

# VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY LD PALACE s.r.o.

## Článek I.

### Úvodní ustanovení

1.1 Všeobecné smluvní podmínky (dále jen VOP) upravují vzájemný smluvní vztah mezi Lázeňským domem Palace I, II a Bellaria, který je provozován společností LD Palace s.r.o., IČ: 43873987, se sídlem Korunní 810/104, 101 00 Praha (dále jen poskytovatel) a klientem - fyzickou nebo právnickou osobou, která ubytování v Lázeňském domě jako objednatel objednává.

1.2 VOP se stávají součástí předšlupných ujednání okamžikem zahájení těchto jednání mezi poskytovatelem a objednatelem a součástí smluv okamžikem jejich uzavření.

1.3 Tyto VOP platí pro rezervace uskutečněné písemnou objednávkou (poštou, faxem, elektronickou poštou), osobně nebo telefonicky na recepci provozovny Poskytovatele.

## Článek II.

### Vymezení pojmů

„Poskytovatelem“ se rozumí fyzická nebo právnická osoba, která poskytuje služby za úplatu.

„Klient“ je fyzická osoba z tuzemska nebo zahraničí, která uzavírá smlouvu o ubytování jakýmkoliv ze způsobů uvedených v čl. I. odst. 1.3. těchto VOP a je konečným příjemcem rezervovaného pobytu a/nebo služeb Poskytovatele (dále jen „Klient“). Vztah mezi Poskytovatelem a Klientem se rovněž řídí Ubytovacím řádem dané provozovny Poskytovatele.

„Smluvní partner“ je fyzická nebo právnická osoba z tuzemska nebo zahraničí, která uzavírá smlouvu o ubytování jako Klient nebo za Klienta jakýmkoliv ze způsobů uvedených v čl. I. odst. 1.3. těchto VOP. Klient je zpravidla Smluvním partnerem.

## Článek III.

### Rezervace pobytu, uzavření smlouvy

3.1 Předběžnou rezervaci pobytu lze uskutečnit písemnou formou (poštou, faxem, elektronickou poštou: [recepce@ldpalace.cz](mailto:recepce@ldpalace.cz)) osobně nebo telefonicky na recepci Poskytovatele. Rezervace musí obsahovat údaje o Klientovi (jméno, příjmení, adresu bydliště, datum narození), údaje o poptávaném pobytu a službách (typ ubytování, způsob stravování, rozsah léčebných služeb).

3.2 Následuje vytvoření předběžné objednávky Poskytovatelem a odeslání této objednávky na uvedenou adresu bydliště či e-mailovou adresu Klienta. Předběžná objednávka obsahuje údaje o Klientovi (jméno, příjmení, adresu bydliště), údaje o rezervovaném pobytu a/nebo službách (délka, termín, typ pobytu, název hotelu, kategorii pokoje, způsob stravování a další služby, které jsou součástí pobytu), celkovou cenu pobytu a podmínky způsobu úhrady. Klient je povinen tyto údaje zkontrolovat.

3.3 Předběžná objednávka se stává závaznou doručením vyplněného potvrzení na spodní straně předběžné objednávky na adresu Poskytovatele (Boženy Němcové 153/6, 351 01 Františkovy Lázně) nebo na e-mailovou adresu ([recepce@ldpalace.cz](mailto:recepce@ldpalace.cz)) a úhradou částky uvedené v objednávce na účet Poskytovatele. V případě osobní objednávky na recepci Poskytovatele je potvrzení vyplněno přímo na recepci. Doručením potvrzení zároveň vzniká smluvní vztah mezi Poskytovatelem a Klientem.

3.4 Klient nemá nárok na změnu rezervace, lze se však na změně s Poskytovatelem dohodnout.

3.5 Při zakoupení dárkového poukazu lze čerpat služby uvedené na dárkovém poukazu nebo služby v hodnotě uvedené na poukazu. Služby budou Klientovi poskytnuty po uhrazení 100 % výše hodnoty poukazu. Poskytovatel nemá povinnost vrátit finanční prostředky za nevyčerpané služby uvedené na dárkovém poukazu.

## **Článek IV.**

### *Povinnosti smluvních stran*

#### 4.1 Poskytovatel je povinen

- poskytnout Klientovi informace o rezervaci pobytu a služeb;
- poskytnout Klientovi objednané služby v odpovídajícím rozsahu a kvalitě.

#### 4.2 Poskytovatel má právo

- na změnu rezervovaného a potvrzeného pobytu v odpovídající či vyšší kategorii. V případě změny na nižší kategorii, je Poskytovatel povinen cenu snížit dle dané kategorie;
- požadovat úhradu služeb při příjezdu Klienta.
- rozvázat smlouvu o ubytování s okamžitou platností či požadovat finanční náhradu, pokud Klient:
  - využívá prostory způsobem, který je značně opotřebovává či poškozuje;
  - svým chováním vůči hostům, majiteli nebo zaměstnancům zařízení narušuje soužití nebo se vůči těmto osobám proviní svým jednáním, které je poškozuje mravně, na jejich zdraví či na jejich majetku;
  - má infekční nemoc nebo nemoc, která bude trvat déle, než je délka pobytu;
  - nezaplátí v požadovanou dobu předložené účty;
  - má příznaky nemoci COVID-19 (zvýšená teplota, dušnost, ztráta čichu a chuti, bolest těla, kašel apod.)
- od smlouvy odstoupit, není-li při veškerém svém úsilí schopen dostat sjednaným podmínkám v důsledku zásahu vyšší moci, nedohodnou-li se strany jinak. Vyšší mocí se rozumí zejména poškození hotelu a jeho zařízení následkem živelných pohrom, v případě zásahu vyšší moci není objednavatel oprávněn uplatňovat vůči poskytovateli žádné sankce či ekvivalentní nároky.

#### 4.3 Klient je povinen

- uvést všechny náležitosti potřebné pro vytvoření rezervace;
- řídit se Ubytovacím řádem a dalšími interními předpisy Poskytovatele;
- zkontrolovat údaje uvedené na předběžné objednávce a v případě nejasností Poskytovatele kontaktovat;
- seznámit se s kontraindikacemi lázeňské léčby;
- v okamžiku příjezdu uhradit dohodnutou cenu včetně případných dalších částek, které vznikly z důvodu užívání dalších služeb;
- uhradit lázeňský poplatek, jehož výše se řídí aktuální vyhláškou města Františkovy Lázně.

#### 4.4 Klient má právo

- na užívání jím objednaných, Poskytovatelem potvrzených a řádně zaplacených služeb v souladu s příslušnými předpisy Poskytovatele;
- zrušit rezervaci za předpokladu dodržení stornovacích podmínek;
- reklamovat vady poskytovaných služeb dle Reklamačního řádu.

## **Článek V**

### *Nástup ubytování*

5.1 Při nástupu ubytování se každý Klient v recepci hotelu prokáže občanským průkazem či jiným dokladem totožnosti. Po splnění uvedených zákonných povinností včetně vyplnění registrační karty (záznam pro cizineckou policii), pracovník recepcie Klienta ubytuje a poskytne mu další informace k ubytování včetně možnosti seznámení se s Ubytovacím řádem.

## **Článek VI**

### *Platební podmínky*

6.1 Klient hradí objednané služby bankovním převodem na účet Poskytovatele. Úhradou se rozumí připsání příslušné částky na bankovní účet Poskytovatele ve stanoveném termínu splatnosti. Nebude-li částka uvedená ve smlouvě uhrazena v termínu splatnosti, má Poskytovatel právo rozvázat s Klientem smluvní vztah o ubytování s okamžitou platností.

6.2 Není-li dohodnuto jinak, objednávky vytvořené 28 a méně dní před příjezdem jsou uhrazeny při příjezdu na recepci Poskytovatele.

Bankovní spojení:

#### **CZK**

- Komerční banka
- číslo účtu: **123-3556580227/0100**
- VS uveden na zadní straně objednávky

#### **EUR**

- Volksbank Raiffaisenbank Nordoberpfalz eG
- IBAN: DE85 7539 0000 **0009 6035 49**
- BIC: GENODEF1WEV
- VS uveden na zadní straně objednávky

6.3 Klient hradí objednané služby bankovním převodem v uvedeném termínu splatnosti nebo kartou či hotově na recepci při příjezdu v měně CZK nebo EUR. Jiné platební instrumenty nejsou akceptovány.

## **Článek VII.**

### *Storno podmínky*

7.1 Stornem se vždy rozumí zrušení, odklad nebo úpravy potvrzené objednávky.

7.2 Nejpozději 22 dní před sjednaným datem nástupu může Klient či Smluvní partner jednostranným prohlášením odstoupit od smlouvy o ubytování bez stornovacího poplatku.

7.3 Při odstoupení od smlouvy 21 a méně dní před sjednaným datem nástupu bude Klientovi či Smluvnímu partnerovi účtován stornovací poplatek ve výši:

- zrušení rezervace 21.-15. den před příjezdem 25% z celkové částky,
- zrušení rezervace 14.-8. den před příjezdem 50% z celkové částky,
- zrušení rezervace 7. a méně dní před příjezdem 100% z celkové částky.

7.4. Již zaplacené nevyčerpané služby propadají bez možnosti náhrady.

## **Článek VIII.**

### *Reklamáce služeb*

8.1 Zjistí-li Klient jakékoliv vady či nedostatky, oznámí tyto skutečnosti Poskytovateli bez zbytečného odkladu po jejich zjištění. Klient bere na vědomí, že není možné brát jakýkoli zřetel na reklamaci služeb, které budou Poskytovateli oznámeny se zpožděním nebo po odjezdu Klienta.

8.2 Zjištěné vady či nedostatky je Klient povinen oznámit pracovníkovi recepce či ubytovací kanceláře. Ten danou reklamaci předá odpovědnému pracovníkovi Poskytovatele, který ji posoudí a navrhne řešení.

8.3 Ubytovaný Klient má právo podat návrh na mimosoudní řešení sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je: Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení AD, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, e-mail: [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz), web: [adr.coi.cz](http://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.

## **Článek IX.**

### *Ochrana osobních údajů*

9.1 Odesláním vyplněného potvrzení na spodní straně objednávky, osobní nebo telefonickou objednávkou sděluje Klient vědomě své osobní údaje (popř. Smluvní partner za Klienta). Klient souhlasí se zpracováním těchto údajů Poskytovatelem v souvislosti s rezervací pobytu a/nebo služeb. Osobní údaje budou Poskytovatelem zpracovány ve smyslu zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů a v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016, obecné nařízení o ochraně osobních.

9.2 Osobní údaje a údaje o rezervaci pobytu a/nebo služeb jsou nutné pro řádné zajištění rezervace a jsou ukládány v bezpečné databázi a nejsou poskytovány třetím stranám.

9.3 Při příjezdu jsou na recepci zpracovávány následující údaje: Jméno a příjmení, trvalé bydliště, datum narození, státní příslušnost, číslo identifikačního dokladu, popř. číslo víza. Zpracování těchto údajů vyplývá ze zákonné povinnosti.

9.4 Údaje o zdravotním stavu klientů jsou zpracovány ve smyslu zákona č.372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách pro jejich poskytování, ve znění pozdějších předpisů, a vyhlášky č. 98/2012 Sb., o zdravotnické dokumentaci, ve znění pozdějších předpisů. Zpracovávány jsou kromě základních identifikačních údajů informace o zdravotním stavu pacienta, o průběhu a výsledku poskytovaných zdravotních služeb a o dalších významných okolnostech souvisejících se zdravotním stavem pacienta.

9.5 Poskytovatel činí veškerá opatření k tomu, aby bylo zabráněno neoprávněnému a nahodilému přístupu jiných osob k osobním údajům, změně, zničení a ztrátě osobních údajů Klientů, neoprávněným přenosům, zpracování nebo jinému zneužití osobních údajů Klientů.

## **Článek X.**

### *Další ujednání*

10.1 Smlouva o ubytování je uzavřena na dobu určitou a končí po jejím uplynutí.

10.2 Pokud dojde k předčasnému ukončení pobytu, Poskytovatel není povinen Klientovi nebo Smluvnímu partnerovi poskytnout náhradu za nevyčerpané služby.

10.3 Léčebné procedury mohou být poskytovány pouze osobám starším 18 let.

## **Článek XI.**

### *Závěrečné ustanovení*

11.1 VOP nabývají platnosti a účinnosti dne 20.3.2022.

11.2 VOP jsou v plném znění publikovány na webových stránkách Poskytovatele [www.ldpalace.cz](http://www.ldpalace.cz)

11.3 Poskytovatel si vyhrazuje právo na jednostrannou změnu těchto VOP.

11.4 Práva a povinnosti neupravené těmito podmínkami se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012, občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

Františkovy Lázně 15.2.2022

Ing. Jindřich Eisenreich

jednatel společnosti

**LD PALACE s.r.o.**  
Poskytovatel zdravotní péče  
Korunní 810/104  
101 00 Praha 10 - Vinohrady  
IČ: 438 73 987, DIČ: CZ438 73 987