

OBCHODNÍ PODMÍNKY

pro prodej zboží, služeb a pobytů, a to prostřednictvím webových stránek/internetového obchodu umístěného na webové stránce www.laznetrebon.cz (dále jen „**webová stránka**“, „**internetový obchod**“) a v provozovnách společnosti Slatinné lázně Třeboň s.r.o. – Lázeňský dům Aurora a Lázeňský dům Berta (dále jen „**provozovny**“)

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1. Tyto obchodní podmínky (dále jen „**obchodní podmínky**“ nebo „**OP**“) obchodní společnosti Slatinné lázně Třeboň s.r.o. se sídlem Lázeňská 1001, 379 01 Třeboň, identifikační číslo: 25179896, zapsané v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Českých Budějovicích, oddíl C, vložka 8137 (dále jen „**Poskytovatel**“) upravují v souladu s ustanovením § 1751 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, (dále jen „**občanský zákoník**“ nebo „**OZ**“) vzájemná práva a povinnosti smluvních stran vzniklé v souvislosti nebo na základě dále vymezených Smluv uzavíraných mezi Poskytovatelem a jinou osobou (dále jen „**Zákazník**“).

1.2. Označení smluvních stran dle předešlého odstavce je pro účely těchto obchodních podmínek za účelem zjednodušení užito stejné, nehledě na smluvní typ vymezený dále.

1.3. „**Smlouvou**“ se obecně rozumí

- 1.3.1. smlouva o koupi zboží uzavřená skrze webové stránky (blíže viz čl. 2, 3 a 6 OP),
- 1.3.2. smlouva o poskytnutí služby uzavřená skrze webové stránky či s využitím e-mailové komunikace (blíže viz čl. 2, 3 a 6 OP) a
- 1.3.3. smlouva o rezervaci pobytu uzavřená skrze webové stránky či s využitím e-mailové komunikace (blíže viz čl. 2, 3, 5 a 6 OP)
- 1.3.4. smlouva o koupi zboží uzavřená v prostorách Slatinných lázní Třeboň s.r.o., resp. provozovnách (blíže viz čl. 2, 4 a 6 OP),
- 1.3.5. smlouva o poskytnutí služby uzavřená v prostorách Slatinných lázní Třeboň s.r.o., resp. provozovnách (blíže viz čl. 2, 4 a 6 OP)
- 1.3.6. smlouva o rezervaci pobytu uzavřená v prostorách Slatinných lázní Třeboň s.r.o., resp. provozovnách (blíže viz čl. 2, 4, 5 a 6 OP)

uzavřená mezi smluvními stranami za podmínek upravených těmito OP ve znění účinném ke dni uzavření Smlouvy.

1.4. Smlouvy uvedené v odst. 1.3.1. – 1.3.3. jsou uzavírány prostřednictvím webových stránek (resp. internetového obchodu) Poskytovatele. Internetový obchod je Poskytovatelem provozován na webové stránce www.laznetrebon.cz.

1.5. Tyto obchodní podmínky se naopak výslovně nevztahují kromě jiného na:

- 1.5.1. smlouvy, kde společnost Slatinné lázně Třeboň s.r.o. vystupuje jako kupující strana nebo objednatel;
- 1.5.2. jejichž předmět nespadá do vymezení Smluv v souladu s odst. 1.3. OP;
- 1.5.3. Individuálně ujednané smlouvy skrze obchodní oddělení Poskytovatele, to neplatí pouze v případě, že v rámci ujednání se smluvním partnerem bude uveden opak.

1.6. Ustanovení těchto OP upravují práva a povinnosti mezi Poskytovatelem a Zákazníkem, pokud není v konkrétní Smlouvě, případně v hromadné objednávce, smlouvě o spolupráci či jiné písemné dohodě mezi smluvními stranami dohodnuto něco jiného. Odlišná ujednání smluvních stran mají přednost před zněním těchto obchodních podmínek.

1.7. **„e-Voucherem“** se rozumí digitální forma poukazu, který poskytuje určitou hodnotu služby či produkty nabízené Poskytovatelem. Obsahuje jedinečný kód, který lze uplatnit při nákupu nebo využití služeb online či v provozovnách. eVoucher je zasílán ve formátu PDF. Poukazy a předplatné jsou blíže upraveny v odst. 2.15 a 2.16.

1.8. **„Službou“** se rozumí konkrétní služba nabízená Poskytovatelem veřejnosti v provozovnách nebo na webových stránkách (například wellness masáže, či privátní sauna). Není-li výslovně v těchto obchodních podmínkách uvedeno jinak, ustanovení týkající se služeb se týkají i pobytu podle odst. 1.10. těchto OP.

1.9. **„Spotřebitelem“** se rozumí fyzická osoba, která uzavírá Smlouvu nebo jedná s Poskytovatelem mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu povolání.

1.10. **„Pobytem“** se rozumí komplexní služby zahrnující podle specifikace konkrétního pobytu kombinaci ubytovacích, stravovacích, lázeňských, zdravotních, sportovních a wellness služeb.

1.11. **„Zástupcem“** se rozumí ten, kdo uzavírá Smlouvu na účet Zákazníka, zejména zmocněnec, zaměstnanec či jiná pověřená osoba.

1.12. **„Zbožím“** se rozumí věci určené k prodeji Zákazníkovi v prostorách provozoven nebo na webových stránkách Poskytovatele.

2. SPOLEČNÁ USTANOVENÍ TÝKAJÍCÍ SE SMLUV A OBCHODNÍCH PODMÍNEK

2.1. Uzavřením Smlouvy akceptuje Zákazník tyto OP. Zároveň s tím Poskytovatel vylučuje akceptaci jakýchkoliv jiných obchodních podmínek, stejně jako akceptaci těchto podmínek s odchylkou či výhradou.

2.2. Ustanovení obchodních podmínek jsou nedílnou součástí Smlouvy. Smlouva a obchodní podmínky jsou vyhotoveny v českém jazyce, když Smlouvu lze uzavřít výhradně v českém jazyce.

2.3. Znění těchto OP je též zveřejněno na webových stránkách Poskytovatele a/nebo v prostorách provozoven, a to vždy ve znění aktuálně účinné verze. Zákazníkovi je vždy umožněno pečlivé prostudování OP před uzavřením Smlouvy.

2.4. Poskytovatel není ve vztahu k Zákazníkovi vázán žádnými kodexy chování ve smyslu ustanovení § 1826 odst. 1 písm. e) občanského zákoníku.

2.5. Zákazník a případně jeho Zástupce je povinen se při uzavření Smlouvy přiměřeným způsobem identifikovat. Uzavírá-li Smlouvu Zákazník jako podnikatel, nebo v souvislosti s jeho podnikatelskou činností, sdělí Poskytovateli též své IČ a DIČ.

2.6. Jedná-li s Poskytovatelem Zástupce jménem Zákazníka, má se za to, že Zástupce je k takovému jednání oprávněn. Pokud Zákazník kvalifikovaně za podmínek uvedených v občanském zákoníku popře zastoupení, Zástupce vstupuje do povinností Zákazníka s tím, že uspokojí veškeré pohledávky Poskytovatele ze Smlouvy či se Smlouvou související, bude-li k tomu Poskytovatelem vyzván. Poskytovatel si vyhrazuje právo neuzavřít Smlouvu se Zástupcem Zákazníka, ledaže Zákazník prokáže zákonné zastoupení. Ustanovení tohoto odstavce OP platí obdobně též pro ostatní jednání Zástupce s Poskytovatelem.

2.7. Předmětem smlouvy

- **o koupi zboží** je koupě zboží vybraného zákazníkem v provozovnách Poskytovatele nebo na webových stránkách v příslušné specifikaci dle Smlouvy;
- **o poskytnutí služby** je povinnost Poskytovatele poskytnout Zákazníkovi v určeném termínu konkrétní službu v příslušné specifikaci dle Smlouvy a povinnost Zákazníka zaplatit sjednanou cenu;
- **o rezervaci pobytu** je závazná rezervace (resp. objednávka) pobytu spolu se souvisejícími službami (viz odst. 1.10) na konkrétní termín v příslušné specifikaci dle Smlouvy.

2.8. Zákazník v pozici kupujícího nabývá vlastnictví ke zboží zaplacením celé kupní ceny zboží.

2.9. Cena za službu (vč. pobytu) se hradí vždy před poskytnutím služby. Zákazník proto není oprávněn do zaplacení celé ceny za službu (vč. pobytu) požadovat poskytnutí sjednané služby, není-li uvedeno ve specifickém případě jinak (například s využitým tzv. účtu hotelového hosta).

2.10. Služby jsou vždy poskytovány v provozovnách Poskytovatele za podmínek vymezených Poskytovatelem pro tuto službu. Zákazník, resp. osoba fakticky čerpající službu se zavazuje dodržovat provozní řád a další pokyny Poskytovatele týkající se poskytnutí služby, zejména pak bezpečnosti.

2.11. Zákazník je povinen se dostavit na místo určené k čerpání služeb v provozovně Poskytovatele s předstihem minimálně 20 minut před časem uvedeným jako počátek služby. Nedostaví-li se Zákazník včas za účelem poskytnutí služby do provozoven Poskytovatele z jakéhokoli důvodu a služba nebude z tohoto důvodu poskytnuta (v plném rozsahu nebo vůbec), nemá zákazník právo požadovat od Poskytovatele vrácení peněz. To samé platí v případě, že se Zákazník dostaví do provozoven včas a z jakéhokoli důvodu odmítne službu čerpat.

2.12. Má-li zákazník pochybnosti ohledně zboží a jeho vlastností, stejně jako o službě a jejím rozsahu či provedení, doporučuje Poskytovatel Zákazníkovi, aby jej před uzavřením Smlouvy kontaktoval.

2.13. Zákazník je v případě uzavření smlouvy o poskytnutí služby nebo smlouvy o rezervaci pobytu povinen se s předstihem seznámit s možnými zdravotními kontraindikacemi jednotlivých služeb a procedur, které jsou Poskytovatelem zveřejněny (zejm. na webových stránkách nebo v provozovnách). Neučiní-li tak, jde nemožnost poskytnout Zákazníkovi proceduru k jeho tíži.

2.14. Zákazník výslovně bere na vědomí, že již při rezervaci určité služby či pobytu ze strany Zákazníka musí Poskytovatel své kapacity vyhradit právě pro Zákazníka. Nemůže-li být určitá služba či procedura zákazníkovi poskytnuta z důvodů stojících na straně Zákazníka, jde tato skutečnost k tíži Zákazníka a nezakládá Zákazníkovi právo požadovat vrácení peněz za nevyčerpanou službu, pobyt či jejich část.

2.15. Zákazník výslovně bere na vědomí, že pokud objednává/zakupuje tzv. eVoucher nebo fyzický voucher a jiné poukázky obdobného charakteru (zejména tzv. předplatné), mají tyto v souladu s nabídkou v provozovnách nebo na webových stránkách omezenou platnost. Není-li uvedeno výslovně jinak, činí platnost jeden rok. Platnost je též vymezena přímo na eVoucheru, fyzickém voucheru či jiné poukázce obdobného charakteru (popř. v programu předplatného). Nevyužije-li Zákazník v této době eVoucher, fyzický voucher či jinou poukázku obdobného charakteru (popř. jiné předplatné), nelze je dále uplatnit a Zákazníkovi nepřísluší žádná náhrada. Zákazník bere na vědomí, že v některých případech může být stanoveno, že bude možné využít jen celou výši eVoucheru, fyzického voucheru či jiné poukázky obdobného charakteru, nikoliv je využít po částech. eVoucher, fyzický voucher, či jiné poukázky obdobného charakteru včetně předplatného mají charakter předstižné, zpravidla nevratné, platby za službu, zboží či pobyt, ke kterým se vztahují, a řídí se primárně zvláštními podmínkami (pokud byly takové podmínky vydány).

2.16. Zákazník se zavazuje chránit před ztrátou či zneužitím unikátní kód eVoucheru nebo fyzického voucheru a jiné poukázky obdobného charakteru. Poskytovatel upozorňuje Zákazníka, že uplatnění eVoucheru, fyzického voucheru a jiné poukázky obdobného charakteru je nevratné. Falšování či pozměnění e-Voucheru, fyzického voucheru či jiné poukázky obdobného charakteru není dovoleno. Není možné odstoupit od kupní smlouvy v případě, že byl již eVoucher nebo fyzický voucher využit.

3. SMLOUVY UZAVŘENÉ NA WEBOVÝCH STRÁNKÁCH

3.1. Ujednání obsažená v tomto článku OP se použijí pro smlouvy uzavřené s využitím webových stránek Poskytovatele, a to pro smlouvy o koupi zboží, smlouvy o poskytnutí služby a smlouvy o rezervaci pobytu (tj. Smlouvy dle odst. 1.3.1. -1.3.3.).

3.2. UZAVŘENÍ SMLOUVY

3.2.1. Veškerá prezentace zboží, služeb a pobytů umístěná na webových stránkách a v internetovém obchodu je informativního charakteru a Poskytovatel není povinen uzavřít Smlouvu ohledně tohoto zboží a služeb. Ustanovení § 1732 odst. 2 občanského zákoníku se nepoužije.

3.2.2. Webové stránky obsahují informace o zboží, službách a pobytech, a to včetně uvedení cen jednotlivého zboží, služeb a pobytů. Ceny zboží, služeb a pobytů jsou uvedeny včetně daně z přidané hodnoty a všech souvisejících poplatků. Ceny zboží, služeb a pobytů zůstávají v platnosti po dobu, kdy jsou zobrazovány na webových stránkách a v internetovém obchodu. Tímto ustanovením není omezena možnost Poskytovatele uzavřít Smlouvu za individuálně sjednaných podmínek.

3.2.3. Internetový obchod obsahuje také případné informace o nákladech spojených s balením a dodáním zboží. Informace o nákladech spojených s balením a dodáním zboží uvedené v internetovém obchodu platí pouze v případech, kdy je zboží doručováno v rámci území České republiky.

3.2.4. Pro objednání zboží či služeb vyplní Zákazník objednávkový formulář. Objednávkový formulář obsahuje zejména informace o:

- objednávaném zboží či službách (objednávané zboží či služby „vloží“ Zákazník do elektronického nákupního košíku internetového obchodu),
- způsobu úhrady ceny zboží či služeb, údaje o požadovaném způsobu doručení objednávaného zboží a
- informace o nákladech spojených s dodáním zboží
dále společně jen jako „**objednávka**“.

3.2.5. Před zasláním objednávky Poskytovateli je Zákazníkovi umožněno zkontrolovat a měnit údaje, které do objednávky vložil, a to i s ohledem na možnost Zákazníka zjišťovat a opravovat chyby vzniklé při zadávání dat do objednávky. Objednávku odešle Zákazník Poskytovateli kliknutím na tlačítko „Dokončit objednávku“. Údaje uvedené v objednávce jsou Poskytovatelem považovány za správné. Poskytovatel neprodleně po obdržení objednávky toto obdržení Zákazníkovi potvrdí elektronickou poštou, a to na adresu elektronické pošty Zákazníka uvedenou v objednávce (dále jen „**elektronická adresa Zákazníka**“). Potvrzení o obdržení objednávky není její akceptací, kterou je až přijetí dle odst. 3.2.7.

3.2.6. Poskytovatel je vždy oprávněn v závislosti na charakteru objednávky (množství zboží, služeb, výše ceny, předpokládané náklady na dopravu) požádat Zákazníka o dodatečné potvrzení objednávky (například písemně či telefonicky).

- 3.2.7. Smluvní vztah mezi Poskytovatelem a Zákazníkem vzniká doručením přijetí objednávky (akceptací), jež je Poskytovatelem zasláno Zákazníkovi elektronicky (e-mailem), a to na elektronickou adresu Zákazníka.
- 3.2.8. Zákazník souhlasí s použitím komunikačních prostředků na dálku při uzavírání Smluv vymezených v odst. 3.1. těchto OP. Náklady vzniklé Zákazníkovi při použití komunikačních prostředků na dálku v souvislosti s uzavřením Smlouvy (náklady na internetové připojení, náklady na telefonní hovory) si hradí Zákazník sám, přičemž tyto náklady se neliší od základní sazby.

3.3. PŘEPRAVA A DODÁNÍ ZBOŽÍ

- 3.3.1. V případě, že je způsob dopravy zboží smluven na základě zvláštního požadavku Zákazníka, nese Zákazník riziko a případné dodatečné náklady spojené s tímto způsobem dopravy.
- 3.3.2. Je-li Poskytovatel podle kupní smlouvy povinen dodat zboží na místo určené Zákazníkem v objednávce, je Zákazník povinen převzít zboží při dodání. Poskytovatel odešle zboží způsobem vybraným v objednávce, a to zpravidla do tří pracovních dnů od uzavření Smlouvy.
- 3.3.3. V případě, že je z důvodů na straně Zákazníka nutno zboží doručovat opakovaně nebo jiným způsobem, než bylo uvedeno v objednávce, je Zákazník Poskytovateli povinen uhradit náklady spojené s opakovaným doručováním zboží, resp. náklady spojené s jiným způsobem doručení.
- 3.3.4. Při převzetí zboží od přepravce je Zákazník 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 Zákazník zásilku od přepravce převzít.
- 3.3.5. Další práva a povinnosti stran při přepravě zboží mohou upravit zvláštní dodací podmínky Poskytovatele, jsou-li Poskytovatelem vydány.

3.4. CENA ZBOŽÍ/SLUŽEB A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 3.4.1. Cenu za zboží a služby a případné náklady spojené s dodáním zboží dle Smlouvy může Zákazník uhradit Poskytovateli následujícími způsoby:
- v hotovosti na dobírku v místě určeném Zákazníkem v objednávce (pouze u zboží);
 - bezhotovostně převodem na účet Poskytovatele č. 237968802/0300, vedený u společnosti ČSOB, pobočka Třeboň – dále jen „účet Poskytovatele“;
 - bezhotovostně platební kartou;
 - bezhotovostně dalším způsobem, který výslovně umožňuje internetový obchod.
- 3.4.2. Poskytovatel si vyhrazuje, že v době odeslání objednávky nemusí umožňovat všechny možnosti platby uvedené výše. Rozhodující je v tomto sdělení o možnostech platby skrze internetový obchod, se kterým je Zákazník obeznámen před uzavřením Smlouvy.
- 3.4.3. Společně s cenou za zboží je Zákazník povinen zaplatit Poskytovateli také náklady spojené s balením a dodáním zboží ve smluvené výši. Není-li uvedeno výslovně jinak, rozumí se dále cenou zboží i náklady spojené s dodáním zboží.
- 3.4.4. V případě platby na dobírku je cena zboží splatná při převzetí zboží. V případě bezhotovostní platby je cena zboží či služby splatná do 14 dnů od uzavření kupní smlouvy. Poskytovatel v těchto případech zboží odesílá po připsání platby na příslušný bankovní účet.

- 3.4.5. V případě bezhotovostní platby je Zákazník povinen uhradit cenu zboží a/nebo služeb společně s uvedením variabilního symbolu platby. V případě bezhotovostní platby je závazek Zákazníka uhradit cenu splněn okamžikem připsání příslušné částky na účet Poskytovatele.
- 3.4.6. Případné slevy z ceny zboží či služeb poskytnuté Poskytovatelem Zákazníkovi nelze vzájemně kombinovat, ledaže konkrétní akce výslovně stanoví jinak.
- 3.4.7. Je-li to v obchodním styku obvyklé nebo je-li tak stanoveno obecně závaznými právními předpisy, vystaví Poskytovatel ohledně plateb prováděných na základě Smlouvy Zákazníkovi daňový doklad – fakturu. Poskytovatel je plátcem daně z přidané hodnoty. Daňový doklad – fakturu vystaví Poskytovatel Zákazníkovi po uhrazení ceny zboží a/nebo služeb a zašle jej v elektronické podobě na elektronickou adresu Zákazníka.
- 3.4.8. V případě, že internetový obchod zobrazí v rámci nezávazné nabídky nereálné ceny zboží či služeb – například v hodnotě 0 Kč nebo zcela nepřiměřené ceny hrubě se lišící od běžné tržní ceny obdobného zboží či služby – vyhrazuje si Poskytovatel právo tuto položku odstranit z objednávky. Zákazník bude o této skutečnosti neprodleně informován na elektronické adrese Zákazníka.
- 3.4.9. Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že objednávka bude zrušena, pakliže byl zvolen jeden z bezhotovostních způsobů platby a současně nedošlo k příslušné úhradě do 24 hodin od učinění objednávky.

V případě plateb s využitím platební karty se objednávka ruší, nedojde-li k úhradě v rámci limitu platební brány.

Pro vyloučení pochybností tyto OP výslovně stanoví, že pravidla obsažená v tomto odstavci představují rozvazovací podmínku smlouvy.

3.5. STORNO OBJEDNÁVKY A Odstoupení od smlouvy

- 3.5.1. V případě, že je Zákazník spotřebitelem, má Zákazník právo bez udání důvodu odstoupit od Smlouvy uvedené v odst. 1.3.1. do 14 dnů, když tato lhůta počíná běžet dnem následujícím po dni, ve které došlo k převzetí zboží. Zákazník při odstoupení od Smlouvy hradí náklady spojené s vrácením zboží zpět Poskytovateli.

Zákazník může od Smlouvy uvedené v odst. 1.3.1. odstoupit jakýmkoliv jednoznačným prohlášením adresovaným Poskytovateli (například dopisem zaslaným prostřednictvím provozovatele poštovních služeb nebo prostřednictvím elektronické pošty). Aby byla dodržena lhůta pro odstoupení od smlouvy, postačuje odeslat odstoupení do smlouvy před uplynutím příslušné lhůty.

Pokud Zákazník odstoupí od smlouvy, vrátí mu Poskytovatel bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů ode dne, kdy mu došlo k odstoupení od smlouvy, všechny peněžní prostředky, které od Zákazníka na základě smlouvy přijal, včetně nákladů na dodání (kromě dodatečných nákladů vzniklých v důsledku Zákazníkem zvoleného způsobu dodání, který je jiný než Poskytovatelem nabízený nejlevnější způsob dodání). Pro vrácení peněžních prostředků použije Poskytovatel stejný platební prostředek, který Zákazník použil pro provedení počáteční transakce, pokud Zákazník výslovně neurčí jinak.

Zboží bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů ode dne, kdy došlo k odstoupení od této smlouvy, je Zákazník povinen zaslat zpět nebo je předat na adrese sídla Poskytovatele. Lhůta se považuje za zachovanou, pokud Zákazník zboží odešle zpět před uplynutím 14 dnů.

- 3.5.2. Pravidlo uvedené výše v odst. 3.5.1. OP se netýká smluv uvedených v odst. 1.3.2., neboť jde ve smyslu ustanovení § 1837 písm. j) občanského zákoníku o výjimku z možnosti odstoupit od smlouvy bez uvedení důvodů. Poskytovatel neumožňuje Zákazníkovi v u těchto Smluv od nich odstoupit nebo je stornovat z jiných než zákonem vymezených důvodů, mezi které nepatří § 1829 občanského zákoníku.
- 3.5.3. Výjimkou z pravidla uvedeného v předešlém odstavci je storno smlouvy o rezervaci pobytu (odst. 1.3.3.), které je možné učinit za podmínek stanovených v čl. 5 těchto OP.

4. SMLOUVY UZAVŘENÉ V PROVOZOVNÁCH

4.1. Ujednání obsažená v tomto článku OP se použijí pro smlouvy uzavřené v provozovně Poskytovatele, jmenovitě v prostorách Lázeňského domu Aurora a Lázeňského domu Berta, a to pro smlouvy o koupi zboží, smlouvy o poskytnutí služby a smlouvy o rezervaci pobytu (tj. Smlouvy dle odst. 1.3.4. -1.3.6.).

4.2. UZAVŘENÍ SMLOUVY

- 4.2.1. Veškerá prezentace zboží, služeb a pobytů umístěná na webových stránkách a v internetovém obchodu, popřípadě v listinných katalogích vydávaných Poskytovatelem je informativního charakteru a Poskytovatel není povinen uzavřít Smlouvu ohledně tohoto zboží, služeb a pobytů. Ustanovení § 1732 odst. 2 občanského zákoníku se nepoužije.
- 4.2.2. Konkrétní informace o zboží, službách a pobytech včetně cen jednotlivého zboží a služeb sdělí Zákazníkovi zaměstnanci Poskytovatele v provozovnách. Ceny zboží, služeb a pobytů jsou uvedeny včetně daně z přidané hodnoty a všech souvisejících poplatků.

4.3. CENA ZBOŽÍ/SLUŽEB/POBYTŮ A PLATEBNÍ PODMÍNKY

4.3.1. Cenu za zboží, služby a pobyty dle Smlouvy může Zákazník uhradit Poskytovateli následujícími způsoby:

- v hotovosti v provozovnách;
- bezhotovostně platební kartou v provozovnách;
- s využitím zvláštního kreditového systému (například abonentního programu) či věrnostního systému, který je v době uzavření Smlouvy Poskytovatelem používán
- bezhotovostně převodem na účet Poskytovatele za podmínek vystaveného daňového dokladu – dále jen „účet Poskytovatele“ (pouze u vybraných služeb a pobytů)
- jiným způsobem vyznačeným na pokladně (například připsáním částky na tzv. účet hotelového hosta)

- 4.3.2. Poskytovatel si vyhrazuje, že v době uzavření Smlouvy nemusí umožňovat všechny možnosti platby uvedené výše. Rozhodující je v tomto informace, kterou Zákazníkovi sdělí přítomní zaměstnanci Poskytovatele.
- 4.3.3. V případě bezhotovostní platby je závazek Zákazníka uhradit cenu splněn okamžikem připsání příslušné částky na účet Poskytovatele.
- 4.3.4. Případné slevy z ceny zboží, služeb a pobytů poskytnuté Poskytovatelem Zákazníkovi nelze vzájemně kombinovat, ledaže konkrétní akce výslovně stanoví jinak.
- 4.3.5. Je-li to v obchodním styku obvyklé nebo je-li tak stanoveno obecně závaznými právními předpisy, vystaví Poskytovatel ohledně plateb prováděných na základě Smlouvy Zákazníkovi daňový doklad – fakturu. Poskytovatel je plátcem daně z přidané

hodnoty. Daňový doklad – fakturu vystaví Poskytovatel Zákazníkovi po uhrazení ceny zboží a/nebo služeb a/nebo pobytu a předá mu jej v provozovně a v případě pozdější platby za podmínek uvedených v odst. 4.3.1. jej zašle v elektronické podobě na elektronickou adresu Zákazníka.

4.4. STORNO OBJEDNÁVKY A Odstoupení od smlouvy

4.4.1. Poskytovatel neumožňuje Zákazníkovi v případě Smluv uzavřených v provozovně tyto stornovat nebo od nich odstoupit z jiných než zákonem vymezených důvodů.

4.4.2. Výjimkou z pravidla uvedeného výše je

- možnost storna smlouvy o poskytnutí služby (odst. 1.3.5.), do 10 minut od zakoupení samostatné služby týkající se vstupu do vnitřního a venkovního bazénového komplexu nebo sauny (za službu se kromě jiného výslovně nepovažuje pobyt); a
- možnost storna smlouvy o rezervaci pobytu (odst. 1.3.6.), které je možné učinit za podmínek stanovených v čl. 5 těchto OP.

5. UJEDNÁNÍ O STORNOVÁNÍ SMLOUVY O REZERVACI POBYTU

5.1. Zákazník může po uzavření smlouvy o rezervaci pobytu za podmínek uvedených v tomto článku OP pobyt stornovat, přičemž v takovém případě je povinen uhradit Poskytovateli stornoplatek. Tato možnost se výslovně netýká smlouvy o poskytnutí služeb a koupi zboží.

5.2. V případě stornování pobytu činí stornoplatek:

- do 60 dní před nástupem: bez stornoplatku
- 59-20 dní před nástupem: 1 000 Kč / osoba
- 19-16 dní před nástupem: 30 % z celkové ceny pobytu
- 15-10 dní před nástupem: 50 % z celkové ceny pobytu
- 9-5 dny před nástupem: 75 % z celkové ceny pobytu
- 4-0 dní před nástupem: 100 % z celkové ceny pobytu
- Nenastoupení pobytu bez oznámení storna: 100 % z celkové ceny pobytu
- Při předčasném odjezdu je účtován stornoplatek ve výši 100 % ze zbývajících ceny za nevyčerpané objednané služby

5.3. Stornovat pobyt je možné jen písemně, a to i v elektronické formě.

5.4. Zvláštní podmínky platí pro rezervování pobytu hrazeného zdravotní pojišťovnou.

5.4.1. Pokud si klient rezervuje termín pro budoucí pobyt hrazený zdravotní pojišťovnou před obdržáním předvolání na lázeňskou léčbu, je jeho rezervace bez specifikace typu pobytu.

5.4.2. Rezervační poplatek představuje placenou službu poskytovanou na základě individuálních požadavků klienta. Tento poplatek je nepřevoditelný na jinou osobu.

- 5.4.3. V případě, že klient změní rezervovaný lázeňský pobyt bez specifikace typu pobytu na pobyt hrazený zdravotní pojišťovnou nebo rezervaci zruší, bude rezervační poplatek účtován jako nevratný.
- 5.4.4. V případě, že klient změní rezervovaný lázeňský pobyt bez specifikace typu pobytu na pobyt hrazený jím samotným, výše rezervačního poplatku se započítává do ceny uskutečněného pobytu.
- 5.4.5. Ustanovení bodů 5.1 a 5.2 upravující stornování pobytu a výše stornopoplatků se při rezervování pobytu postupem podle bodu 5.4 s výjimkou povinnosti uhradit při předčasném odjezdu klienta z pobytu hrazeném jím samotným stornopoplatek ve výši 100 % ze zbývajících ceny za nevyčerpané objednané služby nepoužijí.
- 5.5. Změnu rezervace pobytu lze provést nejpozději 30 dnů před termínem nástupu. Poskytovatel si vyhrazuje právo na změnu ubytování.

6. ZÁRUKA, ODPOVĚDNOST ZA VADY A REKLAMACE

- 6.1. Odpovědnost Poskytovatele za vady zboží a služeb a záruka se řídí příslušnými ustanoveními českého práva. Poskytovatel standardně neposkytuje na zboží a služby záruku za jakost ve smyslu ustanovení § 2113 a násl. občanského zákoníku.
- 6.2. Není-li dále uvedeno jinak, odpovídá Poskytovatel za případné vady zboží a služeb v rozsahu dle občanského zákoníku.
- 6.3. Odpovědnost za vady zboží a následky těchto vad vzniká Poskytovateli jen tehdy, pokud bylo zboží užíváno v souladu s pokyny (resp. návodem) výrobce.
- 6.4. Vady zboží či služeb je Zákazník povinen reklamovat v provozovnách Poskytovatele a v případě reklamace zboží současně s tím předat vadné zboží. Poskytovatel za účelem řádného posouzení reklamace doporučuje Zákazníkovi, aby zejména v případě vadného poskytnutí služby tyto vady vytkl Poskytovateli bezprostředně po jejím zjištění, resp. poskytnutí služby.
- 6.5. Je-li Smlouva uzavřena v souvislosti s jeho podnikatelskou činností, má Zákazník v případě vad zboží či služeb práva z vadného plnění tak, jak je předpokládá § 2106 a § 2107 (resp. § 2615) občanského zákoníku.
- 6.6. Není-li Smlouva uzavřena v souvislosti s jeho podnikatelskou činností, náleží Zákazníkovi namísto práv uvedených v odst. 6.5. OP, práva obsažená v § 2165 a násl. (resp. § 2615) občanského zákoníku.
- 6.7. Odpovědnost Poskytovatele k náhradě újmy je dána podle relevantních zákonných pravidel s tím, že není-li Zákazník spotřebitelem, omezuje se povinnost k náhradě majetkové újmy dohodou dle § 2898 občanského zákoníku na újmu způsobenou úmyslně a hrubou nedbalostí.

7. DALŠÍ PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

- 7.1. Případné spory mezi Poskytovatelem a Zákazníkem v pozici spotřebitele lze řešit také mimosoudní cestou. Za tímto účelem Zákazník může kontaktovat subjekt mimosoudního řešení sporu, kterým je Česká obchodní inspekce. Více informací o mimosoudním řešení sporů lze nalézt na webu <https://www.coi.cz/>. Před zahájením soudního nebo mimosoudního

řešení sporu Poskytovatel doporučuje Zákazníkovi, aby se nejprve obrátil přímo na něj za účelem nalezení smírného řešení. Mimosoudní řešení sporů a stížnosti zajišťuje Poskytovatel prostřednictvím elektronické adresy info@laznetrebon.cz. Informaci o vyřízení stížnosti Zákazníka zašle Poskytovatel na elektronickou adresu Zákazníka.

7.2. Poskytovatel je oprávněn k prodeji zboží a služeb na základě živnostenského oprávnění. Živnostenskou kontrolu provádí v rámci své působnosti příslušný živnostenský úřad. Dozor nad oblastí ochrany osobních údajů vykonává Úřad pro ochranu osobních údajů. Česká obchodní inspekce vykonává ve vymezeném rozsahu mimo jiné dozor nad dodržováním zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

7.3. Veškeré platby (res. transakce) mezi Poskytovatelem a Zákazníkem musí být učiněny výhradně v CZK (Českých korunách). Za účelem vyloučení pochybností strany prohlašují, že platbou se rozumí rovněž jakékoliv vrácení peněz. Veškeré náklady vzniklé v důsledku použití cizích bankovních účtů nebo bankovních účtů v cizí měně ze strany Zákazníka jdou výhradně k jeho tíži (včetně všech poplatků a ztráty způsobené změnou výměnného kurzu, jakožto i výměnným kurzem samotným).

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

7.5. Pakliže Zákazník bude mít vůči Poskytovateli dluh po splatnosti, je Poskytovatel oprávněn zadržet k zajištění takového dluhu předměty Zákazníka, které se do jeho držení dostaly na základě jakéhokoliv důvodu.

7.6. Má-li Poskytovatel pochybnost o autentičnosti (resp. vážnosti) jednání druhé strany v elektronické formě, je ve lhůtě 3 dnů od jeho obdržení oprávněn požadovat potvrzení tohoto jednání v listinné formě. Nepotvrdí-li Zákazník neprodleně (nejpozději do 3 pracovních dnů) zpochybněné jednání v listinné formě, k jednání v elektronické formě se nepřihlíží. Tento odstavec OP neplatí, užije-li Zákazník k elektronické komunikaci datovou schránku, nebo opatří-li zprávu kvalifikovaným elektronickým podpisem.

8. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

8.1. V souvislosti se Smlouvou dochází ke zpracování osobních údajů. Za účelem zajištění jejich ochrany se Poskytovatel řídí veškerými závaznými právními předpisy na úseku ochrany osobních údajů. Správcem osobních údajů je Poskytovatel. Jakékoliv nakládání s osobními údaji se řídí zejména pak Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice (GDPR) a dále zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů.

8.2. Bližší informace o zpracování osobních údajů Poskytovatelem lze nalézt v zásadách ochrany osobních údajů. Zásady na ochranu osobních údajů jsou podle způsobů zpracování v rámci jednotlivých agend uvedeny v záznamech o činnostech jejich zpracování, které jsou zveřejněny pod odkazem http://www.oou.cloud/katalog/sady?u_id=123. Jsou-li tyto zásady v rozporu s dále uvedenými informacemi, použijí se přednostně zásady.

8.3. Poskytovatel zpracovává osobní údaje poskytnuté Zákazníkem (zejm.: jméno, příjmení, adresa (bydliště, sídla, doručovací), datum narození, IČO, telefonní číslo, elektronická adresa, číslo platební karty, číslo účtu). Poskytovatel v souvislosti s uzavřením Smlouvy vyžaduje od Zákazníka poskytnutí jen nezbytných osobních údajů (nikoliv nezbytně všech výše uvedených). Poskytne-li Zákazník Poskytovateli osobní údaje jakékoliv třetí osoby, odpovídá za splnění všech pravidel pro nakládání s osobními údaji této třetí osoby (zejména si předem obstará její souhlas apod.).

8.4. Osobní údaje jsou zpracovávány za účelem plnění závazků mezi smluvními stranami a výkonu právních povinností vyplývajících z obecně závazných předpisů. Osobní údaje jsou

dále zpracovávány v oprávněném zájmu správce (Poskytovatele). Nestanoví-li závazek mezi smluvními stranami, nebo zvláštní právní předpis jinak, nemá správce povinnost osobní údaje zpracovávat a mohou tak být kdykoliv vymazány. Osobní údaje mohou být dále zpřístupněny a předány pouze příslušnému zpracovateli osobních údajů, který pro Poskytovatele vykonává na základě smlouvy a za podmínek stanovených právními předpisy zpracování osobních údajů. Jiným osobám nebudou osobní údaje zpřístupněny.

8.5. Zákazník se zavazuje uvádět pouze pravdivé osobní údaje a již evidované osobní údaje v přiměřené míře aktualizovat. Zákazníkovi náleží práva plynoucí z čl. 13–34 GDPR. Zejména má právo požadovat od správce přístup k osobním údajům týkajícím se jeho osoby, jejich opravu nebo výmaz, popřípadě omezení zpracování, a vznést námitku proti zpracování, jakož i právo na přenositelnost údajů; právo vznést námitku u dozorového orgánu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů; právo získat od správce potvrzení, zda osobní údaje, které se ho týkají, jsou či nejsou zpracovávány, a pokud je tomu tak, má právo získat přístup k těmto osobním údajům a k informacím dle čl. 15 GDPR; právo na opravu dle čl. 16 GDPR; právo na výmaz dle čl. 17 GDPR; právo na omezení zpracování dle čl. 18 GDPR; právo být informován dle čl. 19 GDPR; právo na přenositelnost údajů dle čl. 20 GDPR; právo vznést námitku dle čl. 21 GDPR. Uvedená práva je Zákazník oprávněn realizovat za podmínek stanovených právními předpisy. Požádá-li Zákazník o informaci o zpracování svých osobních údajů, je mu Poskytovatel povinen tuto informaci předat. Poskytovatel má právo za poskytnutí informace podle předchozí věty požadovat přiměřenou úhradu nepřevyšující náklady nezbytné na poskytnutí informace.

8.6. Zákazník může udělit Poskytovateli souhlas se zpracováním osobních údajů nad rámec nezbytných oprávnění Poskytovatele, která souhlas nevyžadují. Uzavření Smlouvy však není podmíněno udělením takového souhlasu ze strany Zákazníka.

8.7. Osobní údaje budou zpracovávány po dobu, po kterou je přiměřené využít příslušný titul pro zpracování osobních údajů, přičemž v případě souhlasu se trvání titulu omezuje na dobu 3 let.

8.8. Osobní údaje budou zpracovávány v elektronické podobě automatizovaným způsobem nebo v tištěné podobě neautomatizovaným způsobem.

9. ZASÍLÁNÍ OBCHODNÍCH SDĚLENÍ A UKLÁDÁNÍ COOKIES

9.1. Zákazník v rámci

- webových stránek/internetového obchodu Poskytovatele nebo
- na příslušném písemném formuláři v provozovnách Poskytovatele

může udělit odvolatelný souhlas se zasíláním obchodních sdělení, popřípadě informací souvisejících se zbožím, službami a pobytem nebo dalšími aktivitami Poskytovatele na elektronickou adresu Zákazníka.

9.2. Zákazník bere na vědomí, že Poskytovatel je oprávněn v souvislosti s prodejem zboží, služby nebo pobytu využít elektronický kontakt předaný Zákazníkem pro potřeby šíření obchodních sdělení Poskytovatele. Zákazník má možnost odmítnout souhlas s využitím svého elektronického kontaktu při zasílání každé jednotlivé zprávy, popřípadě toto využití odmítnout výslovným sdělením elektronickou či jinou vhodnou formou.

9.3. Zákazník v rámci vstupu na webovou stránku/internetový obchod Poskytovatele vyslovuje souhlas s využitím tzv. cookies na jeho počítač. V případě, že je nákup na webové stránce/internetovém obchodu možné provést a závazky Poskytovatele ze Smlouvy plnit, aniž

by docházelo k ukládání tzv. cookies na počítač Zákazníka, může zákazník souhlas podle předchozí věty kdykoliv odvolat.

10. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

10.1. Otázky těmito obchodními podmínkami výslovně neupravené se řídí zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, a platnou právní úpravou ČR. Pokud vztah založený kupní smlouvou obsahuje mezinárodní (zahraniční) prvek, pak strany sjednávají, že vztah se řídí českým právem, přičemž výslovně je vyloučena aplikace Vídeňské úmluvy o mezinárodní koupi zboží (CISG). Tímto nejsou dotčena práva spotřebitele vyplývající z obecně závazných právních předpisů.

10.2. Případné spory budou řešeny u věcně a místně příslušného soudu v České republice. Představuje-li Smlouva závazek mezi podnikateli (resp. je-li Zákazníkem podnikatel) sjednávají smluvní strany, že místně příslušným soudem pro řešení veškerých sporů vzniklých ze Smlouvy nebo s ní souvisejících bude v prvním stupni Okresní soud v Českých Budějovicích, případně dle věcné příslušnosti Krajský soud v Českých Budějovicích.

10.3. Je-li některé ustanovení obchodních podmínek 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 dotčena platnost ostatních ustanovení. Změny a doplňky Smlouvy či obchodních podmínek vyžadují písemnou formu.

10.4. Smlouva včetně obchodních podmínek může být archivována Poskytovatelem v elektronické podobě a není přístupná jiné osobě než Poskytovateli.

10.5. Zákazníkovi může být ze strany Poskytovatele doručováno na adresu elektronické pošty, kterou Zákazník uvedl v jeho uživatelském účtu či v rámci objednávky zboží, služeb nebo pobytu.

10.6. Kontaktní údaje Poskytovatele:

adresa pro doručování: Slatinné lázně Třeboň, Lázeňská 1001, 379 01 Třeboň,

adresa elektronické pošty: info@laznetrebon.cz,

bezplatná telefonní linka: 800 611 009

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

10.8. Tyto obchodní podmínky nabývají účinnosti 1. 1. 2026. Ruší a nahrazují předešlé obchodní podmínky Poskytovatele.

V Třeboni dne 31. 12. 2025

.....
prof. JUDr. Vilém Kahoun, Ph.D., v. r.

jednatel společnosti