



REITENBERGER
SPA MEDICAL

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1. Tyto Všeobecné obchodní podmínky (dále jen "VOP") platí pro všechny typy pobytů nabízených společností Reitenberger s.r.o. se sídlem Michelská 300/60, 140 00 Praha 4, Česká republika, IČ 27940861, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, spisová značka C 128087. VOP se vztahují i na pobyty, které mají charakter zájezdu podle zákona č.159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, na procedury i další služby cestovního ruchu.

1.2. VOP tvoří nedílnou součást smluvního vztahu, tj. potvrzené rezervace (závazné objednávky) či jakéhokoliv typu smlouvy (včetně cestovní smlouvy) uzavřené mezi klientem a Reitenberger Spa Medical (dále také jen jako "RSM"), jejímž předmětem je pobyt v Reitenberger Spa Medical, a upravují vzájemný vztah a právní poměr mezi RSM jako poskytovatelem služeb a jednotlivci nebo právnickými osobami (dále jen "klient") jako uživateli těchto služeb. RSM si vyhrazuje právo uvést v prodejních materiálech (internetové stránky na www.reitenberger.cz, informační nebo nabídkový list) odlišné podmínky, které mají přednost před těmito podmínkami. Odchylná ujednání v potvrzené objednávce/smlouvě mají přednost před ustanoveními VOP.

2. ÚČASTNÍCI SMLUVNÍHO VZTAHU

2.1. Účastníky smluvního vztahu jsou:

a) Reitenberger Spa Medical, který do smluvního vztahu vstupuje přímo nebo prostřednictvím zprostředkovatelů – obchodních zástupců (provizních prodejců), kteří s Reitenberger Spa Medical uzavřeli smlouvu o obchodním zastoupení nebo provizní smlouvu (dále jen „externí prodejní místa“) a

b) klient, kterým může být fyzická i právnická osoba, která nemá s Reitenberger Spa Medical uzavřenou dvoustrannou smlouvu, která by upravovala věci řešené těmito VOP.

3. VZNIK A ZÁKLADNÍ PODMÍNKY SMLUVNÍHO VZTAHU

3.1. Pobyt v Reitenberger Spa Medical si klient objedná písemnou objednávkou, kterou zašle poštou (adresa Ibsenova 92, 353 01 Mariánské Lázně), elektronickou poštou (e-mailem na adresu rezervace@reitenberger.cz nebo prostřednictvím rezervačního formuláře umístěného na www.reitenberger.cz. Pro informace lze využít též telefonický kontakt na čísle 734 181 111. Po řádně vystavené a podané objednávce je klient svou objednávkou vázán. Vystavená objednávka musí obsahovat tyto podstatné náležitosti: jméno a příjmení klienta, datum narození, adresa trvalého bydliště, telefon (popř. e-mail nebo jiný operativní kontakt), název pobytového balíčku, počet osob, datum příjezdu a odjezdu, kategorie ubytování. V rezervačním formuláři na internetových stránkách je třeba vyplnit všechny povinné položky.

Zákazník je osobně zodpovědný za správnost všech jím uvedených osobních údajů. Za smluvní vztah spoluúčastníků pobytu, uvedených v objednávce/smlouvě, odpovídá objednávající klient. Objednávka klienta je návrhem smlouvy a samotná smlouva je uzavřena potvrzením objednávky pracovníkem Reitenberger Spa Medical, kterou vzniká mezi klientem a Reitenberger Spa Medical smluvní vztah o prodeji služeb (zájezd vymezený zákonem č.159/1999 Sb. je sjednán cestovní smlouvou, kdy návrh cestovní smlouvy předkládá Reitenberger Spa Medical). Zasláním objednávky Reitenberger Spa Medical stvrzuje klient, že se seznámil s těmito VOP a že s nimi souhlasí.

3.2. Klient souhlasí s tím, aby osobní údaje, uvedené na objednávce/smlouvě, byly zahrnuty do elektronické databáze společnosti a aby byly ze strany společnosti shromažďovány a zpracovávány v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů, v platném znění.

3.3. Pro rozsah smluvně sjednaných služeb je závazný rozpis služeb uvedený na potvrzení objednávky/smlouvě, odvozený z nabídky pobytů. Rozšíření nebo dohodnuté změny služeb nad rámec produktové nabídky musí být taxativně uvedeny v potvrzení objednávky/smlouvě nebo jejich dodatku a potvrzeny a uhrazeny před jejich poskytnutím.

3.4. Při nástupu se klient v recepci ubytovacího zařízení Reitenberger Spa Medical prokáže vždy příslušným potvrzením pobytu (smlouva, voucher, potvrzení objednávky apod.) popř. též potvrzením o zaplacení pobytu a služeb, dále pak cestovním pasem (cizinci), občanským průkazem (tuzemci). Po splnění uvedených formalit recepce klienta ubytuje a poskytne mu další informace k pobytu.

3.5. Podle mezinárodních zvyklostí jsou klienti v den příjezdu ubytováni nejdříve ve 14.00 hodin a v den odjezdu musí opustit pokoje do 10.00 hodin (jinak dle individuální dohody a za stanovený poplatek). Časný příjezd či pozdní odjezd není důvodem k delšímu používání pokoje. Svévolné pozdní opuštění pokoje je sankcionováno sazbou ve výši 500,-Kč a náhradou případné škody včetně ušlého zisku. Rozdělování ubytovacích kapacit, respektive pokojů probíhá zásadně ze strany Reitenberger Spa Medical až na místě. Vyobrazení ubytovacích kapacit uvedené v produktové nabídce či jiných materiálech jsou ilustrační, proto nemusí vždy zcela přesně korespondovat s pokojem, který je klientovi na místě přidělen. Obdobně totéž platí pro vyobrazení procedur popř. jiných poskytovaných služeb. V případě, kdy to vyžadují výjimečné provozní záležitosti, může Reitenberger Spa Medical] změnit místo ubytování (pokoj).

4. PRÁVA A POVINNOSTI KLIENTA

4.1. Základní práva klienta:

- a) na řádné poskytnutí sjednaných a zaplacených služeb,
- b) požadovat informace o rozhodných skutečnostech Reitenberger Spa Medical známých a předmětně se dotýkajících sjednaných a zaplacených služeb,
- c) být seznámen s případnými změnami pobytu, rozsahu služeb a ceny
- d) kdykoliv v mezidobí před zahájením čerpání služeb odstoupit od smlouvy za podmínek těchto VOP,
- e) písemně Reitenberger Spa Medical sdělit stanoveným způsobem změnu v osobě účastníka pobytu namísto původního klienta uvedeného v objednávce/smlouvě,
- f) na reklamaci v souladu s VOP,

g) na ochranu osobních dat, která uvádí v objednávce/smlouvě a v dalších dokumentech před nepovolanými osobami.

4.2. Základní povinnosti klienta:

a) poskytnout Reitenberger Spa Medical součinnost, která je nezbytná k řádnému zabezpečení a plnění služeb, zejména pak úplně a pravdivě vyplnit požadované údaje v objednávce/smlouvě, sdělit včas jakékoli změny těchto údajů, překontrolovat údaje v potvrzení objednávky a při zjištění nesrovnalostí neprodleně kontaktovat Reitenberger Spa Medical a předložit další doklady na vyžádání,

b) zabezpečit u osob mladších 15 let a u osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje, doprovod a dohled dospělého účastníka pobytu,

c) doložit souhlas zákonného zástupce, kdy klient je starší 15 let a mladší 18 let a čerpá služby bez doprovodu a dohledu dotčeného zástupce,

d) oznámit při uzavírání smlouvy či vyplňování objednávky účast cizích státních příslušníků,

e) bez zbytečného prodlení oznámit své stanovisko k případným změnám v podmínkách či v obsahu sjednaných služeb,

f) dodržovat pasové, celní, devizové, tranzitní, zdravotní, dopravní a bezpečnostní předpisy, jakož i platné právní předpisy a zvyklosti země a míst do kterých cestuje; klient si zodpovídá za včasnost vydání a platnost potřebných dokladů (cestovní pas, vízum, doklad o zdravotním pojištění apod.),

g) zaplatit cenu pobytu (služeb) v souladu se sjednanými podmínkami,

h) převzít od Reitenberger Spa Medical doklady nutné pro následné čerpání služeb a dostavit se v předem stanoveném časovém období na místo určení,

i) počínat si tak, aby nedocházelo ke škodám na zdraví nebo majetku na úkor ostatních účastníků pobytu, dodavatelů služeb či Reitenberger Spa Medical, uhradit škodu, kterou svým jednáním způsobil,

j) dbát o včasné a řádné uplatnění případných nároků vůči dodavateli služeb (reklamace),

k) postupovat dle pokynů příslušných pracovníků či jiné osoby určené Reitenberger Spa Medical, dodržovat stanovený program (pozdní příchod na procedury nebo stravování zásadně nelze refundovat), dodržovat a respektovat vnitřní předpisy Reitenberger Spa Medical (domovní a ubytovací řády apod.), zejména zákaz kouření a požívání omamných látek ve všech prostorách, dodržovat pravidla slušného a etického chování a jednání vůči zaměstnancům, i vůči ostatním klientům a osobám, dodržovat zákaz vnášení výbušnin, zbraní či nebezpečných látek a předmětů, dodržovat zákaz používání vlastních elektrických přístrojů a zařízení v prostorách lázeňských domů, dodržovat návštěvní režim apod.,

l) dodržovat zákaz vcházení a pobytu s jakýmkoliv zvířaty a živočichy,

m) při objednávce zohlednit kontraindikace pobytu (uvedeny na <http://www.reitenberger.cz>) a informovat zaměstnance Reitenberger Spa Medical o důležitých zdravotních obtížích a potřebách (výrazně omezená hybnost, chronická onemocnění, stravovací diety, apod.).

n) v případě odstoupení od smlouvy je klient povinen tuto skutečnost oznámit a zaplatit odstupné dle VOP,

o) případnou změnu účastníka pobytu oznámit písemně, řádně a včas nejméně 7 dnů před zahájením pobytu. Jakékoliv výjimky může stanovit pouze příslušný vnitřní řád nebo předem daný souhlas vedení obchodního oddělení nebo lázeňského resortu. Závažné nebo opakované porušení shora uvedených povinností může být důvodem pro neposkytnutí pobytu nebo některých jeho služeb, popř. ukončení pobytu klienta. Veškeré náklady, které vzniknou z nedodržení výše uvedených povinností klienta, nese klient ke své tíži včetně zaplacených a nevyčerpaných služeb.

5. CENY A PLATEBNÍ PODMÍNKY

5.1. Ceny pobytů a dalších služeb nabízených Reitenberger Spa Medical jsou uvedeny v tištěných materiálech a na webových stránkách <http://www.reitenberger.cz> (v případě kolize cen uvedených v různých veřejně dostupných dokumentech, je vždy platná cena uvedená na internetových stránkách Reitenberger Spa Medical). Úhradu objednaného pobytu provádí klient formou 100% zálohy za jím objednané a potvrzené služby, pokud není dohodnuto jinak. Záloha musí být uhrazena nejpozději do 30 dnů před nástupem na pobyt, není-li v potvrzení objednávky/smlouvě stanoveno jinak. Je-li pobyt objednán ve lhůtě 30 dnů a méně před nástupem na pobyt, je cena splatná současně s potvrzením objednávky/uzavření smlouvy, není-li klient o způsobu placení pobytu informován v potvrzení pobytu/smlouvě, resp. při podání objednávky pobytu jinak.

5.2. Způsoby úhrady jsou prostřednictvím: bankovního převodu, hotovostní úhrady nebo akceptovanou platební kartou. Pobyt lze uhradit též dárkovým poukazem vydaným Reitenberger Spa Medical (pravidla použití na www.reitenberger.cz) nebo akceptovanou poukázkou vydanou třetí osobou, avšak v těchto případech případný přeplatek není možné refundovat. Zaplacením pobytu se vždy rozumí připsání částky na účet Reitenberger Spa Medical nebo vyplacení částky v hotovosti.

5.3. Případné slevy, vyhlášené po datu potvrzení rezervace/uzavření smlouvy nezakládají právo klienta na zlevněnou cenu. Slevy uvedené v materiálech Reitenberger Spa Medical je možno přiznat pouze tehdy, splnil-li klient podmínky pro čerpání těchto slev. Jednotlivé slevy nelze sčítat ani jinak kombinovat, není-li výslovně uvedeno jinak.

5.4. Den před odjezdem nebo nejpozději v den skončení pobytu obdrží klient účet za čerpané služby, ve kterém Reitenberger Spa Medical zúčtuje uhrazenou zálohu, přičemž rozdíl je klient povinen doplatit osobně v hotovosti, platební kartou nebo poukázkou na recepci, nejpozději v den skončení pobytu nebo v poslední den čerpání služeb.

6. ZMĚNY SJEDNANÝCH SLUŽEB

6.1. Před zahájením pobytu

a) Je-li Reitenberger Spa Medical nucen z objektivních důvodů před zahájením potvrzeného pobytu změnit sjednané podmínky, může klientovi navrhnout změnu objednávky/smlouvy. Pokud navrhovaná změna vede i ke změně ceny pobytu, bude v návrhu nová cena uvedena. Klient má v takovém případě právo rozhodnout, zda bude se změnou souhlasit, nebo zda od objednávky/smlouvy odstoupí bez stornopoplatků a bude mu vrácena zaplacená cena. Pokud klient ve lhůtě 5 dnů od doručení návrhu na změnu objednávky/smlouvy, od této neodstoupí, má se za to, že s její změnou souhlasí a je povinen v téže lhůtě uhradit rozdíl v ceně. Při porušení tohoto závazku klienta Reitenberger Spa Medical může resort od potvrzení objednávky/smlouvy odstoupit, což nevyklučuje jeho právo na náhradu škody. Uvedené ustanovení platí i pro případ změny VOP.

b) Klient má právo na odstoupení od objednávky/smlouvy za podmínek předchozího ustanovení VOP v těchto případech:

- Při zrušení služeb nebo pobytu ze strany Reitenberger Spa Medical nebo při závažné změně programu. Za závažnou změnu se nepovažuje změna pokoje.
- Při zvýšení ceny zájezdu o více než 10%.

c) Brání-li realizaci pobytu nebo poskytnutí sjednaných služeb mimořádné okolnosti jako je válka, zemětřesení, povstání, stávka, epidemie, extrémní klimatický nebo jiný přírodní jev nebo další okolnosti způsobené vyšší mocí nebo by byla jiným způsobem ohrožena bezpečnost, zdraví nebo život klientů, a které nebylo možno při uzavírání smluvního vztahu předvídat, je Reitenberger Spa Medical oprávněn pobyt zrušit. V případech uvedených v tomto bodě nabídne Reitenberger Spa Medical klientovi jiný termín nebo klient obdrží zaplacenou cenu zrušeného pobytu zpět. V této souvislosti nevzniká klientovi nárok na jakékoliv další náhrady.

6.2. Reitenberger Spa Medical je oprávněn provádět v případě nutnosti a ochrany zájmů klientů operativní změny programu a poskytovaných služeb během pobytu, není-li možné dodržet stanovený program, nebo poskytnout předem sjednané služby. V takovém případě je povinen:

- a) zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě shodné nebo přibližující se původně sjednaným podmínkám a dbát přitom, aby byl v nejvyšší možné míře zachován charakter pobytu nebo služeb,
- b) upravit cenu pobytu a služeb v závislosti na uskutečněných změnách programu a služeb, pokud je jejich důsledkem snížení rozsahu a kvality sjednaných služeb.

6.3. Nároky budou řešeny individuálně. Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek neodvisí od činnosti a postupu Reitenberger Spa Medical nebo k okolnostem, které ovlivní klient tím, že zcela nebo zčásti nevyužije nebo mu nemohou být poskytnuty (existence kontraindikací apod.) objednané a zaplacené služby (např. ubytovací, stravovací, léčebné procedury apod.), nevzniká klientovi nárok na úhradu nebo slevu z ceny, není-li dohodnuto jinak.

6.4. Klient má právo požádat Reitenberger Spa Medical o změnu objednávky/smlouvy. Změny jsou při dodržení ujednání VOP bezplatné.

6.5. Další poplatky za administrativní úkony spojené s vyřizováním nadstandardních služeb jsou stanoveny individuálně a po dohodě se zákazníkem.

7. ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY

7.1. Klient je oprávněn odstoupit od objednávky/smlouvy za dále stanovených podmínek kdykoliv před zahájením pobytu/čerpání služeb. Zrušení pobytu klientem musí být provedeno písemně a způsobem nepochybným. Pro určení doby zrušení pobytu je rozhodující doba doručení písemného oznámení o zrušení pobytu do Reitenberger Spa Medical.

7.2. Není-li důvodem odstoupení klienta porušení povinnosti Reitenberger Spa Medical stanovené v potvrzení objednávky/smlouvy nebo zákonem č.159/1999 Sb. nebo odstoupí-li Reitenberger Spa Medical od potvrzené objednávky/smlouvy před zahájením pobytu z důvodu porušení povinnosti klientem, je klient povinen zaplatit stornopoplatek ve výši níže stanovené. Reitenberger Spa Medical je oprávněn započíst pohledávku stornopoplatku proti jakékoliv pohledávce klienta vůči společnosti.

7.3. Při určení počtu dnů pro výpočet stornopoplatku se do stanoveného počtu dnů započítává i den, kdy byla zaměstnancům Reitenberger Spa Medical informace o stornu poprvé doručena. Do počtu dnů se nezapočítává plánovaný den zahájení pobytu dle objednávky.

7.4. Stornopoplatky se účtují z celkové ceny objednaných služeb v následující výši:

- do 30 dnů před příjezdem bez stornopoplatku,
- 30 – 7 dní před příjezdem je stornopoplatek ve výši 50%,
- 6 a méně dní je stornopoplatek ve výši 100%.

7.5. Stornovací poplatky nebudou zpravidla účtovány v případě, že v účasti na pobytu klientovi zabránily následující okolnosti: náhlé onemocnění nebo úraz doložené lékařským potvrzením, živelná pohroma, při úmrtí člena rodiny (rodiče, manžel(ka), dítě).

7.6. V případě storna objednávky a poté, co bylo storno přijato a potvrzeno naší stranou, bude navrácena uhrazená částka (nebo její část dle výše stornopoplatku) na účet, ze kterého byla platba původně provedena. Vrácení částky proběhne do jednoho týdne od obdržení písemného potvrzení o stornování pobytu. Výše vrácených peněz může být ovlivněna bankovními poplatky nebo jinými případnými náklady spojenými s vrácením platby, za které nejsme zodpovědní.

8. REKLAMACE

8.1. Pro případ, že pobyt nebo jiná plnění neprobíhají dle smluvních podmínek, vzniká klientovi právo na reklamaci, a to všemi možnými způsoby. Kontakty jsou uvedeny v čl.3 těchto VOP. Reklamaci lze uplatnit i u externího prodejce, který zprostředkoval smluvní vztah. Doporučená je zásadně písemná forma a jasné vymezení rozsahu reklamovaných skutečností. Klient by měl následně aktivně přistupovat k vyřešení reklamovaných stavů. V případě, že reklamační podání nebude podáno bez zbytečného prodlení, vystavuje se klient riziku, že se zmenší, omezí nebo zanikne nárok na uznání reklamační a všech později vzniklých škod, které by při včasné či aktivnímu přístupu klienta při řešení reklamační nevznikly. Klient bere na vědomí, že vznesení připomínek v místě pobytu slouží zejména pro okamžité řešení problému právě na místě samém.

8.2. Reitenberger Spa Medical řeší oprávněné reklamační zejména poskytnutím náhradní služby, jinak odpovídající kompenzací. Pokud se nedostatek nepodaří odstranit, sepíše odpovědný pracovník s klientem reklamační protokol. Klient je povinen poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamační. Jsou-li následně ze strany Reitenberger Spa Medical realizovány účinné aktivity a postupy, jež vytvářejí logický předpoklad plnohodnotné nápravy reklamovaných stavů přímo v místě samém a tyto jsou ze strany klienta negovány, je tím vyloučena možnost jakékoliv následné náhrady po skončení pobytu. Předmětem reklamačního řízení, respektive zpětné finanční kompenzace mohou být pouze služby, jež jsou obsahem smluvního ujednání a podléhají zpoplatnění. Nárok na reklamaci je nutné uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 3 měsíců po skončení pobytu/poskytnutí reklamované služby. Reitenberger Spa Medical je povinen sdělit svoje stanovisko k reklamaci do 30 dnů od přijetí reklamační. V případech, kdy je nutné si vyžádat stanovisko třetích osob, může být lhůta pro vyřízení reklamační prodloužena o dalších 30 dnů.

8.3. Reitenberger Spa Medical nenesí žádnou odpovědnost a neručí za úroveň, cenu, případně vzniklou škodu u služeb u akcí nesjednaných v potvrzené objednávce/smlouvě, pořádaných třetími subjekty, které si klient objedná na místě. Za předmět reklamační se nepovažují škody a majetkové újmy vzniklé klientovi, které jsou předmětem smluvní úpravy pojistného krytí pojišťovny na základě pojistné smlouvy o cestovním pojištění pro cesty a pobyt, ani takové škody a majetkové újmy, které jsou z rozsahu pojistného krytí výslovně vyňaty. Pokud se vyskytnou případy škody způsobené třetí stranou je Reitenberger Spa Medical od úplného nebo částečného plnění a finanční kompenzace zcela osvobozen.

9. PLATNOST

9.1. Tyto Všeobecné obchodní podmínky platí pro všechny účastníky zájezdů, pobytů a služeb a vstupují v platnost od 1. 11. 2023.

9.2. Veškeré informace a pokyny, které tvoří závazný obsah těchto VOP, odpovídají platným právním předpisům a všem skutečnostem známým a dostupným v době vydání. Reitenberger Spa Medical si však vyhrazuje právo aktualizace a změn. Resort si rovněž dle § 10 odst. 2 zákona č. 159/1999 Sb., v platném znění vyhrazuje právo před uzavřením smluvního vztahu změnit rozhodné údaje uvedené v produktové nabídce.

9.3. Tyto VOP jsou vždy nedílnou součástí potvrzené objednávky/smlouvy uzavírané s klientem, jakož i jakýchkoliv distribuovaných obchodních nabídek týkajících se pobytů a služeb, na něž se tyto VOP vztahují. Jsou volně k dispozici na recepci resortu, kde lze také obdržet v případě potřeby další informace. Aktuální znění VOP je vždy na internetových stránkách www.reitenberger.cz

9.4. Pokud některé z ustanovení těchto VOP se stane z nějakého důvodu neplatným, neúčinným nebo nevymahatelným, nemá tato skutečnost vliv na platnost ostatních ustanovení. To neplatí, stanoví-li závazná ustanovení platných právních předpisů něco jiného.

INFORMACE PRO SPOTŘEBITELE:

Spotřebitel bere na vědomí, že pokud by se nepodařilo dořešit vady, nebo jiné spory k oboustranné spokojenosti je zde možnost řešení sporu smírně ve smyslu § 14 zákona č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele.

Klient, pokud je v postavení spotřebitele, má dle výše uvedeného zákona v případě sporu s Prodávajícím možnost využít mimosoudního řešení spotřebitelských sporů. Cílem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je dospět ke smírnému urovnání sporu a dohodě stran na základě vzájemné komunikace. Řízení samotné, je vedeno před Českou obchodní inspekcí, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2. Formulář k řízení a pokyny k vyplnění příslušného formuláře jsou umístěny internetové adrese ČOI.