

## Obsah - Všeobecné obchodní podmínky platné od 1.1.2021

<b>1. ÚČEL .....</b>	<b>2</b>
1.1 DEFINICE A ZKRATKY.....	3
<b>2. OBCHODNÍ PODMÍNKY .....</b>	<b>3</b>
2.1 VZNIK SMLUVNÍHO VZTAHU .....	3
2.2 POBYTY .....	3
2.2.1 Objednávka .....	3
2.2.2 Potvrzení objednávky .....	3
2.2.3 Změna potvrzené objednávky .....	3
2.2.4 Rezervace pobytů s finanční spoluúčastí zdravotní pojišťovny .....	4
2.2.5 Nástup k pobytu .....	4
2.2.6 Storno podmínky pobytu .....	4
2.3 PROCEDURY.....	4
2.3.1 Objednávka .....	4
2.3.2 Potvrzení objednávky .....	5
2.3.3 Změna potvrzené objednávky .....	5
2.3.4 Poskytnutí procedury .....	5
2.3.5 Storno podmínky procedury .....	5
2.4 CENY SLUŽEB A JEJICH ÚHRADA .....	5
2.4.1 Cena za pobyt .....	6
2.5 PRÁVA A POVINNOSTI OBJEDNATELE / KLIENTA A SLL .....	6
2.6 REKLAMACE .....	7
2.7 PRODEJ DÁRKOVÝCH POUKAZŮ .....	7
<b>3. PRODEJ ZBOŽÍ A SLUŽEB NA ON-LINE ROZHRANÍ .....</b>	<b>7</b>
3.1 ÚVODNÍ USTANOVENÍ .....	7
3.1.1 Obchodní podmínky on-line obchodu .....	7
3.1.2 Výjimky z Obchodních podmínek .....	7
3.1.3 Odchylná ujednání .....	7
3.1.4 Kupní smlouva .....	7
3.1.5 Doplnění obchodních podmínek .....	7
3.1.6 Závazky .....	8
3.2 UŽIVATELSKÝ ÚČET .....	8
3.2.1 Registrace .....	8
3.2.2 Registrační údaje .....	8
3.2.3 Přístup k uživatelskému účtu .....	8
3.2.4 Zrušení uživatelského účtu .....	8
3.2.5 Dostupnost uživatelského účtu .....	8
3.3 UZAVŘENÍ KUPNÍ SMLOUVY .....	8
3.3.1 Prezentace zboží .....	8
3.3.2 Informace o zboží .....	8
3.3.3 Informace o nákladech .....	8
3.3.4 Objednávkový formulář .....	8
3.3.5 Změna údajů v objednávce .....	8
3.3.6 Potvrzení objednávky .....	8
3.3.7 Vznik smluvního vztahu .....	8
3.3.8 Komunikační prostředky .....	9
3.3.9 Platnost kupní smlouvy .....	9
3.4 CENA ZBOŽÍ A PLATEBNÍ PODMÍNKY .....	9
3.4.1 Kupní cena .....	9
3.4.2 Úhrada kupní ceny .....	9
3.4.3 Způsob platby .....	9
3.4.4 Kupující .....	9
3.4.5 Prodávající .....	9
3.4.6 Bezhotovostní platba .....	9
3.4.7 Slevy .....	9

3.4.8 Daňový doklad-faktura .....	9
3.5 SMLOUVA A JEJÍ UKONČENÍ.....	10
3.5.1 Trvání smlouvy .....	10
3.5.2 Výjimky z možnosti odstoupení od kupní smlouvy.....	10
3.5.3 Možnost odstoupení od kupní smlouvy ze strany kupujícího .....	10
3.5.4 Zrušení kupní smlouvy .....	10
3.5.5 Možnost odstoupení od kupní smlouvy ze strany prodávajícího .....	10
3.5.6 Darovací smlouva.....	10
3.5.7 Odmítnutí uzavření kupní smlouvy.....	10
3.6 PŘEPRAVA A DODÁNÍ ZBOŽÍ .....	10
3.6.1 Prodávající .....	10
3.6.2 Kupující .....	10
3.6.3 Způsob dodání .....	11
3.6.4 Náklady na dodání .....	11
3.6.5 Opakované doručení .....	11
3.6.6 Kontrola zboží .....	11
3.6.7 Nabítky vlastnictví .....	11
3.6.8 Další práva a povinnosti .....	11
3.7 PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ .....	11
3.7.1 Práva a povinnosti smluvních stran .....	11
3.7.2 Prodávající .....	11
3.7.3 Vada zboží .....	11
3.8 DALŠÍ PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN .....	12
3.8.1 Kupující .....	12
3.8.2 Prodávající .....	12
<b>4. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU A NÁHRADA ŠKODY .....</b>	<b>12</b>
4.1 PRODÁVAJÍCÍ.....	12
4.2 ŠKODY .....	12
<b>5. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ .....</b>	<b>12</b>
5.1 OBECNĚ ZÁVAZNÁ PRÁVA A PŘEDPISY .....	12
5.2 PŘEDNOSTI UJEDNÁNÍ .....	12
5.3 PLATNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY .....	13
5.4 KONTAKTNÍ ÚDAJE .....	13
5.5 PLATNOST A ÚČINNOST .....	13
<b>6. DOKUMENTACE SOUVISEJÍCÍ S OBCHODNÍMI PODMÍNKAMI .....</b>	<b>13</b>
6.1 EXTERNÍ:.....	13
6.1 INTERNÍ:.....	13

## 1. ÚČEL

Všeobecné obchodní podmínky (dále jen „obchodní podmínky“) obchodní společnosti Schrothovy léčebné lázně, s.r.o., se sídlem Dolní Lipová 382, Lipová – lázně 790 61, IČ: 05101051, zapsané v obchodním rejstříku Krajského soudu v Ostravě oddíl C, vložka č. 66254 (dále jen „SLL“), upravují obecná práva a povinnosti mezi SLL a objednatelem – fyzickou nebo právnickou osobou, která služby v SLL objednává (dále jen „objednatel“).

Obchodní podmínky se vztahují na právní vztahy mezi SLL a objednatelem / klientem / kupujícím při poskytování služeb v SLL a na další právní vztahy z těchto vztahů odvozených. Uzavřením smlouvy (resp. čerpáním služeb klientem) s SLL objednatel / klient / kupující souhlasí s těmito obchodními podmínkami a zavazuje se je dodržovat.

Obchodní podmínky, stejně jako právní vztahy mezi SLL a objednatelem / klientem / kupujícím, se řídí obecně závaznými právními předpisy České republiky, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, v platném znění (dále jen „občanský zákoník“). Je-li objednatelem / klientem/ kupujícím spotřebitel, řídí se tyto právní vztahy taktéž zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění.

## 1.1 Definice a zkratky

**SLL** = Schrothovy léčebné lázně, s.r.o.

**Objednatel** = Fyzická nebo právnická osoba, která služby v SLL objednává.

**Kupující** = Fyzická nebo právnická osoba, která kupuje dárkový poukaz, pobytový balíček

**Klient** = Osoba, která služby v SLL čerpá; klientem může být osoba totožná s objednatelem / kupujícím.

**Služby** = Společné označení pro pobyty a procedury, jež jsou SLL nabízeny a v nich poskytovány.

**Zdravotnická procedura / Procedura** = Standardizovaný počet léčebných činností a postupů, které pracovníci SLL dodržují. Aktuální nabídka procedur včetně jejich obsahu je přesně specifikována na webových stránkách SLL na adrese [www.lazne-lipova.cz](http://www.lazne-lipova.cz) a v propagačních materiálech, které jsou dostupné v lázeňské recepci. Na žádost je možné propagační materiály zdarma zaslat.

## 2. OBCHODNÍ PODMÍNKY

### 2.1 Vznik smluvního vztahu

SLL poskytují klientovi služby na základě uzavřené smlouvy o prodeji služeb SLL. K uzavření této smlouvy pak dochází na základě řádně učiněné objednávky objednatele a písemného potvrzení objednávky ze strany SLL.

Objednatel objednává jednotlivé služby v SLL způsoby uvedenými u jednotlivých typů služeb. Objednávka představuje návrh na uzavření smlouvy o prodeji služeb SLL za podmínek uvedených v těchto obchodních podmínkách, v popisu jednotlivých služeb dle nabídky SLL a v ceníku daných služeb. Učiněnou objednávkou je objednatel vázán.

Písemným potvrzením objednávky ze strany SLL vzniká mezi objednatelem a SLL smluvní vztah, na jehož základě se SLL zavazují zabezpečit klientovi služby v potvrzeném rozsahu a kvalitě, a objednatel se zavazuje zaplatit SLL smlouvenou cenu.

V případě, že potvrzení objednávky SLL obsahuje výhrady a / nebo z něj vyplývají jakékoliv dodatky či doplnění ze strany SLL, považuje se takto doplněné potvrzení objednávky SLL za nový návrh smlouvy, který musí být objednatelem akceptován.

### 2.2 Pobyty

#### 2.2.1 Objednávka

Objednávku pobytu je objednatel oprávněn učinit písemně poštou na adresu sídla SLL, elektronickou poštou (emilem), prostřednictvím internetové rezervace na adrese [www.lazne-lipova.cz](http://www.lazne-lipova.cz), nebo osobně v sídle SLL.

Podstatné náležitosti řádné objednávky, je-li objednatelem právnická osoba:

- obchodní název společnosti, která je objednatelem, sídlo, IČ, DIČ, kontakt (telefon, email),
- jméno a příjmení klienta, pro kterého služby objednává, jeho datum narození, adresa trvalého bydliště, kontakt (telefon, příp. email), a v případě, že je pobyt klienta hrazen ze zdravotního pojištění, i jeho zdravotní pojišťovna, indikace a rodné číslo,
- název pobytu (u jednotlivě objednávaných služeb musí být uveden rozsah ubytovacích, stravovacích a léčebných služeb dle nabídky), počet osob, termín pobytu, délka pobytu, název budovy a kategorie ubytování (typ pokoje).

Podstatné náležitosti řádné objednávky, je-li objednatelem fyzická osoba:

- jméno a příjmení objednatele, pokud je osobou rozdílnou od klienta, adresa trvalého bydliště, kontakt (telefon, email),
- jméno a příjmení klienta, pro kterého služby objednává, jeho datum narození, adresa trvalého bydliště, kontakt (telefon, příp. email), a v případě, že je pobyt klienta hrazen ze zdravotního pojištění, i jeho zdravotní pojišťovna, indikace a rodné číslo,
- název pobytu (u jednotlivě objednávaných služeb musí být uveden rozsah ubytovacích, stravovacích a léčebných služeb dle nabídky), počet osob, termín pobytu, délka pobytu, název budovy a kategorie ubytování (typ pokoje).

Objednává-li tuzemec pobyt pro cizince, je objednatel tuto skutečnost povinen do objednávky uvést.

#### 2.2.2 Potvrzení objednávky

Po obdržení objednávky zašle SLL objednateli její potvrzení písemnou formou (e-mailem).

Potvrzení objednávky obsahuje:

- jméno a příjmení klienta, který bude služby využívat, termín pobytu, délku pobytu, název pobytu, název budovy (lázeňský dům), kategorii ubytování (typ pokoje), výpis objednaných služeb, cenu a termín úhrady.

Objednatel je povinen přezkontrolovat správnost údajů uvedených v potvrzení objednávky. Při zjištění jakékoliv nesrovnalosti je objednatel povinen neprodleně kontaktovat recepci SLL, která potvrzení vystavila, a žádat nápravu.

#### 2.2.3 Změna potvrzené objednávky

Změnou potvrzené objednávky se rozumí změna termínu pobytu, změna typu pobytu (ze samopláteckého na komplexní či příspěvkovou lázeňskou léčebně rehabilitační péči) či změna délky pobytu. V případě prodloužení délky již potvrzeného pobytu si SLL vyhrazují právo změnit rezervovanou kategorii ubytování (typ pokoje) či budovu (lázeňský dům) dle volných ubytovacích kapacit.

Změna složení procedur obsažených v „pobytech pro samoplátce“ za jiné procedury je zpoplatněna částkou 100,- Kč za každou změněnou proceduru (s výjimkou procedur změněných lékařem ze zdravotních důvodů). Změnou procedury se rozumí i změna času procedury.

## 2.2.4 Rezervace pobytů s finanční spoluúčastí zdravotní pojišťovny

Rezervace pobytu musí být podána písemnou formou poštou na adresu sídla SLL nebo elektronickou poštou (email) a musí obsahovat:

- jméno a příjmení, datum narození, adresu trvalého bydliště, kontakt (telefon, email), indikaci, zdravotní pojišťovnu, rodné číslo, termín nástupu, kategorii ubytování (typ pokoje), název budovy.

Rezervace pobytů s finanční spoluúčastí zdravotní pojišťovny před dodáním návrhu na lázeňskou péči budou provedeny pouze po uhrazení jednorázového poplatku ve výši 1.600,- Kč / osoba. Poplatek je nevratný. Splatnost poplatku je 14 dnů od data potvrzení pobytu a nevztahuje se na konkrétní pokoj. Nebude-li úhrada provedena v daném termínu, SLL rezervaci pobytu automaticky zruší.

Návrh na lázeňskou péči musí SLL obdržet nejpozději 30 dní před rezervovaným termínem nástupu. Neobdrží-li SLL návrh v tomto termínu, rezervaci termínu pobytu automaticky zruší.

Více informací je možno nalézt v dokumentu Všeobecné podmínky pro poskytování lázeňské léčebně rehabilitační péče pro dospělé ve Schrothových léčebných lázních, s.r.o., dostupném na webových stránkách SLL na adrese [www.lazne-lipova.cz](http://www.lazne-lipova.cz).

## 2.2.5 Nástup k pobytu

Při nástupu k pobytu se klient na recepci SLL prokáže občanským průkazem, v případě pobytu hrazeného ze zdravotního pojištění kartou pojištěnce příslušné zdravotní pojišťovny, zvacím dopisem a potvrzením o zaplacení pobytu v souladu s bodem 2.4 těchto obchodních podmínek, případně dárkovým poukazem na služby SLL.

Po splnění uvedených formalit zaměstnanec recepce SLL klienta ubytuje a poskytne mu další informace k pobytu.

Doporučený čas nástupu k pobytu je uveden ve Zvacím dopise, a to s přihlédnutím k objednaným službám.

## 2.2.6 Storno podmínky pobytu

Objednatel má právo objednaný pobyt kdykoliv zrušit, tzn. odstoupit od potvrzené objednávky pobytu. Toto odstoupení ze strany objednatele (dále jen „storno“) musí být provedeno písemnou formou a prokazatelně doručeno SLL. Písemné storno pobytu je objednatel povinen zaslat písemnou formou na adresu recepce nebo elektronickou poštou (email).

Dnem storna je skutečný den doručení písemného storna do SLL a započítává se do uvedeného počtu dní rozhodných pro výpočet storno poplatků. První den pobytu se do tohoto počtu dní nezapočítává. V případě stornované objednávky provedou SLL nejpozději do 14 dní vyúčtování a vrácení zaplacené zálohy s odečtenými případně vzniklých storno poplatků.

Storno poplatky jsou účtovány z celkové, tj. potvrzené ceny pobytu. Při zrušení nástupu nebo při nenastoupení na objednaný, potvrzený a zálohovaný pobyt se cena pobytu vrací objednateli snižená o storno poplatky z celkové ceny pobytu, a to:

- do 30 dnů před nástupem bez stornovacího poplatku
- od 29 dnů do 10 dnů před nástupem 20 % z celkové ceny pobytu
- od 9 dnů do 4 dnů před dnem nástupu 40% z celkové ceny pobytu
- od 3 dnů do nástupu 100% z celkové ceny pobytu

SLL mohou dle svého uvážení od požadované úhrady storno poplatku upustit, a to na základě žádosti objednatele. Od požadované úhrady storno poplatku je možno v tomto případě upustit například z vážných důvodů na straně klienta (např. úmrtí rodinného příslušníka klienta, hospitalizace klienta v nemocnici, náhlá nemoc apod.) nebo z důvodu vyšší moci (např. přírodní katastrofa). Tyto skutečnosti je nutno v žádosti klienta doložit příslušnými doklady (zpráva od ošetřujícího lékaře, potvrzení o hospitalizaci, v případě úmrtí v rodině úřední potvrzení či parte apod.).

Při předčasném ukončení čerpání služeb ze strany klienta nemá klient nárok na vrácení poměrné části již provedené úhrady služeb ani nárok na vrácení jakékoli části úhrady.

V případě, že klientovi bude při nástupu nebo v průběhu pobytu změřena teplota přesahující hodnotu 37,5 °C a lékař shledá, že zdravotní stav klienta není k lázeňskému pobytu způsobilý, nebude klient na pobyt přijat a bude si moct zvolit jiný termín pobytu dle kapacitních možností SLL. Klient v tomto případě nemá nárok na vrácení ceny pobytu, pouze na poskytnutí náhradního termínu.

## 2.3 Procedury

### 2.3.1 Objednávka

Objednávku procedury je objednatel oprávněn učinit písemně poštou na adresu sídla SLL, elektronickou poštou (email), prostřednictvím internetové rezervace na webových stránkách SLL na adrese [www.lazne-lipova.cz](http://www.lazne-lipova.cz), či osobně v sídle SLL na recepci.

Objednávku procedury je nutné provést minimálně 21 dní před jejím plánovaným absolvováním.

Podstatné náležitosti řádné objednávky, je-li objednatelem právnická osoba:

- obchodní název společnosti, která je objednatelem, sídlo, IČ, DIČ, kontakt (telefon, email),
- jméno a příjmení klienta, pro kterého služby objednává, jeho datum narození, adresa trvalého bydliště, kontakt (telefon, příp. email),
- názvy a počty procedur
- termín čerpání procedur

Podstatné náležitosti řádné objednávky, je-li objednatelem fyzická osoba:

- jméno a příjmení objednatele, pokud je osobou rozdílnou od klienta, adresa trvalého bydliště, kontakt (telefon, email),
- jméno a příjmení klienta, pro kterého služby objednává, jeho datum narození, adresa trvalého bydliště, kontakt (telefon, příp. email),
- názvy a počty procedur

- termín čerpání procedur

Objednává-li tuzemec pobyt pro cizince, je objednatel tuto skutečnost povinen do objednávky uvést.

V případě osobní objednávky procedury na recepci SLL bude požadována její okamžitá úhrada.

### 2.3.2 Potvrzení objednávky

Po obdržení objednávky zašlou SLL objednateli její potvrzení.

Toto potvrzení obsahuje:

- jméno a příjmení klienta, který bude služby využívat, termín čerpání procedur, výpis objednaných služeb, cenu a termín úhrady.

Objednatel je povinen zkontrolovat správnost údajů uvedených v potvrzení objednávky. Při zjištění jakékoliv nesrovnalosti je objednatel povinen neprodleně kontaktovat pracoviště SLL, které potvrzení vystavilo, a žádat nápravu.

### 2.3.3 Změna potvrzené objednávky

Změnou potvrzené objednávky se rozumí změna počtu či složení procedur nebo termínu čerpání procedur. SLL si vyhrazují právo změnu potvrdit v závislosti na volných kapacitách.

### 2.3.4 Poskytnutí procedury

SLL klientovi vždy doporučuje, aby se dostavil na objednanou proceduru 5 až 10 minut před jejím začátkem. Nedostaví-li se klient k čerpání objednané procedury nejpozději přesně ve stanovený čas, ztrácí klient nárok na poskytnutí objednané procedury a jakoukoli náhradu procedury (i finanční).

V případě nedodržení termínu čerpání objednané procedury ze strany klienta se klientovi částka za tuto proceduru již uhrazená nevrací. V případě nedodržení termínu poskytnutí objednané procedury ze strany SLL bude klientovi nabídnut náhradní termín čerpání objednané procedury ve stejném rozsahu.

Klient je před začátkem každé procedury obeznámen s průběhem procedury včetně účinků procedury a zdravotních kontraindikací.

Klient je povinen sdělit zdravotnickému personálu všechny informace týkající se možných zdravotních rizik při čerpání procedury.

Změna složení procedur obsažených v balíčcích procedur a v „pobytech pro samoplátce“ za jiné procedury je zpoplatněna částkou 100,- Kč za každou změněnou proceduru (s výjimkou změny provedené lékařem ze zdravotních důvodů). Změnou procedury se rozumí i změna času procedury.

Zaměstnanec SLL má právo odmítnout klienta bez nároku na náhradu procedury v případě, kdy se klient dostaví k čerpání objednané procedury pod vlivem alkoholu či jiných omamných a psychotropních látek.

Zaměstnanec SLL má právo odmítnout klienta bez nároku na náhradu procedury v případě, že vzhledem ke zjištěné kontraindikaci není způsobilý ke konkrétní proceduře.

### 2.3.5 Storno podmínky procedury

Objednatel má právo objednanou proceduru kdykoliv zrušit, tzn. odstoupit od potvrzené objednávky procedury. Toto odstoupení ze strany objednatel (dále jen „storno“) musí být provedeno písemnou formou a prokazatelně doručeno SLL na adresu recepcie nebo elektronickou poštou (email).

Dnem storna je skutečný den doručení písemného storna SLL a započítává se do uvedeného počtu dní rozhodných pro výpočet storno poplatků. Den procedury se do tohoto počtu dní nezapočítává. V případě stornované objednávky provedou SLL nejpozději do 14 dní vyúčtování a vrácení zaplacené zálohy s odečtenými případně vzniklých storno poplatků

Storno poplatky jsou účtovány z ceny jednotlivé procedury. Při zrušení procedury se cena vrací objednateli snížená o storno poplatky z celkové ceny jednotlivé procedury, a to:

- do 30 dnů před nástupem bez stornovacího poplatku
- od 29 dnů do 10 dnů před nástupem 20 % z celkové ceny
- od 9 dnů do 4 dnů před dnem nástupu 40% z celkové ceny
- od 3 dnů do nástupu 100% z celkové ceny

SLL mohou dle svého uvážení od požadované úhrady storno poplatku upustit, a to na základě žádosti objednatel. Od požadované úhrady storno poplatku je možno v tomto případě upustit například z vážných důvodů na straně klienta (např. úmrtí rodinného příslušníka klienta, hospitalizace klienta v nemocnici, náhlá nemoc apod.), z důvodu vyšší moci (např. přírodní katastrofa). Tyto skutečnosti je nutno v žádosti klienta doložit příslušnými doklady (zpráva od ošetřujícího lékaře, potvrzení o hospitalizaci, v případě úmrtí v rodině úřední potvrzení či parte apod.).

## 2.4 Ceny služeb a jejich úhrada

Aktuální ceny služeb poskytovaných SLL jsou uvedeny na webových stránkách SLL na adrese [www.lazne-lipova.cz](http://www.lazne-lipova.cz)

Úhrada služeb SLL může být provedena:

- bankovním bezhotovostním převodem nebo vkladem v hotovosti na účet SLL č. ú.: 5016009360 vedený u společnosti Reiffeisenbank, a.s. (5500) pod přiděleným variabilním symbolem,
- poštovní poukázkou A,
- platební kartou (MasterCard, Maestro, MasterCard Electronic, VISA, VISA Electron),
- platbou v hotovosti na recepci SLL

- platebními šeky, které SLL akceptuje (Edenred, Up, Sodexo),
- benefítními elektronickými platebními kartami (Sodexo, Edenred, Benefit Plus).

#### 2.4.1 Cena za pobyt

Cena za pobyt se hradí formou zálohy ve výši plné ceny.

V ceně za pobyt není zahrnut poplatek z pobytu, který se řídí obecně závaznou vyhláškou obce Lipová-lázně.

V případě, že celková cena pobytu nebude prokazatelně zaplacená nejpozději do 30 dnů před nástupem klienta na pobyt, vyhrazuje si SLL právo od potvrzené objednávky odstoupit. Nezaplacením zálohy nezaniká povinnost provést písemné storno objednaných služeb. Úhradou zálohy se rozumí její připsání na účet SLL.

V případě, že je pobyt objednatelům objednan ve lhůtě kratší než 29 dní před objednaným nástupem na pobyt a cena pobytu nebude prokazatelně na účtu SLL v den nástupu klienta k pobytu, zaplatí objednatel / klient cenu za pobyt na místě (platební kartou nebo platbou v hotovosti). Jinak nebude klient ubytován.

Platba musí být provedena na recepci SLL v den příjezdu klienta, a to výhradně před poskytnutím první služby klientovi.

Sleva na pobyt může být klientovi poskytnuta pouze v případě, že bude klientem uplatněna (oznámena SLL) před uhrazením pobytu. Uplatnění slevy po odjezdu klienta a její zpětné vyplacení nebude SLL akceptováno.

## 2.5 Práva a povinnosti objednatele / klienta a SLL

Objednatel / klient má právo:

- být dostatečně a úplně informován SLL o objednaných službách, tj. jejich rozsahu, termínu a ceně,
- na řádné poskytnutí objednaných služeb v rozsahu a kvalitě dle potvrzené objednávky SLL.
- kdykoliv před zahájením pobytu zrušit potvrzenou objednávku za předpokladu dodržení storno podmínek v souladu s bodem 2.2.6 těchto obchodních podmínek,
- kdykoliv před zahájením procedury změnit potvrzenou objednávku za předpokladu dodržení stornovacích podmínek v souladu s bodem 2.3.3 těchto obchodních podmínek,
- kdykoliv před zahájením procedury zrušit potvrzenou objednávku za předpokladu dodržení stornovacích podmínek v souladu s bodem 2.3.5 těchto obchodních podmínek
- reklamovat vady poskytovaných služeb podle Reklamačního řádu SLL, který je uveřejněn na webových stránkách SLL na adrese [www.lazne-lipova.cz](http://www.lazne-lipova.cz) a na recepci SLL.

Objednatel / klient je povinen:

- úplně a správně uvést všechny podstatné náležitosti objednávky,
- v případě tzv. samopláteckých pobytů sdělit SLL všechny okolnosti týkající se zdravotního stavu, které by mohly mít vliv na poskytnutí služeb.
- respektovat lékařem indikovanou změnu objednaného léčebného pobytu, která vychází z neslučitelnosti zdravotního stavu klienta s objednaným léčebným pobytem,
- zaplatit SLL v požadovaném termínu formou zálohy plnou cenu za pobyt,
- respektovat Lázeňský vnitřní řád a další předpisy zařízení, jehož služby využívá; s uvedenými předpisy je možné seznámit se při nástupu k pobytu na recepci SLL,
- počínat si tak, aby nedocházelo ke škodám na zdraví nebo majetku SLL a ostatních klientů,
- pečlivě si překontrolovat SLL vystavený zvací dopis a při zjištění jakékoliv nesrovnalosti neprodleně kontaktovat recepci SLL, a žádat nápravu.

SLL mají právo:

- předčasně zrušit či odmítnout pobyt klienta, jehož zdravotní stav neumožňuje tento pobyt, a to zejména s ohledem na zjištěnou kontraindikaci na lázeňskou péči.
- předčasně zrušit či odmítnout pobyt klienta, který je závislý na péči jiné osoby a jeho přijetím by tak bylo překročeno únosné pracovní zatížení zaměstnanců SLL (zejména musí být klient soběstačný, schopný postarat se sám o sebe a musí být orientován v prostoru a čase),
- předčasně zrušit či odmítnout pobyt klienta, který při předchozím pobytu v SLL nerespektoval vnitřní předpisy (zejména tyto Všeobecné obchodní podmínky a Lázeňský vnitřní řád),
- upravit ceny z důvodu inflace či cenových výkyvů a změn dle aktuálního kurzu při platbách v cizí měně.

SLL jsou povinny:

- poskytnout objednateli / klientovi informace k pobytu,
- potvrdit objednateli řádně objednaný pobyt a poskytnout mu písemně informace ohledně nástupu k pobytu,
- zabezpečit poskytnutí služby klientovi v potvrzeném rozsahu a kvalitě, řádně informovat o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění vad služeb včetně údajů o tom, kde lze reklamaci uplatnit,
- v případě odstoupení od potvrzené objednávky pobytu ze strany objednatele / klienta vrátit objednateli nejpozději do 14 dnů po obdržení písemného storna objednávky zaplacenou zálohu na pobyt v souladu s bodem 2.2.5 těchto obchodních podmínek,

- v případě odstoupení od potvrzené objednávky procedury ze strany objednatele / klienta vrátit objednateli nejpozději do 14 dnů po obdržení písemného storna objednávky zaplacenou zálohu na procedury v souladu s bodem 2.3.5 těchto obchodních podmínek.

Pokud dojde k předčasnému ukončení pobytu nebo nečerpání částí služeb z výše uvedených důvodů (např. zjištěné kontraindikace po dni nástupu nebo začátku čerpání služeb) nejsou SLL povinny vracet klientovi poměrnou část ceny ani nevyčerpanou část ceny za pobyt ani služby s tím spojené. Tato uhrazená částka bude použita SLL k náhradě majetkové i nemajetkové újmy vzniklé závažným porušením povinností objednatelem/klientem uvedených výše, a dále k náhradě nákladů souvisejících s ukončením pobytu klienta.

## 2.6 Reklamacce

V případě, že klientovi nejsou poskytovány služby dle domluveného rozsahu, nebo je mu SLL způsobily hmotnou škodu, je klient povinen reklamaci uplatnit bez zbytečného odkladu písemně na recepci příslušného lázeňského domu.

V případě, že nelze sjednat nápravu oprávněné reklamacce ihned, vyhotoví zaměstnanec recepce SLL s klientem reklamační protokol. Tento protokol předá zaměstnanec recepce SLL ihned k evidenci OÚ SLL, které následně předá reklamaci k vyřízení oprávněnému zaměstnanci.

Reklamacce jsou vyřizovány dle Reklamačního řádu, který je k dispozici na webových stránkách SLL na adrese [www.lazne-lipova.cz](http://www.lazne-lipova.cz) a na recepci SLL.

## 2.7 Prodej dárkových poukazů

Služby poskytované SLL je možno čerpat i prostřednictvím vystavených dárkových poukazů. Dárkový poukaz v příslušné nominální hodnotě lze uplatnit na lázeňské pobyty a procedury.

Podmínkou pro vystavení dárkového poukazu je zaplacení 100 % ceny dárkového poukazu.

Dárkový poukaz na pobyt / proceduru lze uplatnit pouze na konkrétní produkt, který je na poukazu uveden. Pokud klientovi nevyhovuje termín, na který byl pobyt / procedura rezervována, může SLL klientovi nabídnout termín náhradní, avšak pouze v případě, že to kapacita SLL umožňuje. Změnu termínu musí klient řešit ve vlastním zájmu co nejdříve.

Uplatnit lze pouze dárkový poukaz, který má:

- číselný kód,
- vyznačenou dobu platnosti.

Poukaz musí být vyčerpan nejpozději do data platnosti uvedeného na přední straně dárkového poukazu. Po tomto datu nelze dárkový poukaz uplatnit, ani žádat vrácení hotovosti v případě nevyčerpané celé hodnoty dárkového poukazu. Z kapacitních důvodů SLL doporučuje termín čerpání sjednat co nejdříve.

Platnost dárkového poukazu je možné jednorázově prodloužit maximálně o 3 měsíce.

Zakoupené dárkové poukazy SLL jsou nevratné.

# 3. PRODEJ ZBOŽÍ A SLUŽEB NA ON-LINE ROZHRANÍ

## 3.1 Úvodní ustanovení

ON-LINE obchod a pobytový rezervační systém jsou dostupné z internetové adresy [WWW.LAZNE-LIPOVA.CZ](http://WWW.LAZNE-LIPOVA.CZ)

### 3.1.1 Obchodní podmínky on-line obchodu

**Tyto obchodní podmínky** (dále jen „obchodní podmínky“) Schrothových léčebných lázní s.r.o., se sídlem Dolní Lipová 382, Lipová – lázně 790 61 (dále jen „prodávající“) upravují v souladu s ustanovením § 1751 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „občanský zákoník“) vzájemná práva a povinnosti smluvních stran vzniklé v souvislosti nebo na základě kupní smlouvy (dále jen „kupní smlouva“) uzavírané mezi prodávajícím a jinou fyzickou osobou (dále jen „kupující“) distančním způsobem, tj. bez současné fyzické přítomnosti smluvních stran, nebo mimo obchodní prostory prodávajícího, prostřednictvím internetového obchodu prodávajícího. Internetový obchod je prodávajícím provozován na webové stránce umístěné na internetové adrese [www.lazne-lipova.cz](http://www.lazne-lipova.cz) (dále jen „webová stránka“), a to prostřednictvím rozhraní webové stránky (dále jen „webové rozhraní obchodu“).

### 3.1.2 Výjimky z Obchodních podmínek

Obchodní podmínky se nevztahují na případy, kdy osoba, která má v úmyslu nakoupit zboží od prodávajícího, je právnickou osobou či osobou, jež jedná při objednávání zboží v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci svého samostatného výkonu povolání.

### 3.1.3 Odchylná ujednání

Ustanovení odchylná od obchodních podmínek je možné sjednat v kupní smlouvě. Odchylná ujednání v kupní smlouvě mají přednost před ustanoveními obchodních podmínek.

### 3.1.4 Kupní smlouva

Ustanovení obchodních podmínek jsou nedílnou součástí kupní smlouvy. Kupní smlouva a obchodní podmínky jsou vyhotoveny v českém jazyce. Kupní smlouvu lze uzavřít v českém jazyce.

### 3.1.5 Doplnění obchodních podmínek

Znění obchodních podmínek může prodávající měnit či doplňovat. Tímto ustanovením nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklá po dobu účinnosti předchozího znění obchodních podmínek.

### 3.1.6 Závazky

Prodávající se uzavřením kupní smlouvy za podmínek v ní dohodnutých zavazuje, že kupujícímu odevzdá věc, která je předmětem koupě (zboží) a umožní mu nabytí vlastnické právo k ní, a kupující se zavazuje, že předmět koupě převezme a zaplatí prodávajícímu kupní cenu. Předmětem koupě je zboží, které si kupující objednal prostřednictvím webové stránky. Blížší určení prodávajícího zboží je dle objednávky a dle emailu potvrzujícího objednávku kupujícího.

## 3.2 UŽIVATELSKÝ ÚČET

### 3.2.1 Registrace

Na základě registrace kupujícího provedené na webové stránce může kupující přistupovat do svého uživatelského rozhraní. Ze svého uživatelského rozhraní může kupující provádět objednávání zboží (dále jen „uživatelský účet“). V případě, že to webové rozhraní obchodu umožňuje, může kupující provádět objednávání zboží též bez registrace přímo z webového rozhraní obchodu.

### 3.2.2 Registrační údaje

Při registraci na webové stránce a při objednávání zboží je kupující povinen uvádět správně a pravdivě všechny údaje. Údaje uvedené v uživatelském účtu je kupující při jakékoliv jejich změně povinen aktualizovat. Údaje uvedené kupujícím v uživatelském účtu a při objednávání zboží jsou prodávajícím považovány za správné.

### 3.2.3 Přístup k uživatelskému účtu

Přístup k uživatelskému účtu je zabezpečen uživatelským jménem a heslem. Kupující je povinen zachovávat mlčenlivost ohledně informací nezbytných k přístupu do jeho uživatelského účtu.

Kupující není oprávněn umožnit využívání uživatelského účtu třetím osobám.

### 3.2.4 Zrušení uživatelského účtu

Prodávající může zrušit uživatelský účet, a to zejména v případě, kdy kupující svůj uživatelský účet déle než 2 roky nevyužívá, či v případě, kdy kupující poruší své povinnosti z kupní smlouvy (včetně obchodních podmínek).

### 3.2.5 Dostupnost uživatelského účtu

Kupující bere na vědomí, že uživatelský účet nemusí být dostupný nepřetržitě, a to zejména s ohledem na nutnou údržbu hardwarového a softwarového vybavení prodávajícího, popř. nutnou údržbu hardwarového a softwarového vybavení třetích osob.

## 3.3 UZAVŘENÍ KUPNÍ SMLOUVY

### 3.3.1 Presentace zboží

Veškerá prezentace zboží umístěná ve webovém rozhraní obchodu je informativního charakteru a prodávající není povinen uzavřít kupní smlouvu ohledně tohoto zboží. Ustanovení § 1732 odst. 2 občanského zákoníku se nepoužije.

### 3.3.2 Informace o zboží

Webové rozhraní obchodu obsahuje informace o zboží, a to včetně uvedení cen jednotlivého zboží. Ceny zboží jsou uvedeny včetně daně z přidané hodnoty a všech souvisejících poplatků. Ceny zboží zůstávají v platnosti po dobu, kdy jsou zobrazovány ve webovém rozhraní obchodu. Tímto ustanovením není omezena možnost prodávajícího uzavřít kupní smlouvu za individuálně sjednaných podmínek.

### 3.3.3 Informace o nákladech

Webové rozhraní obchodu obsahuje také informace o nákladech spojených s balením a dodáním zboží. Informace o nákladech spojených s balením a dodáním zboží uvedené ve webovém rozhraní obchodu platí pouze v případech, kdy je zboží doručováno v rámci území České republiky.

### 3.3.4 Objednávkový formulář

Pro objednání zboží vyplní kupující objednávkový formulář ve webovém rozhraní obchodu. Objednávkový formulář obsahuje zejména informace o:

- objednávaném zboží (objednávané zboží „vložit“ kupující do elektronického nákupního košíku webového rozhraní obchodu),
- způsobu úhrady kupní ceny zboží, údaje o požadovaném způsobu doručení objednávaného zboží,
- informace o nákladech spojených s dodáním zboží (dále společně jen jako „objednávka“).

### 3.3.5 Změna údajů v objednávce

Před zasláním objednávky prodávajícímu je kupujícímu umožněno zkontrolovat a měnit údaje, které do objednávky kupující vložil, a to i s ohledem na možnost kupujícího zjišťovat a opravovat chyby vzniklé při zadávání dat do objednávky. Objednávku odešle kupující prodávajícímu kliknutím na tlačítko „Dokončit objednávku“. Údaje uvedené v objednávce jsou prodávajícím považovány za správné. Prodávající neprodleně po obdržení objednávky toto obdržení kupujícímu potvrdí elektronickou poštou (email), a to na adresu elektronické pošty kupujícího uvedenou v uživatelském rozhraní či v objednávce (dále jen „elektronická adresa kupujícího“).

### 3.3.6 Potvrzení objednávky

Prodávající je vždy oprávněn v závislosti na charakteru objednávky (množství zboží, výše kupní ceny, předpokládané náklady na dopravu) požádat kupujícího o dodatečné potvrzení objednávky (například písemně či telefonicky).

### 3.3.7 Vznik smluvního vztahu

Smluvní vztah mezi prodávajícím a kupujícím vzniká doručením přijetí objednávky (akceptací), jež je prodávajícím zasláno kupujícímu emailem, a to na adresu elektronické pošty kupujícího.



### 3.3.8 Komunikační prostředky

Kupující souhlasí s použitím komunikačních prostředků na dálku při uzavírání kupní smlouvy. Náklady vzniklé kupujícímu při použití komunikačních prostředků na dálku v souvislosti s uzavřením kupní smlouvy (náklady na internetové připojení, náklady na telefonní hovory) si hradí kupující sám, přičemž tyto náklady se neliší od základní sazby.

### 3.3.9 Platnost kupní smlouvy

Kupní smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího uzavření.

Prodávající není ve vztahu ke kupujícímu vázán žádnými kodexy chování ve smyslu ustanovení § 1826 odst. 1 písm. e) občanského zákoníku.

## 3.4 CENA ZBOŽÍ A PLATEBNÍ PODMÍNKY

### 3.4.1 Kupní cena

Kupní cena (včetně DPH) odpovídá cenám uvedeným ke dni koupě na webové stránce a je specifikována dle objednávky a dle e-mailu potvrzujícího objednávku kupujícího. Proávající si vyhrazuje právo změny kupní ceny. Proávající si vyhrazuje právo na opravu ceny zboží před odesláním zboží, zjistí-li, že bylo zboží nabízeno za chybnou cenu hrubě neodpovídající obvyklé ceně za takové zboží na trhu. V takovém případě není prodávající povinen zboží dodat a je povinen informovat kupujícího o správné ceně. Kupující má pak právo se rozhodnout, zda zboží za takovou (tj. skutečnou) cenu zboží přijme. Pokud se tak nestane, má kupující právo od kupní smlouvy odstoupit.

Kupní cena může být prodávajícím stanovena s množstevním a/nebo časovým omezením, přičemž pro prodávajícího je vždy závazná cena v okamžiku uzavření kupní smlouvy.

### 3.4.2 Úhrada kupní ceny

Kupní cenu se kupující zavazuje uhradit dle vybraného způsobu úhrady při objednávce. Způsob úhrady je specifikován v objednávce a v emailu potvrzujícím objednávku kupujícího. K zaplacení dochází dnem, kdy je příslušná částka připsána na účet prodávajícího uvedeného na webových stránkách, nebo kdy bude částka předána prodávajícímu nebo osobě jím pověřené. V případě, že nebude částka uhrazena ve lhůtě splatnosti, je prodávající oprávněn požadovat zákonné úroky z prodlení, a v případě, že nebude celá kupní cena uhrazena do 20 dnů od dne její splatnosti, je prodávající oprávněn od kupní smlouvy odstoupit.

### 3.4.3 Způsob platby

Kupující je oprávněn využít jednoho z těchto způsobů placení kupní ceny:

- bankovním převodem na bankovní účet prodávajícího č. 5016009360/5500, vedený u společnosti Raiffeisenbank a.s. (dále jen „účet prodávajícího“) nebo
- platební kartou prostřednictvím internetové platební brány, přičemž kupující má právo zvolit značku platební karty ze značek uvedených na webovém rozhraní obchodu.
- Hotově či kartou při osobním odběru

### 3.4.4 Kupující

Kupující nese veškeré náklady jím zvoleného způsobu placení kupní ceny, nebude-li v kupní smlouvě uvedeno jinak. Proávající není povinen náklady na jednotlivé způsoby placení kupní ceny na webovém rozhraní obchodu uvádět.

Kupující bere na vědomí, že prodávající není poskytovatel platebních služeb ani portálů, nenese za jakoukoli realizace platby přes tyto platební služby odpovědnost a tyto obchodní podmínky se na nevztahují na podmínky jejich využití; tyto se řídí podmínkami konkrétní platební služby.

Společně s kupní cenou je kupující povinen zaplatit prodávajícímu také náklady spojené s balením a dodáním zboží ve smluvené výši. Není-li uvedeno výslovně jinak, rozumí se dále kupní cenou i náklady spojené s dodáním zboží.

### 3.4.5 Proávající

Prodávající nepožaduje od kupujícího zálohu či jinou obdobnou platbu.

### 3.4.6 Bezhotovostní platba

V případě bezhotovostní platby je kupní cena splatná do 5 dnů od uzavření kupní smlouvy.

V případě bezhotovostní platby je kupující povinen uhrazovat kupní cenu zboží společně s uvedením variabilního symbolu platby. V případě bezhotovostní platby je závazek kupujícího uhradit kupní cenu splněn okamžikem připsání příslušné částky na účet prodávajícího.

Prodávající je oprávněn, zejména v případě, že ze strany kupujícího nedojde k dodatečnému potvrzení objednávky (čl. 3.6.), požadovat uhrazení celé kupní ceny ještě před odesláním zboží kupujícímu. Ustanovení § 2119 odst. 1 občanského zákoníku se nepoužije.

### 3.4.7 Slevy

Případné slevy z ceny zboží poskytnuté prodávajícím kupujícímu nelze vzájemně kombinovat.

### 3.4.8 Daňový doklad-faktura

Je-li to v obchodním styku obvyklé nebo je-li tak stanoveno obecně závaznými právními předpisy, vystaví prodávající ohledně plateb prováděných na základě kupní smlouvy kupujícímu daňový doklad – fakturu. Proávající je plátcem daně z přidané hodnoty. Daňový doklad – fakturu vystaví prodávající kupujícímu po uhrazení ceny zboží a zašle jej v elektronické podobě na elektronickou adresu kupujícího.

## 3.5 SMLOUVA A JEJÍ UKONČENÍ

### 3.5.1 Trvání smlouvy

Kupní smlouva se uzavírá na dobu neurčitou. Kupní smlouvu je mimo jiné možné ukončit:

- dohodou smluvních stran,
- výpovědí; smlouvu je možné vypovědět z jakéhokoliv důvodu, nebo i bez udání důvodu; výpovědní doba činí 3 měsíce; smlouvu nelze vypovědět, byla-li již plněna, nebo
- odstoupením.

### 3.5.2 Výjimky z možnosti odstoupení od kupní smlouvy

Kupující bere na vědomí, že dle ustanovení § 1837 občanského zákoníku, nelze mimo jiné odstoupit od kupní smlouvy o dodávce zboží, které bylo upraveno podle přání kupujícího nebo pro jeho osobu, od kupní smlouvy o dodávce zboží, které podléhá rychlé zkáze, jakož i zboží, které bylo po dodání nenávratně smíseno s jiným zbožím, od kupní smlouvy o dodávce zboží v uzavřeném obalu, které spotřebitel z obalu vyňal a z hygienických důvodů jej není možné vrátit a od kupní smlouvy o dodávce zvukové nebo obrazové nahrávky nebo počítačového programu, pokud porušil jejich původní obal.

### 3.5.3 Možnost odstoupení od kupní smlouvy ze strany kupujícího

Nejedná-li se o případ uvedený v čl. 5.2. či o jiný případ, kdy nelze od kupní smlouvy odstoupit, má kupující v souladu s ustanovením § 1829 odst. 1 občanského zákoníku právo od kupní smlouvy odstoupit, a to do čtrnácti (14) dnů od převzetí zboží, přičemž v případě, že předmětem kupní smlouvy je několik druhů zboží nebo dodání několika částí, běží tato lhůta ode dne převzetí poslední dodávky zboží. Odstoupení od kupní smlouvy musí být prodávajícímu odesláno ve lhůtě uvedené v předchozí větě. Odstoupení od kupní smlouvy může kupující zasílat mimo jiné na adresu provozovny prodávajícího či na adresu elektronické pošty prodávajícího [recepce@lazne-lipova.cz](mailto:recepce@lazne-lipova.cz)

### 3.5.4 Zrušení kupní smlouvy

V případě odstoupení od kupní smlouvy dle čl. 5.3. obchodních podmínek se kupní smlouva od počátku ruší. Zboží musí být prodávajícímu vráceno do čtrnácti (14) dnů od odstoupení od smlouvy prodávajícímu. Odstoupí-li kupující od kupní smlouvy, nese kupující náklady spojené s navrácením zboží prodávajícímu, a to i v tom případě, kdy zboží nemůže být vráceno pro svou povahu obvyklou poštovní cestou.

V případě odstoupení od smlouvy dle čl. 5.3. obchodních podmínek vrátí prodávající peněžní prostředky přijaté od kupujícího do čtrnácti (14) dnů od odstoupení od kupní smlouvy kupujícím, a to stejným způsobem, jakým je prodávající od kupujícího přijal. Proávající je taktéž oprávněn vrátit plnění poskytnuté kupujícím již při vrácení zboží kupujícím či jiným způsobem, pokud s tím kupující bude souhlasit a nevzniknou tím kupujícímu další náklady. Odstoupí-li kupující od kupní smlouvy, prodávající není povinen vrátit přijaté peněžní prostředky kupujícímu dříve, než mu kupující zboží vrátí nebo prokáže, že zboží podnikateli odeslal.

Není-li kupující již schopen zboží vrátit v původním stavu a/nebo jeho hodnota byla již snížena tím, že došlo např. k částečnému spotřebování či opotřebování zboží v důsledku nakládání se zbožím jinak, než je nutno s ním nakládat s ohledem na jeho povahu a vlastnosti, je kupující povinen chybějící hodnotu podle ustanovení § 1833 občanského zákoníku nahradit v penězích. V takovém případě provede prodávající započtení svého nároku vůči nároku kupujícího na vrácení kupní ceny a kupujícímu bude vrácena kupní cena snížená o nárok prodávajícího. Kupující nesmí v případě odstoupení od kupní smlouvy ze zboží odstraňovat originální označení (tj. cedulky, nálepky apod.) a pokud tak učiní, je v souladu s příslušnými ustanoveními občanského zákoníku povinen prodávajícímu nahradit náklady na uvedení zboží do původního stavu. Proávající je oprávněn nárok na úhradu škody vzniklé na zboží jednostranně započíst proti nároku kupujícího na vrácení kupní ceny.

### 3.5.5 Možnost odstoupení od kupní smlouvy ze strany prodávajícího

Do doby převzetí zboží kupujícím je prodávající oprávněn kdykoliv od kupní smlouvy odstoupit. V takovém případě vrátí prodávající kupujícímu kupní cenu bez zbytečného odkladu, a to bezhotovostně na účet určený kupujícím.

### 3.5.6 Darovací smlouva

Je-li společně se zbožím poskytnut kupujícímu dárek, je darovací smlouva mezi prodávajícím a kupujícím uzavřena s rozvazovací podmínkou, že dojde-li k odstoupení od kupní smlouvy kupujícím, pozbývá darovací smlouva ohledně takového dárku účinnosti a kupující je povinen spolu se zbožím prodávajícímu vrátit i poskytnutý dárek.

### 3.5.7 Odmítnutí uzavření kupní smlouvy

Proávající je oprávněn odmítnout uzavření kupní smlouvy či dodatku rovněž v případě, že kupující vstoupil do likvidace, bylo proti jeho osobě zahájeno a probíhá insolvenční řízení nebo návrh na zahájení insolvenčního řízení byl zamítnut pro nedostatek majetku (pokud některá z těchto skutečností nastane v průběhu trvání kupní smlouvy, je prodávající oprávněn i bez předchozí výzvy ke zjednání nápravy od kupní smlouvy s okamžitou účinností odstoupit).

## 3.6 PŘEPRAVA A DODÁNÍ ZBOŽÍ

Zboží, které je předmětem koupě, bude dodáno způsobem vybraným při objednávce. Způsob dodání zboží je specifikován v objednávce a v emailu potvrzujícího objednávku kupujícího.

### 3.6.1 Proávající

Proávající se zavazuje dodat zboží v přiměřené lhůtě od uzavření kupní smlouvy a zajistit dodání zboží způsobem zvoleným kupujícím v objednávce. V případě, že kupující zvolil způsob platby dle čl. IV. bod 3.4.6 obchodních podmínek, pak lhůta začne běžet okamžikem připsání celé kupní ceny na účet prodávajícího.

### 3.6.2 Kupující

Kupující je povinen uhradit prodávajícímu náklady na dodání zboží, zejména poštovné, přepravné a/nebo balné.

Kupující je povinen zboží převzít. Nepřevezme-li kupující zboží a prodávajícímu vzniknou náklady, je prodávající oprávněn tyto náklady po kupujícím požadovat. Kupující je povinen převzetí zboží potvrdit, do doby potvrzení převzetí není prodávající povinen zboží předat. Místem plnění je dodací adresa zadaná při objednávce kupujícím.

### 3.6.3 Způsob dodání

Kupující je oprávněn využít jednoho z těchto způsobů dodání zboží:

- prostřednictvím majitele poštovní licence (Česká pošta s.p.) na adresu zadanou kupujícím v objednávce jako doručovací adresu a nebude-li doručovací adresa zadána, považuje se za doručovací adresu adresa bydliště nebo sídla zadaná kupujícím v objednávce,
- na e-mailovou adresu zadanou kupujícím v objednávce.
- prostřednictvím osobního odběru kupujícího v provozovně prodávajícího na adrese Dolní Lipová 382, Lipová – lázně 790 61, o uložení zboží bude prodávající informovat kupujícího emailem; zboží zůstává v místě osobního odběru po dobu 5 pracovních dní, není-li v kupní smlouvě stanoveno jinak; při osobním odběru je kupující/jiná oprávněná osoba k odběru povinen prokázat svou totožnost; nevyzvednutím si zboží ve lhůtě se kupní smlouva ruší od počátku.

### 3.6.4 Náklady na dodání

Náklady dodání zboží v rámci České republiky:

- cena za dopravu a platbu s dobírkou činí 150 Kč, v ostatních případech je dodání zboží zdarma.

V případě, že je způsob dopravy smluven na základě zvláštního požadavku kupujícího, nese kupující riziko a případné dodatečné náklady spojené s tímto způsobem dopravy.

### 3.6.5 Opakované doručení

V případě, že je z důvodů na straně kupujícího nutno zboží doručovat opakovaně nebo jiným způsobem, než bylo uvedeno v objednávce, je kupující povinen uhradit náklady spojené s opakovaným doručováním zboží, resp. náklady spojené s jiným způsobem doručení.

### 3.6.6 Kontrola zboží

Při převzetí zboží od přepravce je kupující povinen zkontrolovat neporušenost obalů zboží a v případě jakýchkoliv závad toto neprodleně oznámit přepravci. V případě shledání porušení obalu svědčícího o neoprávněném vniknutí do zásilky nemusí kupující zásilku od přepravce převzít.

Smluvní strany ujednávají, že způsob zabalení zboží určuje výhradně prodávající. Smluvní strany tímto výslovně vylučují ustanovení § 2097 občanského zákoníku.

### 3.6.7 Nabití vlastnictví

Kupující se stává vlastníkem zboží poté, co jej převezme a uhradí celou kupní cenu. Nebezpečí škody přechází s nabytím vlastnického práva. Dodá-li prodávající věc na místo určené kupujícím, převezme kupující věc při dodání; v ostatních případech převezme kupující věc při prodeji.

### 3.6.8 Další práva a povinnosti

Další práva a povinnosti stran při přepravě zboží mohou upravit zvláštní dodací podmínky prodávajícího, jsou-li prodávajícím vydány.

## 3.7 PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ

### 3.7.1 Práva a povinnosti smluvních stran

Práva a povinnosti smluvních stran ohledně práv z vadného plnění se řídí příslušnými obecně závaznými předpisy (zejména ustanoveními § 1914 až 1925, § 2099 až 2117 a § 2161 až 2174 občanského zákoníku).

### 3.7.2 Prodávající

Prodávající odpovídá kupujícímu, že zboží při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá kupujícímu, že v době, kdy kupující zboží převzal:

- má zboží vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, má takové vlastnosti, které prodávající nebo výrobce popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné,
- se zboží hodí k účelu, který pro jeho použití prodávající uvádí nebo ke kterému se zboží tohoto druhu obvykle používá,
- zboží odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy,
- je zboží v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti
- zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.

Některá ustanovení obchodních podmínek se nepoužijí u zboží prodávaného za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána, na opotřebením zboží způsobené jeho obvyklým užíváním, u použitého zboží na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebením, kterou zboží mělo při převzetí kupujícím, nebo vyplývá-li to z povahy zboží.

### 3.7.3 Vada zboží

Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí.

Práva z vadného plnění uplatňuje kupující u prodávajícího na adrese jeho provozovny, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodávaného zboží. Za okamžik uplatnění reklamace se považuje okamžik, kdy prodávající obdržel od kupujícího reklamované zboží.

Další práva a povinnosti stran související s odpovědností prodávajícího za vady může upravit reklamační řád prodávajícího.

## 3.8 DALŠÍ PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

### 3.8.1 Kupující

Kupující je povinen průběžně sledovat novelizace obchodních podmínek a seznámit se bez zbytečného odkladu s jejich změnami.

Kupující bere na vědomí, že fotografie u zboží na webovém rozhraní obchodu mohou být ilustrativní, nebo mohou působit zkreslujícím dojmem v důsledku jejich převedení do zobrazení v technickém prostředí kupujícího, proto je kupující povinen se vždy seznámit s celým popisem daného zboží a v případě nejasností kontaktovat prodávajícího. V případě rozporu mezi vyobrazením a popisem má přednost popis zboží uvedený na webovém rozhraní obchodu, nevyplývá-li z informací uvedených na webovém rozhraní obchodu něco jiného. Kupující souhlasí s ukládáním tzv. cookies na jeho počítač. V případě, že je nákup na webové stránce možné provést a závazky prodávajícího z kupní smlouvy plnit, aniž by docházelo k ukládání tzv. cookies na počítač kupujícího, může kupující souhlas podle předchozí věty kdykoliv odvolat.

Kupující nemá právo započíst jakékoliv své pohledávky za prodávajícím na pohledávky prodávajícího za kupujícím. Kupující nemá právo postoupit své pohledávky za prodávajícím třetí osobě bez souhlasu prodávajícího.

Kupující je povinen neprodleně oznámit prodávajícímu jakékoli změny svých identifikačních, fakturačních a kontaktních údajů, které by mohly mít vliv na plnění kupní smlouvy.

Kupující tímto přebírá na sebe nebezpečí změny okolností ve smyslu § 1765 odst. 2 občanského zákoníku.

### 3.8.2 Prodávající

Prodávající může informovat po uzavření kupní smlouvy kupujícího o svých obchodních nabídkách, o informacích souvisejících se zbožím, službami nebo podnikem prodávajícího a o nabídkách svých obchodních partnerů, s čímž kupující výslovně souhlasí.

Mimosoudní vyřizování stížností spotřebitelů zajišťuje prodávající prostřednictvím elektronické adresy [recepce@lazne-lipova.cz](mailto:recepce@lazne-lipova.cz). Informaci o vyřízení stížnosti kupujícího zašle prodávající na elektronickou adresu kupujícího.

Vlivem technické chyby webové stránky může dojít k zobrazení ceny u daného zboží, jejíž výše hrubě neodpovídá obvyklé ceně za takové zboží na trhu, v takovém případě prodávající nemá povinnost dodat dané zboží za zobrazenou kupní cenu a kontaktuje kupujícího a sdělí mu skutečnou cenu daného zboží a kupující má právo se rozhodnout, zda zboží za skutečnou cenu přijme, pokud se tak nestane, ruší se kupní smlouva od počátku.

Prodávající má právo kdykoliv jednostranně započíst své splatné i nesplatné pohledávky za kupujícím na pohledávky kupujícího za prodávajícím. Prodávající je oprávněn kdykoli jakákoli svá práva nebo povinnosti vyplývající z kupní smlouvy nebo z těchto obchodních podmínek nebo i celou kupní smlouvu postoupit na třetí osobu i bez souhlasu kupujícího.

Prodávající má právo kdykoliv měnit obsah webové stránky bez předchozího oznámení.

## 4. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU A NÁHRADA ŠKODY

Otázky odpovědnosti za škodu a náhrady škody se řídí platnými právními předpisy České republiky, zejména pak občanským zákoníkem.

### 4.1 Prodávající

Prodávající neodpovídá za škody způsobené vyšší mocí, jako jsou např. živelné pohromy, přírodní události, válečné nebo teroristické události, ani za výpadky služby způsobené přerušením přívodu elektrické energie.

Prodávající neodpovídá za služby poskytované dalšími subjekty, zejména provozovateli platebních systémů nebo doručovatelů, jejich kvalitou, kvantitou ani jakékoli následky, ani za práva a povinnosti s těmito službami spojené.

### 4.2 Škody

Prodávající neodpovídá za škody vzniklé výpadky webové stránky.

Pokud obchodní podmínky hovoří o škodě, myslí se tímto újma včetně jednotlivých nároků, ze kterých se tato skládá ve smyslu občanského zákoníku.

## 5. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

### 5.1 Obecně závazná práva a předpisy

Pokud vztah založený kupní smlouvou obsahuje mezinárodní (zahraniční) prvek, pak strany sjednávají, že vztah se řídí českým právem. Tímto nejsou dotčena práva spotřebitele vyplývající z obecně závazných právních předpisů.

### 5.2 Předností ujednání

Ujednání v kupní smlouvě má přednost před ujednáním v těchto obchodních podmínkách, pokud by však jakékoli ujednání v kupní smlouvě bylo neplatné nebo nevymahatelné, užije se ujednání těchto obchodních podmínek namísto tohoto ujednání ve smlouvě. Je-li některé ustanovení obchodních podmínek nebo kupní smlouvy neplatné nebo neúčinné, nebo se takovým stane, namísto neplatných ustanovení nastoupí ustanovení, jehož smysl se neplatnému ustanovení co nejvíce přibližuje. Neplatností nebo neúčinností jednoho ustanovení není dotknuta platnost ostatních ustanovení. Smluvní strany sjednají nové ustanovení, které nahradí stávající ustanovení a které bude co nejlépe odpovídat původnímu účelu.

### 5.3 Platné obchodní podmínky

Do platných obchodních lze nahlížet na webové stránce. Tyto obchodní podmínky platí v tom rozsahu a znění, které je uvedeno na webové stránce v den odeslání elektronické objednávky. Kupující při zadání elektronické objednávky prohlašuje, že se s těmito podmínkami seznámil a souhlasí s nimi a bez výhrad je přijímá a je jimi neodvolatelně vázán. Odesláním elektronické objednávky stvrzuje kupující prodávajícímu, že akceptuje výši ceny za objednané zboží včetně případných expedičních a dopravních nákladů. Kupní smlouva včetně obchodních podmínek je archivována prodávajícím v elektronické podobě a není přístupná.

Ukončením trvání kupní smlouvy nezanikají ta práva a povinnosti smluvních stran stanovená těmito obchodními podmínkami, jež musí přetrvat až do jejich uspokojení, zejména pohledávky prodávajícího za kupujícím a jiné závazky kupujícího, zejména sankční nároky prodávajícího.

### 5.4 Kontaktní údaje

Kontaktní údaje prodávajícího:

Schrothovy léčebné lázně, s.r.o., Dolní lipová 382, Lipová – lázně PSČ: 790 61,

adresa elektronické pošty: [recepce@lazne-lipova.cz](mailto:recepce@lazne-lipova.cz), telefon +420 777 457 111, 112.

### 5.5 Platnost a účinnost

Tyto obchodní podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 1. 1. 2021.

## 6. DOKUMENTACE SOUVISEJÍCÍ S OBCHODNÍMI PODMÍNKAMI

### 6.1 Externí:

- Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění
- Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění
- nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. 4. 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (Obecné nařízení o ochraně osobních údajů), v platném znění
- obecně závazná vyhláška „O místních poplatcích“
- vyhláška č. 2/2015 Sb., o stanovení odborných kritérií a dalších náležitostí pro poskytování lázeňské léčebně rehabilitační péče

### 6.1 Interní:

- Ceník lázeňské péče a služeb (interní materiál)
- Reklamační řád
- Všeobecné podmínky lázeňské péče