

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 procedury 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 Reklamační

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 reklamační 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.

Reklamační 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 smíseno 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 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

4. PŘECHODNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Všeobecné obchodní podmínky LLB nabývají platnosti dne 1. 9. 2022.

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.