

ÚVODNÍ USTANOVENÍ

Tyto Všeobecné obchodní a smluvní podmínky (dále jen „Podmínky“) upravují vzájemný smluvní vztah mezi společností Lázeňské lázně Jáchymov a.s., se sídlem T. G. Masaryka 415, 362 51 Jáchymov, IČ: 292 11 808, zapsaná v obchodním rejstříku u Krajského soudu v Plzni, sp. zn. B 1603 (dále jen „LLJ“) jako podnikatelem – poskytovatelem lázeňských pobytů a souvisejících služeb (dále jen „Pobyt a Služby“) v rámci předmětu podnikání LLJ na straně jedné a spotřebitelem (dále jen „Host“) jako odběratelem Pobytu a Služeb uvedených v platném ceníku umístěném na webových stránkách <http://www.laznejachymov.cz> (dále jen „Ceník“).

Hostem dle těchto Podmínek se rozumí každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s LLJ nebo s ním jinak jedná.

Cenou dle těchto Podmínek se rozumí ceny Pobytu a Služeb (včetně jejich obsahu a specifikace) uvedené v platném Ceníku, který je LLJ oprávněn jednostranně měnit.

Veškeré smluvní vztahy mezi LLJ a Hostem výslovně neupravené těmito Podmínkami, smlouvou nebo rámcovou či dílčí smlouvou se řídí platnými právními předpisy České republiky, zejména ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník v platném znění (dále jen „občanský zákoník“).

1. OBECNÁ USTANOVENÍ

1.1. Tato část Podmínek tvoří nedílnou součást každého smluvního vztahu uzavřeného mezi LLJ a Hostem vzniklého písemným či telefonickým potvrzením objednávky (dále jen „Smlouva“). V mimořádných případech může mezi LLJ a Hostem dojít k formálnímu sepsání smlouvy (i v tomto případě mluvíme o Smlouvě). V případě odchýleného ujednání od těchto Podmínek, má přednost text Smlouvy.

2. SDĚLENÍ PŘED UZAVŘENÍM SMLOUVY

2.1. LLJ sděluje že:

- Požaduje úhradu Ceny Hostem za poskytnutí Pobytu a Služeb vždy před poskytnutím Pobytu a Služeb,
- Ceny Pobytu a Služeb poskytovaných LLJ jsou v Ceníku uvedeny včetně DPH. S poskytnutím Pobytu a Služeb mohou být spojeny poplatky stanovené zákonem,
- Host může od Smlouvy odstoupit, odstoupení od smlouvy se řídí ustanovením čl. 9 těchto Podmínek.

3. SMLOUVA

3.1. Smlouvu (potvrzenou objednávkou) může Host uzavřít s LLJ některým z níže uvedených způsobů:

- Písemně – zasláním závazné objednávky poštou, faxem, e-mailem nebo prostřednictvím webového rezervačního portálu,
- Telefonicky – vyslovením souhlasu s objednávkou během telefonického hovoru se stává objednávkou závaznou. Telefonické hovory zachycující objednávku Hosta jsou LLJ oprávněny nahrávat a tyto nahrávky za účelem doložení uzavření Smlouvy ukládat. Host vyslovuje s nahráním hovoru v případě využití telefonické objednávky souhlas.

Před uzavřením smlouvy Host stvrzuje, že se seznámil s těmito Podmínkami a že s nimi souhlasí.

3.2. Objedávka musí obsahovat následující údaje týkající se Hosta:

- Jméno a příjmení, datum narození, adresu trvalého pobytu, adresu pro zaslání korespondence, telefon, e-mail,
- rozsah Pobytu a Služeb, počet osob, termín zahájení a termín ukončení poskytování Pobytu a služeb, kategorie ubytování (lázeňský dům),
- státní příslušnost,
- datum vystavení objednávky.

3.3. Host uděluje souhlas s tím, aby osobní údaje, uvedené na písemné objednávce, během telefonického hovoru, v písemné smlouvě byly zahrnuty do elektronické databáze LLJ a aby byly ze strany LLJ shromažďovány a zpracovávány v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů v platném znění pouze pro účely poskytování Pobytu a Služeb v LLJ.

4. CENY SLUŽEB A PLATEBNÍ PODMÍNKY

4.1. Ceny Pobytu a Služeb se řídí Ceníkem umístěným na webové stránce <http://www.laznejachymov.cz>. LLJ je oprávněn Ceny kdykoliv jed-

nostranně měnit, přičemž změna Cen nabývá účinnosti okamžikem zveřejnění nového znění Ceníku na webové stránce <http://www.laznejachymov.cz>.

4.2. Případné slevy, vyhlášené po datu potvrzení písemné nebo telefonické závazné objednávky Hosta nebo po datu uzavření písemné smlouvy nezakládají právo Hosta na zlevněný Pobyt a Služby. Slevy uvedené v materiálech LLJ mimo Ceník je možno přiznat pouze tehdy, splnil-li Host podmínky pro čerpání slev. Jednotlivé slevy nelze sčítat ani nijak kombinovat, není-li výslovně uvedeno jinak.

4.3. Za Pobyt a Služby je Host povinen zaplatit Ceny v souladu s platným Ceníkem. Není-li písemně dohodnuto jinak, nejpozději při příjezdu Hosta v den zahájení čerpání Pobytu a Služeb. V případě, že nebude Cena uhrzena řádně a včas dle tohoto článku, je LLJ oprávněn poskytnutí Pobytu a Služeb odmítnout a od Smlouvy odstoupit.

4.4. LLJ si vyhrazuje právo na provedení předautorizace (garance úhrady) platební karty Hosta. Předautorizace slouží pouze jako garance úhrady čerpání Pobytu a Služeb, resp. storno poplatků. V případě úhrady čerpaného Pobytu a Služeb Hostem, bude předautorizace nejpozději v den úhrady Hosta zrušena. Předautorizace zaniká úhradou Pobytu a Služeb.

4.5. Úhradu Ceny může Host provést bankovním převodem na účet LLJ, poštovní poukázkou, platební kartou, v hotovosti, poukázkami smluvních partnerů uvedených na webové stránce <http://www.laznejachymov.cz> nebo dárkovým poukazem LLJ.

5. INFORMACE K NÁSTUPU HOSTA

5.1. Při příjezdu se Host v recepci ubytovacího zařízení LLJ prokáže vždy příslušným potvrzením pobytu, osobním či cestovním dokladem (ne řidičský průkaz), cizinci s vízovou povinností doloží další doklady dle platné legislativy ČR.

Po splnění výše uvedených formalit recepce Hosta ubytuje a poskytne mu další informace k čerpání Pobytu a Služeb.

5.2. Vyobrazení ubytovacích kapacit uvedených v pobytové nabídce či jiných materiálech jsou pouze ilustrační, proto nemusí vždy zcela přesně korespondovat s pokojem, který je Hostovi na místě přidělen.

Obdobně totéž platí pro vyobrazení procedur, popř. jiných poskytovaných služeb.

5.3. Čas pro ubytování na pokoji a uvolnění pokoje (Check in – Check out) je uveden v Ceníku. Individuální dohoda je možná za příplatek. Časný příjezd či pozdní odjezd není důvodem k delšímu používání pokoje. Svěvolné pozdní opuštění pokoje v den odjezdu je sankcionováno sazbou ve výši 50 % z ceny hotelového ubytování a náhradou případné škody včetně ušlého zisku. Stěhování na základě požadavku Hosta je zpoplatněno.

6. PRÁVA A POVINNOSTI HOSTA

6.1. Host má právo:

- na řádné poskytnutí sjednaných a zaplacených služeb; pokud nenastanou nenadálé události, krizové situace a neočekávané

- okolnosti (vlivy počasí, výpadky energií, politické události, přírodní vlivy – záplavy atp.),
- požádat LLJ o změnu Smlouvy. Změna účastníka Pobytu a Služeb je při dodržení ujednání těchto Podmínek bezplatná,
 - kdykoliv v mezidobí před zahájením čerpání služeb odstoupit od smlouvy dle čl. 9 těchto podmínek,
 - včas a řádně reklamovat případné nedostatky poskytnutého Pobytu a Služeb v souladu s těmito Podmínkami,
 - na ochranu osobních údajů, která uvádí ve Smlouvě a v dalších dokumentech před nepovolanými osobami a neoprávněným zpracováním.
- 6.2. Host je povinen:
- nejpozději v okamžiku odjezdu zaplatit dohodnutou Cenu za služby objednané během Pobytu,
 - poskytnout LLJ součinnost, která je nezbytná k řádnému zabezpečení a plnění služeb; zcela dodržovat časový harmonogram při poskytování Pobytu a Služeb. Za pozdní příchod zejm. v případě stravování, léčebných a komerčních procedur neposkytuje LLJ žádnou finanční ani jinou náhradu,
 - počínat si tak, aby nedocházelo ke škodám na zdraví nebo majetku na úkor ostatních Hostů, dodavatelů služeb či LLJ, uhradit škodu, kterou svým jednáním způsobil,
 - dodržovat a respektovat vnitřní předpisy LLJ (domovní a ubytovací řády apod.),
 - dodržovat zákaz vcházení a pobytu s jakýmkoliv zvířaty a živočichy bez předchozího písemného povolení ze strany LLJ; LLJ si vyhrazují právo povolení kdykoliv odvolat (pobyt zvířete je zpoplatněn dle platného Ceníku).
 - respektovat lékařem indikovanou změnu objednaného Pobytu a Služeb, která vychází z neslučitelnosti zdravotního stavu Hosta a objednaným Pobyt a Službou,
 - v případě předčasného ukončení smlouvy je Host povinen tuto skutečnost LLJ oznámit a zaplatit storno poplatky dle těchto Podmínek,
 - případnou změnu účastníka Pobytu a Služeb neprodleně písemně oznámit LLJ.
- 6.3. V případě závažného nebo opakovaného porušení povinností dle čl. 6.2. těchto Podmínek je LLJ oprávněn neposkytnout Pobyt a služby či jejich část, popř. zrušit poskytování Pobytu a Služeb Hostovi odstoupením od Smlouvy. Veškeré náklady, které vzniknou z nedodržení výše uvedených povinností Hosta, nese Host ke své tíži včetně zaplaceného a nevyčerpaného Pobytu a Služeb.

7. DÁRKOVÉ POUKAZY

- Zakoupené dárkové poukazy LLJ jsou nevratné. Platí pouze po dobu trvání uvedenou na dárkovém poukazu, maximálně však po dobu jednoho roku.
- Za zakoupené dárkové poukazy lze čerpat pouze Pobyt a Služby poskytované LLJ. V případě nevyčerpaní hodnoty dárkového poukazu LLJ nevyplácí zbývající hodnotu dárkového poukazu v penězích.

8. POUKÁZKY SMLUVNÍCH PARTNERŮ

- Pro účely úhrady Ceny může Host použít poukaz smluvního partnera LLJ uvedeného na webové stránce <http://www.laznejachymov.cz>. V případě nevyčerpaní hodnoty poukazu smluvního partnera LLJ – LLJ nevyplácí zbývající hodnotu poukazu v penězích.

9. ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY A STORNO POPLATKY

- Host je oprávněn od Smlouvy odstoupit bez udání důvodu ve lhůtě počínající ode dne uzavření Smlouvy a končící okamžikem zahájení čerpání Pobytu a Služeb. Odstoupení musí Host zaslat v písemné formě na adresu sídla LLJ, případně může využít formulář pro odstoupení na webových stránkách LLJ <http://www.laznejachymov.cz/>.
- Není-li důvodem odstoupení Hosta od Smlouvy porušení povinností ze strany LLJ vyplývající ze Smlouvy, těchto Podmínek nebo

platných právních předpisů České republiky, je Host povinen zaplatit LLJ v souvislosti s odstoupením od Smlouvy stornoplatek za podmínek a ve výši stanovené dle čl. 9.3. těchto Podmínek.

- Při odstoupení od Smlouvy před určeným termínem zahájení čerpání Pobytu a Služeb (též storno Pobytu a služeb) se stornoplatek účtuje z celkové Ceny objednaného Pobytu a Služeb takto:

Storno Pobytu a Služeb provedeno před zahájením čerpání Pobytu a Služeb	Výše stornopoplatku - % z ceny stornovaného Pobytu a Služeb
do 28. dne	0 %
od 27. do 7. dne	20 %
od 6. do 1. dne	40 %
Nenastoupení v termínu bez předešlého storna	100 %

Při předčasném ukončení Pobytu a Služeb v době čerpání Pobytu a Služeb účtuje LLJ Hostovi stornoplatek ve výši 100 % z ceny stornovaného Pobytu a Služeb nebo jeho části. V případě stornování Pobytu a Služeb nebo jeho části uhradí Host dále manipulační poplatky spojené s navrácením zbylých finančních prostředků na jeho účet.

- Při určení počtu dnů za účelem výpočtu výše stornopoplatku, se do stanoveného počtu dnů započítává i den, kdy byla LLJ informace o odstoupení od Smlouvy poprvé doručena. Do počtu dnů se nezapočítává plánovaný den zahájení čerpání Pobytu a Služeb.
- V případě odstoupení od Smlouvy provede LLJ nejpozději do 14 (čtrnácti) dnů od ukončení Pobytu a Služeb uvedeného ve Smlouvě vyúčtování a vrácení zaplacené Ceny s odečteným stornopoplatkem, případně manipulačním poplatkem, pokud dle těchto Podmínek vznikne LLJ na jejich zaplacení nárok. K účtování stornopoplatku však LLJ zpravidla nepřistoupí, jestliže odstoupení od Smlouvy bylo dáno z důvodu následujících mimořádných okolností na straně Hosta: náhlé onemocnění nebo úraz doložené lékařským potvrzením, živelná pohroma, úmrtí blízkého člena rodiny, nebo z důvodu ustanovení 6.2. h) těchto Podmínek.
- LLJ mohou od Smlouvy odstoupit v těchto případech:
 - závažné nebo opakované porušení povinností Hostem dle čl. 6.2. těchto Podmínek,
 - nezaplacení Ceny Hostem řádně a včas.

10. REKLAMACE

- Pro případ vadného plnění v souvislosti s poskytováním Pobytu a Služeb má Host právo na reklamaci Pobytu a Služeb. Reklamační Pobyty a Služeb musí být Hostem uplatněna písemně bez zbytečného odkladu během pobytu tak, aby mohla být zjednána náprava ze strany LLJ na místě, pokud to bude možné.
- Reklamační Pobyty a Služeb musí vždy obsahovat přesné vymezení rozsahu reklamovaných vad.
- Postup při reklamaci se dále řídí Reklamačním řádem LLJ a Postupem při vyřizování stížností při poskytování zdravotních služeb, které tvoří nedílnou součást těchto Podmínek.
- LLJ nenesou žádnou odpovědnost za úroveň, Cenu a případně vzniklou škodu u Pobytu a Služeb nesjednaných ve Smlouvě, pořádaných třetími osobami, které se Host objedná na místě.
- Host má právo podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je: Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát - oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, e-mail: adr@coi.cz, web: <https://adr.coi.cz>. Česká obchodní inspekce je dozorovým orgánem vykonávajícím dohled nad ochranou spotřebitele, postupující podle zákona č. 64/1986 Sb., o České obchodní inspekci, ve znění pozdějších předpisů, a dalších právních předpisů. Internetová stránka České obchodní inspekce je www.coi.cz.

SPOLEČNÁ ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Tyto Podmínky jsou závazné pro všechny Hosty.

Tyto Podmínky vstupují v platnost dne 1. 9. 2015 a jsou uveřejněny na webové stránce <http://www.laznejachymov.cz>.

Aktualizované VOP platné od 1. 3. 2016