

# Všeobecné smluvní podmínky

## 1. Údaje poskytovatele služeb

PLAKOS s.r.o., Plzeňská 54, 353 01 Velká Hleďsebe, IČO:27999343, DIČ:CZ27999343, zapsané v OR KS v Plzni, oddíl C, vl. č. 20802

Udělení oprávnění k poskytování zdravotních služeb ,č.j. 468/ZD/12-1 krajským úřadem Karlovarského kraje, odbor zdravotnictví ,právnické osoby PLAKOS s.r.o. - nestátní zdravotní zařízení Spa & Wellness Hotel Harmonie Třebízského 94, Mariánské Lázně ( dále jen Lázně )

## 2. Všeobecné podmínky

2.1. Tyto „Všeobecné obchodní podmínky“ upravují používání ubytovacích zařízení Poskytovatele služeb, a služeb nimi poskytovaných.

## 3. Smluvní strana

3.1. Služby, poskytované Lázněmi, využívá Host.

3.2. Pokud objednávku služeb odevzdá Host přímo Lázním, potom je Host Smluvní stranou. Lázně a Host– v případě splnění podmínek – se spolu stávají smluvními stranami (dále Strany).

3.3. Pokud objednávku služeb z pověření Hosta odevzdá Lázním třetí osoba (dále Zprostředkovatel), potom podmínky spolupráce upravuje smlouva, uzavřená mezi Lázněmi a Zprostředkovatelem. V takovém případě Lázně nejsou povinny přešetřovat, zdali je třetí osoba legitimním zástupcem Hosta.

## 4. Vznik smlouvy, způsob rezervace, úprava rezervace, oznamovací povinnost

4.1. Na ústně nebo písemně podanou žádost Hosta o nabídku pošlou Lázně nabídku. Pokud do 48 hodin od odeslání nabídky nebude doručena konkrétní objednávka, potom vázanost nabídky Lázněmi zaniká.

4.2. Smlouva vzniká písemným potvrzením ústně nebo písemně podané rezervace Hosta Lázněmi, a pokládá se za písemně uzavřenou smlouvu. Ústně podaná rezervace, dohoda, úprava, nebo její ústní potvrzení Lázněmi nemá váhu Smlouvy.

4.3. Smlouva o využívání ubytovacích služeb se uzavírá na dobu určitou.

4.3.1. Pokud Host ještě před ukončením určeného období definitivně opustí pokoj, potom mají Lázně právo na úměrnou částku protihodnoty služeb, uvedených ve Smlouvě, následovně: 100%

Pokoj, který se uvolnil před uplynutím určené doby, jsou Lázně oprávněny opětovně zpeněžit.

4.3.2. Na prodloužení využívání ubytovacích služeb, iniciované Hostem, je nutný předběžný souhlas Lázní.

V takovém případě si může Poskytovatel služeb vyhradit uhrazení už poskytnutých služeb.

4.4. Na úpravu a/nebo doplnění Smlouvy je nutná písemná dohoda, podepsaná Smluvními stranami.

## 5. Podmínky odřeknutí

5.1. Pokud v nabídce hotelu nejsou uvedeny jiné podmínky, potom je odřeknutí ubytovacích služeb bez zaplacení penále možné do termínů uvedených níže:

- do 30 dnů před dnem nástupu bez odstupného
- od 29 dnů do 15 dnů před nástupem 20% z celkové ceny pobytu
- od 14 dnů do 07 před dnem nástupu 40% z celkové ceny pobytu
- od 07 dnů do nástupu 100% z celkové ceny pobytu

## 6. Ceny

6.1. Všechny ceny pobytů a služeb Lázní jsou uvedeny na webových stránkách [www.spahotelharmonie.cz](http://www.spahotelharmonie.cz) v příslušných cenících, nabídkových listech dále v listových cenících a zahrnují ceny v nich uvedené. Ceníky jiných služeb jsou k dispozici na daném oddělení

hotelu (restaurace, léčebné oddělení, wellness).

6.2. Lázně mohou svoje zveřejněné ceny bez předběžného oznámení změnit.

6.3. Současně s oznámením cen oznámí Lázně také míru daní, obsaženou v cenách (DPH, rekreační poplatek), určenou zákonem, platnou v termínu odeslání nabídky. Lázně mohou náklady navíc, způsobené úpravou platných daňových zákonů (DPH, rekreační poplatek), po předběžném oznámení převést na Smluvní stranu.

6.4. Aktuální slevy, akce, další nabídky budou oznámené na stránce [www.spahotelharmonie.cz](http://www.spahotelharmonie.cz).

## **7. Způsob platby, záruka**

7.1. Lázně požadují protihodnotu služeb, poskytovaných Smluvní straně, nejpozději po jejich využití, před odchodem z hotelu.

7.2. Lázně na garantování využití služeb podle Smlouvy, a vyrovnání protihodnoty:

a) mohou požadovat záruku úvěrovou kartou, během které bude na kartě vinkulována protihodnota objednané a potvrzené služby;

b) Lázně mohou požadovat zálohu na všechny poskytované služby anebo na jejich část

7.3. Smluvní strana může svůj účet uhradit následovně:

7.5. Způsob úhrady

- bankovním převodem
- v hotovosti
- platebními kartami ( MasterCard, VISA, Maestro, VISA Elektron )
- poukázkou Benefit Plus

**Tuzemské bankovní spojení:** Komerční banka, a.s. Mariánské Lázně  
**Číslo účtu: 43-967060257 / 0100**

Mezinárodní bankovní spojení: Our bank details are: Volksbank Nordoberpfalz eG, Wörthstr 14, DE-92637 Tirschenreuth, SWIFT: GENODEF1WEV, ACCOUNT: 570 34 92, **IBAN: DE 73 75 39 0000 0005 7034 92**, ACCOUNT HOLDER: PLAKOS GmbH

## **8. Způsob a podmínky využívání služeb**

8.1. Host může obsadit pokoj v den příchodu od 13:00 hodiny a je povinný ji opustit v poslední den pobytu dopoledne, do 11:00 hodiny.

## **9. Domácí zvířata**

9.1. Na místa ubytování Poskytovatele služeb je zpravidla možno přivést domácí zvíře. To může být v hotelovém pokoji pod dozorem Hosta, společné místnosti mohou domácí zvířata používat jenom na přístup do pokoje, do jiných místností (restaurace, lázně, atd.) však nemají přístup.

9.2. Host nese plnou odpovědnost za škody, způsobené domácím zvířetem.

## **10. Odmítnutí plnění smlouvy, zánik povinnosti poskytování služeb**

10.1. Lázně jsou oprávněny s okamžitou platností vypovědět Smlouvu o poskytování ubytovacích služeb, a tím odmítnout poskytování služeb, jestliže:

a) Host nepoužívá pokoj, respektive zařízení, které mu bylo dáno k dispozici, na účel, na který je určeno;

b) Host se chová vůči bezpečnosti, pořádku hotelu, vůči jeho zaměstnancům nežádoucím,

hrubým způsobem, je pod vlivem alkoholu nebo drog, chová se výhrůžně, urážlivě nebo jiným nepřijatelným způsobem;

c) Host trpí infekční chorobou;

d) Smluvní strana nesplní do určeného termínu svoje povinnosti zaplacení zálohy, uvedené ve Smlouvě.

10.2. Pokud nebude Smlouva mezi stranami splněná z důvodu „vis major“, smlouva zanikne.

## **11. Záruka umístění**

11.1. Pokud Lázně z důvodu vlastní chyby (např. přeplnění, dočasné provozní problémy, atd.) nedokáže zajistit služby uvedené ve Smlouvě, Poskytovatel služeb je povinný bezodkladně se postarat o ubytování Hosta.

11.2. Poskytovatel služeb je povinný:

a) zajistit/nabídnout služby, uvedené ve Smlouvě, za cenu potvrzenou ve Smlouvě, na dobu v ní uvedenou – nebo do odstranění překážek – v jiném hotelu stejné kategorie.

b) bezplatně zajistit pro Hosta jednorázovou možnost telefonování, na oznámení změny místa ubytování;

c) zajistit pro Hosta bezplatný transfer na přestěhování se do náhradního ubytování a na případné pozdější stěhování se zpět.

11.3. Pokud Lázně beze zbytku splní všechny tyto povinnosti, respektive jestliže Host přijal nabídnutou možnost náhradního ubytování, Smluvní strana si nemůže dodatečně uplatňovat nároky na odškodnění.

## **12. Nemoc, smrt Hosta**

12.1. Jestliže během využívání ubytovacích služeb Host onemocní a není schopný samostatně zastupovat svoje zájmy, Lázně mu nabídnou lékařskou pomoc.

12.2. V případě nemoci/smrti Hosta si Lázně nárokují ze strany rodinného příslušníka, dědice, respektive osoby, vyrovnávající fakturu nemocného/zesnulého: kompenzaci případných lékařských nákladů a nákladů řízení, protihodnotu služeb, využitých před úmrtím a kompenzaci případné škody, vzniklé na zařízení a vybavě.

## **Povinnosti Smluvní strany**

### **13. Práva Smluvní strany**

13.1. Ve smyslu smlouvy je Host oprávněný používat podle způsobu určení objednaný pokoj, jakož i zařízení, které patří do okruhu obvyklých služeb, a pro které neplatí speciální podmínky.

13.2. Host může v souvislosti se službami, poskytovanými Lázněmi, podat stížnost po dobu pobytu v hotelu. Lázně se zavazují řešit stížnost, která mu byla v tomto období písemně prokazatelně doručena (nebo ním byl o stížnosti sepsaný zápis).

### **14. Povinnosti Smluvní strany**

14.1. Lázně jsou povinny uhradit protihodnotu služeb, objednaných ve Smlouvě, do termínu a způsobem, určenými ve Smlouvě.

14.2. Host se postará o to, aby se dítě, mladší 18 let, svěřené do jeho péče, zdržovalo v hotelu Lázní jenom pod dozorem dospělé osoby.

14.3. Host si nemůže přinést vlastní jídlo/nápoje do restauračních zařízení hotelu.

### **15. Povinnost Smluvní strany na náhradu škody**

Host odpovídá za škody a znevýhodnění, které Lázně nebo třetí osoba utrpí vinou Hosta,

nebo ním doprovázené osoby, nebo jiných osob, za které odpovídá Host. Tato odpovědnost platí i tehdy, má-li poškozený právo požadovat úhradu své škody přímo od Lázní.

#### **16. Povinnosti Poskytovatele služeb**

Lázně jsou povinny:

- a) plnit ubytovací a jiné služby objednané na základě smlouvy, podle platných předpisů, standardů služeb;
- b) přešetřit písemnou stížnost Hosta a vykonat kroky, nutné k řešení problému, o kterých je povinný sepsat zápis.

#### **17. Mlčenlivost**

Lázně jsou povinny postupovat podle směrnic o zpracování údajů.

#### **20. Vis major**

Důvod, nebo okolnost (například: vojna, požár, povodeň, nepříznivé počasí, výpadek elektrického proudu, stávka), které nejsou v moci strany (vis major), Lázně osvobozují od plnění povinností, vyplývajících se smlouvy, během trvání tohoto důvodu nebo okolnosti. Lázně se zavazují, že učiní vše, co je v jejich silách, aby možnost vzniku takovýchto důvodů a okolností snížili na co možná nejnižší stupeň, a z takovýchto důvodů vzniklou škodu nebo opoždění co nejdříve napraví.

#### **21. Právo, používané v právním vztahu Smluvních stran, kompetentní soud**

Právní poměr mezi Lázněmi a Smluvní stranou upravuje platné právo České Republiky.