRANA ZDRAVÍ + ZODPOVĚDNÝ KLIENT = BEZPEČNÉ LÁZNĚ**

(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
- Příspěvek ke snaze klientů o posunutí hranic zodpovědnosti o sebe sama

Realizační opatření:

1. Celý areál lázní je nyní veřejnosti nepřístupný. Přístup do budov je možný pouze ubytovaným klientům a zaměstnancům prostřednictvím čipu, který bude přidělen po příjezdu na recepci. Zástupci dodavatelů LTNB budou označeni viditelným způsobem kartou návštěvníka na recepci při vstupu do budovy, kde si je vyzvedne příslušný zaměstnanec LTNB, se kterým je dohodnuta schůzka.
2. Oprávněný vstup osob podle předchozího odstavce do lázní je kontrolován a monitorován. Při vstupu do budov vyhrazenými vstupy je všem přichozím měřena teplota pomocí termokamer či bezdotykovým teploměrem. V případě, že naměřená hodnota bude vyšší než 37,5°C a nebo 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, nikoliv v prostoru recepcie. 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 uplatnění 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 nebo mají zvýšenou teplotu, nebude jim vstup do areálu umožněn.
3. V areálu lázní jsou rozmístěny další termokamery pro průběžné monitorování tělesné teploty všech osob pohybujících se v areálu, tzn. i klientů během pobytu v lázních. Zaměstnanec nebo klient, vykazující známky horečky, je kontaktován zdravotnickým personálem a je vyzván k bezplatné lékařské prohlídce za účelem vyloučení infekčního onemocnění. Odmítnutí tohoto vyšetření je důvodem k okamžitému ukončení pobytu bez náhrady za nevyčerpané služby.
4. Areál lázní je nyní 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 v bezprostředním okolí lázní. Klient podpisem tohoto Konceptu Lázní Teplice nad Bečvou a.s. souhlasí a potvrzuje, že vyhoví výše uvedené podmínce nekouření. V případě zjištění porušení zákazu kouření je toto důvodem k předčasnému ukončení pobytu bez náhrady za nevyčerpané služby. Zákaz kouření se týká i zaměstnanců a oprávněných zástupců dodavatelů LTNB.
5. Z hygienicko-bezpečnostních důvodů je ubytování v lázních umožněno pouze v jednolůžkových pokojích, výjimku budou mít jen ubytovaní pacienti s průvodcem, pokud jsou členy jedné domácnosti. Toto opatření je považováno za legitimní důvod odmítnutí nových klientů v případě dovršení maximální kapacity lázní ve smyslu věty první.

6. Ubytovaní klienti jsou povinni při pohybu po celém areálu lázní vyjma konzumace stravy a nápojů nosit přes ústa a nos roušku a na pobyt přijet vybaveni dostatečným množstvím těchto ochranných prostředků (kontrola při příjezdu na recepci - jeden kus jednorázové nebo látkové roušky na každý den pobytu). Tato povinnost platí obdobně pro zaměstnance a oprávněné osoby dodavatelů LTNB. Výjimky jsou prokazatelně sděleny.
7. Klienti komplexní lázeňské péče dle zákona o veřejném zdravotním pojištění v režimu pracovní neschopnosti jsou povinni čerpat služby léčení, ubytování a stravování v plném rozsahu. Přerušování léčebně-rehabilitační péče (opuštění lázní přes noc) bez předchozího schválení lázeňským lékařem ve velmi závažných případech je považováno za svévolné porušení léčebného režimu a je důvodem k okamžitému ukončení pobytu bez náhrady za nevyčerpané služby. Stejná pravidla platí i pro klienty čerpající příspěvkovou lázeňskou péči, protože tato péče je považována jako následná lůžková péče.
8. 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 LTNB povinni dodržovat. Nedodržování je pokládáno za porušení léčebného režimu a je důvodem k okamžitému ukončení pobytu bez náhrady za nevyčerpané služby.
9. Ve všech prostorách lázní probíhá každý den následně po pravidelném úklidu plošná desinfekce povrchů a podlah dle platných desinfekčních řádů.
10. Všem ubytovaným klientům je v lázních zajištěna nepřetržitá zdravotnická péče na Lázeňském domě Bečva. Zde funguje stálá služba sester a lázeňský lékař (tel. linka č. 9). Klient – samoplátce může využít také tuto zdravotní péči podle pokynů recepce Lázeňského domu Moravan, avšak za úhradu dle aktuálního platného ceníku dostupného na webových stránkách či ve složce dokumentů na každém hotelovém pokoji. Výjimkou úhrady za vyšetření je pouze podezření na infekční onemocnění. V tomto případě klient vyšetření lékařem nehradí.
11. 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.

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 29. 4. 2020