

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY PRO OBJEDNATELE SLUŽEB V LÁZEŇSKÝCH ZAŘÍZENÍCH ROYAL SPA

Všeobecné obchodní podmínky ROYAL SPA platí v následujících zařízeních:

Lázeňský hotel ROYAL Mariánské Lázně (LS Royal Mariánské Lázně, a.s.)
Lázeňské hotely MIRAMARE (Léčebné lázně Luhačovice Sanatorium Miramare, s.r.o.)
Sirnaté lázně Ostrožská Nová Ves (Sirnaté lázně Ostrožská Nová Ves, s.r.o.)
Termální lázně Velké Losiny a Wellness Hotel Diana (Lázně Velké Losiny, s.r.o.)

Všeobecné obchodní podmínky vymezují vztahy s osobami nebo partnery, se kterými není uzavřena dvoustranná obchodní smlouva.

I. OBJEDNÁVÁNÍ POBYTŮ V LÁZEŇSKÝCH ZAŘÍZENÍCH ROYAL SPA

- 1) Objednat pobyt v zařízeních ROYAL SPA lze jenom písemnou formou (poštou, faxem, e-mailem nebo vyplněním a odesláním formuláře na webových stránkách všech lázeňských zařízení ROYAL SPA.
- 2) Objednávka pobytu je přijata písemným potvrzením oprávněné osoby ze strany zařízení ROYAL SPA.
- 3) Současně s potvrzením objednávky je klientovi zaslána výzva k úhradě zálohy nebo zálohová faktura v adekvátní výši ceny pobytu splatná v termínu uvedeném na faktuře. V případě nedodržení uvedené splatnosti, propadá rezervace objednaného ubytování a objednaný pobyt je tímto automaticky zrušen.
- 4) Rezervace a objednání pobytu může být přijato a potvrzeno také na základě uvedení čísla platné kreditní karty jako garance. V případě nečerpání služeb bude účtován poplatek dle stornovacích podmínek.
- 5) On-line rezervace je závazná. Pro rozsah smluvně sjednaných služeb a cen je závazný jejich rozpis v potvrzení rezervace.

III. PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 1) Cenu pobytu může klient uhradit v recepci zařízení ROYAL SPA při příjezdu v hotovosti nebo kreditní kartou. Přijímáme nejvíce rozšířené typy kreditních karet (seznam kreditních karet, kterými je možno hradit cenu pobytu je k dispozici na recepci každého zařízení a na internetových stránkách zařízení ROYAL SPA).
- 2) Cenu pobytu může klient před příjezdem převést bankovním převodem na bankovní konto vybraného hotelu ROYAL SPA. Potvrzení o úhradě pobytu bankovním převodem je nezbytné předložit při příjezdu v recepci hotelu. Cenu pobytu je možno uhradit poštovní poukázkou, kterou klient obdrží na vyžádání s potvrzovacím dopisem.
- 3) V cenách není zahrnut žádný poplatek (ubytovací, lázeňský, atd.), který se vybírá ve výši stanovené obecně závaznou vyhláškou příslušného městského úřadu při nástupu v lázeňském hotelu. Od placení lázeňského poplatku jsou osvobozeni držitelé průkazek ZTP a ZTP-P, osoby mladší 18 let a osoby starší 70 let.
- 4) Při platbě pobytu, zarezervovaného prostřednictvím on-line rezervace je třeba postupovat následovně: jako garanci on-line rezervace je třeba uvést číslo kreditní karty nebo zvolit formu bankovního převodu. Údaje o kreditní kartě jsou dostupné pouze hotelu, ve kterém si klient rezervuje pokoj a karta bude použita k předautorizaci. Pro zabezpečení a zakódování údajů o

kartě je využita moderní bezpečnostní technologie "Secured by USERTRUST". V případě využití formy bankovního převodu klient obdrží "zálohový list" na 50% ceny pobytu, jehož splatnost je 3 dny. (V případě, že bude klient převádět částku na účet pomocí poštovní poukázky, pak může být částka připsána na účet až za 5 dní.)

IV. PRÁVA A POVINNOSTI KLIENTA

- 1) Uzavřením smlouvy o ubytování získává klient právo na běžné užívání najatých prostor, zařízení ubytovacího podniku, které mohou hosté běžně a bez zvláštních podmínek používat, a na běžnou obsluhu. Klient musí svá práva uplatňovat v souladu s případnými hotelovými směrnicemi anebo předpisy pro hosty (domovní řád).
- 2) Klient má právo reklamovat případné nedostatky poskytovaných služeb. Reklamaci je povinen uplatnit včas, bez zbytečného odkladu tak, aby mohla být sjednána náprava, pokud možno na místě samém. Uplatnění na místě samém umožní odstranění vady okamžitě, zatímco s odstupem času se ztěžuje průkaznost i objektivnost posouzení a řádného vyřízení reklamace.
- 3) Klient je povinen, nejpozději v okamžiku odjezdu, zaplatit dohodnutou cenu včetně případných dalších nákladů, které vznikly z důvodů zvláštních služeb, které požadoval on sám anebo hosté, kteří ho doprovázejí, včetně zákonné daně z přidané hodnoty.
- 4) Klient ručí ubytovateli za jakoukoliv škodu, kterou způsobí on sám nebo host nebo jiné osoby, které s vědomím nebo podle vůle klienta využívají služeb ubytovatele.

V. PRÁVA A POVINNOSTI UBYTOVATELE

- 1) Ubytovatel může klientovi resp. hostům poskytnout adekvátní náhradní ubytování (stejně kvality), pokud to bude pro smluvního partnera přijatelné, zvláště pokud bude rozdíl v ubytování zanedbatelný a věcně odůvodněný. Věcně odůvodněným se rozumí stav, kdy se prostor (prostory) stal/y (je/sou) nepoužitelné, kdy si právě ubytování hosté prodlouží pobyt, kdy byl proveden nadměrný počet rezervací nebo jiná důležitá provozní opatření podmiňující tento krok. Případné vícenáklady na náhradní ubytování jsou k tíži ubytovatele.
- 2) Ubytovateli přísluší právo své služby kdykoliv vyúčtovat resp. je vyúčtovávat průběžně.
- 3) Ubytovatel je povinen poskytnout dohodnuté služby v rozsahu odpovídajícím jeho standardu.

VI. ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY ZE STRANY KLIENTA, STORNOPOPLATKY

- 1) Klient má právo stornovat pobyty bez poplatku do 28 dní před nástupem klientů. V případě stornování pobytu v kratší než výše uvedené době, budou klientovi účtovány následující storno poplatky:

27 -21 dní před příjezdem:	5 % z ceny stornovaného pobytu
20 -14 dní před příjezdem:	10 % z ceny stornovaného pobytu
13 – 7 dnů před příjezdem:	30 % z ceny stornovaného pobytu
6 – 2 den před příjezdem	50 % z ceny stornovaného pobytu
1 den před příjezdem nebo při nezahájení objednaného pobytu:	100 % z ceny stornovaného pobytu
- 2) Při předčasném odjezdu je účtován stornoplatek ve výši 100% ze zbývajících ceny.

VII. DÁRKOVÉ POUKAZY

- 1) Zakoupené dárkové poukazy jsou nevratné. Platí pouze po dobu trvání uvedenou na poukazu (max. 1 rok).

VIII. ZMĚNY SLUŽEB

- 1) Nabízené služby v zařízeních ROYAL SPA se mohou v průběhu roku měnit. Klient je povinen řídit se aktuální nabídkou služeb.
- 2) Za nevyčerpané objednané služby a za změny objednaných služeb v průběhu pobytu (ubytování, stravování, léčebné procedury) ubytovatel neposkytuje žádnou finanční náhradu. V případě, že se během pobytu mění sezona, bude vždy účtována cena dle příslušné sezony.

IX. SLEVY PRO POBYTY S DĚTMI

Dítě do 5 let, které je ubytováno na dvoulůžkovém pokoji se dvěma dospělými osobami (bez nároku na lůžko) má pobyt bez léčení zdarma (při doprovodu dvou plně platících osob). Dítě do 15 let, které je ubytováno na dvoulůžkovém pokoji s jedním dospělým na normální posteli, má slevu 50% na pobyt bez léčení (sleva se nevztahuje na přistýlku).

- 1) Jednotlivé cenové slevy nelze vzájemně kombinovat.

X. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 1) Všeobecné obchodní podmínky vstupují v platnost dne 1. 1. 2010. Změny a doplňky těchto podmínek mohou být individuálně mezi ubytovatelem a klientem upraveny výlučně písemnou formou.
- 2) Předané osobní údaje klienta uvedené v objednávce pobytu použije ubytovatel pouze pro uzavíraný smluvní vztah mezi objednavatelem a klientem.