

# Obchodní podmínky

společnosti Lázně 1897, s.r.o., IČ : 030 30 997, DIČ: CZ03030997  
se sídlem Lázně 100, 552 11 Velichovky, Česká republika, datová schránka: 8e5i32f,  
zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové, oddíl C, vložka 33692

## 1. Úvodní ustanovení

**1.1** Společnost Lázně 1897, s.r.o., IČ: 030 30 997, DIČ: CZ03030997 se sídlem Lázně 100, 552 11 Velichovky, Česká republika, e-mail: [recepce@lazne1897.cz](mailto:recepce@lazne1897.cz), Tel.: **+420 491 889 890** (dále jen „Lázně“) jsou společností, která poskytuje:

- péči v oboru fyzioterapeut (individuální fyzioterapie, skupinová pohybová léčba, pohybová léčba pomocí přístrojů, pohybová léčba v rehabilitačním bazénu, fyzikální terapie a vodoléčba),
- lázeňskou léčebnou rehabilitační a pohybovou péči
- ubytovací služby
- služby jako ubytování, stravování a další služby spojené s pobytem (pedikúra, manikúra, kosmetické služby)

**1.2** Předmětem těchto OBCHODNÍCH PODMÍNEK (dále jen „OP“) je vymezení podmínek a pravidel smluvního vztahu, který je mezi

**Prodávajícím** - Lázně 1897, s.r.o., IČ: 030 30 997, DIČ: CZ03030997 se sídlem Lázně 100, 552 11 Velichovky, Česká republika (dále jen „Lázně“)

a

**Kupujícím** - fyzická osoba či právnická osoba (dále jen „Klient“)

**1.3.** Tyto OP se vztahují na uskutečněné písemné objednávky (poštou, e-mailem, faxem) osobní nebo telefonické objednávky a současně pro online nákup Dárkových poukazů.

## 2. Vymezení pojmů

**2.1** Prodávající - Lázně 1897, s.r.o., IČ: 030 30 997, zapsaný ve složce C 33692, vedené u Krajského soudu v Hradci Králové, je poskytovatelem služeb výše uvedených (dále jen „Lázně“).

**2.2** Kupující - fyzická či právnická osoba, která nenakupuje předmětné služby za účelem dalšího prodeje nebo podnikání s nimi (dále jen "Klient"). Klient je osoba, která uskuteční rezervaci jakýmkoliv ze způsobů uvedených v čl. 4 těchto OP. Kupující nemusí být shodnou osobou, která lázeňské služby poté fyzicky čerpá.

**2.3** Smlouva - je objednávka, rezervace nebo předběžná rezervace, která je oběma smluvními stranami potvrzená. Za Smlouvu se považuje i nákup uskutečněný přes webové rozhraní (např. nákup Dárkových poukazů).

**2.4.** Pobyt – jsou veškeré služby a/nebo pobyt poskytované Lázněmi (dále jen „Pobyt“)

## 3. Předmět smluvního vztahu

Předmětem smluvního vztahu je poskytování lázeňské léčebně rehabilitační péče, ubytování a dalších služeb spojených s pobytem a ubytování.

#### 4. Rezervace pobytu

**4.1 Klient si rezervuje pobyt a služby** telefonicky, písemně (poštou, elektronicky, faxem), osobně v přijímací kanceláři nebo na obchodním oddělení.

**4.2 Rezervace** musí obsahovat:

a) jméno a příjmení, datum narození, adresu trvalého bydliště, kontakt (telefon, e-mail), státní příslušnost Klienta, příp. též osob, za které je Klient oprávněn jednat. Klient, kterému je lázeňský pobyt hrazen pojišťovnou navíc uvede číslo indikace a název zdravotní pojišťovny

b) název pobytu (u jednotlivě objednávaných služeb rozsah ubytovacích, stravovacích a léčebných služeb), termín, délka pobytu (počet nocí), datum

**4.3 Klienti KOMPLEXNÍ lázeňské péče (dále jen „KLP“) a PŘÍSPĚVKOVÉ lázeňské péče (dále jen „PLP“)** si mohou provést, předběžnou rezervaci telefonicky, e-mailem **za jednorázový poplatek 400 Kč.**

(Lázeňská péče KPL je plně hrazena zdravotní pojišťovnou v rámci schválených standardů.)

(Lázeňská péče PLP zdravotní pojišťovna hradí náklady na léčbu. **Ubytování a stravu si hradí klient sám.**)

Rezervace na **telefonu: +420 491 889 889**, e-mailem: **pk@lazne1897.cz**

**4.4** Klienti (samoplátci) mohou svou rezervaci pobytů, pobytových balíčků, procedur, wellness pobytů, ubytování a dalších služeb poskytovaných Lázněmi uskutečnit

telefonicky **+420 491 889 888**, e-mailem: **obchod@lazne1897.cz**

#### 5. Vznik smluvního vztahu

**5.1 Rezervace** se stává **závaznou objednávkou** okamžikem doručení písemné objednávky (poštou, e-mailem), osobním sepsáním objednávky v rezervační kanceláři nebo na obchodním oddělení. Smluvní vztah mezi Lázněmi a Klientem vzniká doručením potvrzení o Předběžné rezervaci, které je zasláno poštou, e-mailem nebo je předáno osobně.

**5.2** Lázně si vyhrazují právo jednostranně měnit či upřesnit konkrétní podmínky dané nabídky před uzavřením Smlouvy.

**5.3** Potvrzením objednávky Pobytu Lázněmi vzniká mezi Klientem a Lázněmi smluvní vztah (dále jen "Smlouva"). Předmětem Smlouvy je závazek Lázní poskytnout Klientovi pobyt a/nebo zabezpečit ve sjednaném rozsahu a kvalitě sjednané služby (dále jen, „Pobyt“) a závazek Klienta zaplatit Lázním za objednané služby smlouvenou cenu.

**5.5** Zasláním objednávky Lázním Klient stvrzuje, že se seznámil s těmito OP a že s nimi souhlasí. Tyto OP tvoří nedílnou součást uzavřené Smlouvy. Tyto OP se použijí, pokud Smlouva nebo jiná písemná ujednání mezi smluvními stranami neobsahují jinou úpravu.

Tyto OP platí pro všechny osoby uvedené Klientem v potvrzené objednávce. Za závazky dalších osob uvedených Klientem v objednávce ručí Klient jako za své vlastní.

V případě, že Klient je právnická osoba, musí být Smlouva uzavřena způsobem a osobou v souladu s právními předpisy.

## 6. Práva a povinnosti Klienta

### 6.1 Klient má právo:

- a) na úplné informace o rozsahu, termínu a ceně objednaného Pobytu
- b) na řádné poskytnutí jím objednaného, Lázněmi potvrzeného a řádně uhrazeného Pobytu; s výjimkou nenadálých událostí, krizových situací a neočekávaných okolností (vlivy počasí, výpadky energií, politické události, přírodní vlivy – záplavy, zemětřesení apod.), ve kterých si Lázně vyhrazují právo zrušit již uskutečněnou rezervaci
- c) kdykoliv před zahájením Pobytu a/nebo započítím s poskytováním služeb zrušit rezervaci za předpokladu dodržení Stornovacích podmínek
- d) reklamovat vady poskytovaného Pobytu podle ustanovení těchto OP o reklamaci služeb viz.odstavec č. 11.

### 6.2 Klient (Klient právnická osoba) jsou povinni

- a) úplně a správně uvést všechny podstatné náležitosti potřebné pro rezervaci nebo objednávku
- b) uhradit Lázním plnou cenu za rezervovaný Pobyt nejpozději v den nástupu, včetně všech případných poplatků dle platných cenových ujednání ve lhůtě dle platebních podmínek stanovených v odstavci č. 9 těchto OP. Klientovi (samoplátci) je při objednaném pobytu vystavena faktura ve výši 50 % nebo 100 % z ceny Pobytu, minimálně 30 dní před nástupem. Zbylou část platby Klient uhradí na místě hotově nebo kartou. V případě, že je objednávka pobytu uskutečněna v kratší době, než 30 dnů před nástupem na Pobyt je s Klientem sjednána individuální forma úhrady
- c) respektovat právní a interní předpisy Lázní
- d) pečlivě si překontrolovat vystavené potvrzení rezervace a při zjištění provedení chybné rezervace neprodleně kontaktovat Lázně prostřednictvím kontaktů, které jsou uvedeny v potvrzení rezervace a u pojištěnců v „pokynech k nástupu“
- e) seznámit se před potvrzením rezervace s kontraindikacemi lázeňské léčby, které jsou uvedeny na [www.velichovky.cz](http://www.velichovky.cz) - Indikační seznam – soubory ke stažení
- f) se při lázeňském pobytu chovat tak, aby nedošlo ke škodám na zdraví Klienta nebo ostatních Klientů příp. na majetku Lázní
- g) uhradit případnou vzniklou škodu, kterou Klient způsobil Lázním
- h) v případě změny osoby – účastníka pobytu - neprodleně tuto změnu nahlásit Lázním
- ch) povinností Klienta a všech návštěvníků (příchozích) je dodržovat všechna hygienická opatření ve vnitřních prostorách lázní

## 7. Práva a povinnosti Lázní

### 7.1 Lázně jsou povinny

- a) poskytnout Klientovi veškeré informace o rezervaci, objednávce Pobytu
- b) zabezpečit Klientovi Pobyt v plném rozsahu a kvalitě na základě potvrzené objednávky a/nebo Smlouvy s obecně závaznými právními předpisy
- c) poskytnout Klientovi náhradní Pobyt minimálně v potvrzené kvalitě a rozsahu, nejsou-li Lázně schopny poskytnout řádně potvrzený a uhrazený Pobyt z důvodů jiných než uvedených v odst. 6.1 písm. b) těchto OP, tj. z důvodu technické závady nebo z výše vyjmenovaných důvodů
- d) v případě zrušení potvrzené rezervace ze strany Klienta dle odst. 6.1 písm. c) těchto OP vrátit Klientovi částku odpovídající již provedené úhradě, a to nejpozději do 14 dnů ode dne účinného doručení oznámení o odstoupení od rezervace
- e) odstoupí-li Klient od Smlouvy v době kratší než 30 dnů před zahájením pobytu, vrátí Lázně Klientovi cenu Pobytu sníženou o Stornoplatek uvedený dále v těchto OP
- f) povinností zaměstnanců lázní je dodržovat všechna hygienická opatření ve vnitřních prostorách lázní

### 7.2 Lázně mají právo

- a) předem zrušit či odmítnout pobyt Klienta, kterému nebyla po předchozím Pobytu v Lázních doporučena další lázeňská léčba (tato informace je obsažena v lékařské zprávě Lázní)
  - b) předem zrušit či odmítnout pobyt Klienta, který nerespektoval při předchozím Pobytu v Lázních interní předpisy Lázní
  - c) upravit ceny z důvodu inflace či cenových výkyvů a změn dle aktuálního kurzu při platbě v cizí měně
- 7.3** V případě zrušení rezervace ze strany Lázní dle odst. 6.2 písm. a), b) nebo c), se na vrácení již provedené úhrady přiměřeně použije ustanovení odst. 7.1 písm. d) těchto OP

## 8. Prodej Dárkových poukazů a čerpání služeb s Dárkovým poukazem

Dárkové poukazy je možné zakoupit prostřednictvím našeho webu [www.velichovky.cz](http://www.velichovky.cz) a jsou pro zákazníky závazné. Dokončením objednávky potvrzujete souhlas s OBCHODNÍMI PODMÍNKAMI.

V okamžiku, kdy je dokončena objednávka, bude na uvedenou e-mailovou adresu v objednávce zaslán potvrzovací e-mail s informacemi o objednávce a instrukcemi pro platbu (pokud jste zvolili platbu převodem). V případě, že Klientovi (Zákazníkovi) není doručen potvrzovací e-mail, prosím, kontaktujte nás:

e-mailem: [obchod@lazne1897.cz](mailto:obchod@lazne1897.cz) nebo volejte na **+420 491 889 888**

### 8.1 Způsoby platby a doručení:

- a) bankovním převodem

Po obdržení platby je Dárkový poukaz zaslán na e-mailovou adresu zadanou v objednávce.

b) osobní odběr

Pokud je zvolena platba „Hotově na místě“, poukaz může být zaplacen a vyzvednut na místě, a to na recepci Masarykův dům (zde je možná platba kartou). V případě dalších dotazů, prosím, kontaktujte obchodní oddělení.

## 8.2 Nákup Dárkových poukazů pro firemní účely

V případě zakoupení Dárkových poukazů pro firemní účely (např. odměna zaměstnancům, obchodním partnerům) přijímáme písemné nebo telefonické objednávky. Objednávka musí obsahovat počet Dárkových poukazů a výši nominální hodnoty jednotlivých Dárkových poukazů.

**8.3** Platnost Dárkového poukazu je **12 měsíců od data zaplacení Dárkového poukazu**, pokud není stanoveno jinak. Platnost Dárkového poukazu **nelze prodloužit**.

**8.4** Bez závazné rezervace na čerpání Pobytu, není možné Dárkový poukaz využít. Budeme se snažit maximálně vyhovět vaší žádosti, nemůžeme však zaručit určité datum nebo čas vašeho pobytu. V případě **zrušení rezervace 24 hodin před dnem**, kdy se má uskutečnit čerpání Pobytu, váš Dárkový poukaz **podléhá 100 % stornu bez nároku na náhradu**. Změnu termínu rezervace Pobytu lze provést po vzájemné dohodě Klienta a Lázní, a to v dostatečném předstihu.

Dále upozorňujeme, že pokud klient přijede čerpat Pobyt a nebude mít s sebou Dárkový poukaz, může po něm být požadována úhrada Pobytu v plné ceně na místě.

**8.5** V případě ztráty Dárkového poukazu nás neprodleně kontaktujte.

**8.6** Klient může Dárkovým poukazem uhradit celý pobyt nebo jen jeho část (celá hodnota poukazu se odečte z celkové ceny lázeňského pobytu). V případě neuplatnění Dárkového poukazu v termínu platnosti poukazu Lázně nevrací nevyčerpanou hodnotu Dárkového poukazu.

## 9. Platební podmínky

Lázně mají právo na zaplacení ceny Pobytu před jeho poskytnutím a Klient je povinen uhradit jeho cenu před poskytnutím Pobytu.

Za zaplacení ceny Pobytu se považuje podle formy úhrady den převzetí hotovosti nebo den připsání platby na účet Lázní do výše 100% stanovené ceny, nejpozději v den nástupu na Pobyt, týká se i klientů zdravotních pojišťoven (KLP, PLP).

Při porušení tohoto závazku Klientem mají Lázně právo od Smlouvy odstoupit, čímž není dotčeno jejich právo na náhradu škody.

## 10. Ceny a jejich změny, změny objednaných služeb

**10.1** Ceny pobytů, služeb jsou uvedené v katalogu, v nabídkových letáčích, na webových stránkách [www.velichovky.cz](http://www.velichovky.cz).

Pro Klienta i Lázně je závazná cena Pobytu uvedená v konkrétní nabídce.

**10.2** Pokud Klient (pojištěnec KLP, PLP, samoplátce) v průběhu Pobytu z jakéhokoliv důvodu nevyužije sjednané a zaplacené služby např. (opožděný nástup, předčasné svévolné ukončení Pobytu, nečerpání některé z dílčích služeb a procedur apod.), nepřísluší mu žádná náhrada.

**10.3** Pokud Klient (pojištěnec KLP,PLP) nečerpá zaplacené služby z důvodu nedoporučení lázeňským lékařem (kontraindikace, momentální zdravotní stav aj.) je Lázněmi uhrazená částka Klientem v plné výši vrácena.

**10.4** Pokud Klient (samoplátce) nečerpá zaplacené služby z důvodu nedoporučení jejich čerpání lázeňským lékařem (kontraindikace, momentální zdravotní stav aj.) jsou Lázněmi navrženy jiné, pro Klienta vhodné, procedury.

**10.5** V ceně Pobytů není zahrnut lázeňský poplatek /osobu/den.

## **11. Odstoupení od Smlouvy Klientem, Reklamac**

**11.1** Klient je oprávněn odstoupit od Smlouvy před zahájením Pobytu. Zrušení Pobytu musí být provedeno písemnou formou. Rozhodující pro určení doby zrušení Pobytu je doručení písemného oznámení o odstoupení od Smlouvy Klientem Lázním.

Odstoupí-li Klient od Smlouvy v době kratší než 30 dnů před zahájením Pobytu, je povinen zaplatit Lázním Stornopoplatek ve výši uvedené viz.odstavce 11.2.

Klient též souhlasí s tím, že Lázně jsou oprávněny ponížít již Klientem zaplacenou cenu (zálohu) Pobytu, kterou Klientovi vrátí, o níže uvedený Stornopoplatek.

Stornopoplatek se počítá zvlášť za Klienta a zvlášť za každou další osobu uvedenou Klientem v objednávce.

**11.2.** V případě, že klient na pobyt nenastoupí a písemnou formou ho nezruší, platí Stornopoplatek ve výši 100% ceny pobytu/osoba. V případě, že klient nemůže nastoupit na pobyt ze zdravotních důvodů (doloží lékařskou zprávou), nebo jiných okolností, které Klient nemůže ovlivnit (úmrtí v rodině atd.) se tento Stornopoplatek Lázněmi neuplatňuje.

Stornopoplatek při odstoupení od Smlouvy zvlášť za Klienta a zvlášť za každou další osobu uvedenou Klientem v objednávce je následující:

30 a více dní před zahájením Pobytu:	bez stornopoplatku
29 -15 dní před zahájením Pobytu	30% ze sjednané ceny Pobytu/ osoba
14 - 3 dny před zahájením Pobytu:	50% ze sjednané ceny Pobytu / osoba
2 dny a méně před zahájením Pobytu:	100% ze sjednané ceny Pobytu/ osoba

**11.3** V případě reklamacie Pobytu je Klient povinen uplatnit své výhrady bez zbytečného odkladu přímo u odpovědné osoby v místě konání Pobytu tak, aby mohla být odstraněna ještě na místě. Pokud toto není možné, sepíše odpovědná osoba s Klientem písemnou reklamaci.

Reklamacie je Lázněmi vyřizována neprodleně na místě nebo je vyřízena do 30dnů od data podání reklamacie.

**11.4** Lázně jsou oprávněny účtovat poplatek 500 Kč za změnu termínu potvrzené rezervace. Jinak platí všechna ustanovení odstavce č.11 beze změn.

## **12. Odstoupení od Smlouvy Lázněmi**

**12.1.** Lázně jsou jednostranně oprávněny odstoupit od Smlouvy v případech, které nemohou ovlivnit, nebo změnit dohodnuté podmínky pobytu. Změnu musí Lázně písemně oznámit Klientovi nejpozději

10 dní před zahájením pobytu. Nesouhlasí-li Klient s těmito změnami, je oprávněn do tří dnů od Smlouvy odstoupit. Zároveň obdrží zpět plnou výši uhrazené ceny Pobytu. Klientovi nevzniká právo na náhradu škody ani na žádné další náhrady.

**12.2** Nastanou-li okolnosti, jejichž vznik, průběh a příp. následek není závislý na vůli, činnosti a postupu Lázní (vis maior) nevzniká Klientovi nárok na vrácení zaplacené ceny nebo na slevu z ceny vč. jakýchkoliv dalších finančních náhrad a vyrovnání.

### **13. Pojištění Klienta**

Klient není ze strany Lázní po dobu Pobytu pojištěn.

### **14. Ochrana osobních údajů**

Klient dává Lázním zasláním objednávky, poptávky, dotazu apod. nebo přihlášením se k odběru novinek souhlas se zpracováním osobních údajů, které budou shromažďovány a používány k organizačním i marketingovým účelům.

Tento souhlas lze kdykoliv odvolat v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění.

### **15. Závěrečná ustanovení**

Tyto Obchodní podmínky nabývají platnosti a účinnosti dnem 1. 1. 2021.

Alena Řípová  
jednatelka  
Lázně 1897, s.r.o.