

Všeobecné obchodné podmienky



Kúpele Vyšné Ružbachy, a.s. (ďalej len „KVR“) sú obchodná spoločnosť, ktoré svojim klientom, fyzickým a právnickým osobám (ďalej len „klienti“) poskytujú svoje služby, t.j.: pobytové, rekondičné a regeneračné programy a služby, stravovacie služby a liečebnú kúpeľnú starostlivosť v neštátnom zdravotníckom zariadení (ďalej len „služby KVR“).

Článok I.

Úvodné ustanovenia

1. Tieto Všeobecné obchodné podmienky (ďalej len „VOP“) upravujú právne vzťahy, ktoré vzniknú medzi KVR a klientmi (ďalej len „zmluvné strany“) pri poskytovaní služieb KVR. Od týchto VOP sa možno odchyliť v jednotlivých prípadoch na základe inak dohodnutých zmluvných podmienok upravujúcich poskytovanie služieb KVR medzi zmluvnými stranami, resp. na základe inej písomnej dohody zmluvných strán alebo jednostranného písomného vyhlásenia KVR.

2. Zmluvnými stranami sú:

- KVR, ktoré do zmluvného vzťahu s klientom môžu vstupovať vo vlastnom mene alebo prostredníctvom zmluvných cestovných kancelárií na základe uzatvorenej zmluvy o spolupráci, alebo prostredníctvom iných tretích osôb na základe samostatnej zmluvy a
- klienti, ktorými sú fyzické alebo právnické osoby, ktoré sú v zmysle príslušných právnych predpisov spôsobilé k právnym úkonom.

Článok II.

Vznik zmluvného vzťahu

1. Zmluvný vzťah medzi zmluvnými stranami vzniká:

- na základe písomnej objednávky klienta potvrdenej zo strany KVR alebo
- zaplatením ceny alebo jej časti minimálne vo výške 50 % za poskytované služby KVR podľa platného cenníka KVR so súhlasom KVR
- na základe iného dvojstranného právneho úkonu

2. Podmienky, obsah a rozsah poskytovaných služieb KVR sa riadia; zmluvou uzatvorenou medzi zmluvnými stranami, týmito všeobecnými obchodnými podmienkami, ako aj platným cenníkom KVR a aktuálnou ponukou služieb KVR.

Článok III.

Práva a povinnosti KVR

1. KVR sú povinné:

- poskytnúť klientovi služby KVR riadne a včas v rozsahu dohodnutom medzi zmluvnými stranami;
- poskytnúť klientovi všetky potrebné informácie ohľadom poskytovaných služieb alebo zmeny poskytovaných služieb;

2. KVR majú právo:

- na zmenu ceny a podmienok poskytovaných služieb z dôvodov podľa ustanovenia článku V ods. 3 týchto VOP;
- odstúpiť od zmluvy s klientom, ktorý podstatným spôsobom porušil zmluvné podmienky alebo hrubo porušuje dobré mravy alebo svojím správaním obťažuje alebo ohrozuje ostatných klientov KVR alebo iným spôsobom porušuje svoje povinnosti. V takomto prípade má klient nárok nemá nárok na vrátenie ceny za služby KVR a zaplatená cena za nespotrebované služby KVR sa považuje za zmluvnú pokutu;
- na storno poplatok vo výške a za podmienok stanovených v článku VIII týchto VOP, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak;

Článok IV.

Práva a povinnosti klienta

1. Klient má právo:

- na riadne a včasné poskytnutie zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb KVR;
- právo na informácie o všetkých podstatných skutočnostiach, ktoré sa týkajú zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb KVR;
- na informácie ohľadom zmeny alebo zrušenia a dôvodoch zmeny alebo zrušenia zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb KVR;
- kedykoľvek pred začiatkom čerpania služieb KVR, odstúpiť od zmluvy za podmienok stanovených v čl. VIII týchto VOP a to aj bez udania dôvodu;
- právo na reklamáciu poskytovaných služieb za podmienok stanovených v čl. VII týchto VOP;

2. Klient je povinný:

- poskytnúť KVR všetku potrebnú súčinnosť potrebnú k riadnemu a včasnému poskytnutiu služieb KVR ako aj splneniu ďalších záväzkov KVR voči klientovi;
- využívať služby KVR v súlade s ubytovacím, stravovacím, kúpeľným, liečebným ako aj iným poriadkom KVR stanovujúcim podmienky využívania služieb KVR;
- zaplatiť cenu za zmluvne dohodnuté služby KVR a prevziať od KVR doklady potrebné na čerpanie služieb KVR najneskôr v deň určený medzi zmluvnými stranami ako začiatok poskytovania služieb KVR;
- konať pri využívaní služieb KVR tak, aby svojim konaním neohrozil, neobmedzil ani nespôsobil škodu na majetku alebo zdraví iných klientov KVR, KVR alebo tretím osobám;
- služby poskytované KVR sú v zmysle príslušných právnych predpisov kúpeľná starostlivosť, a preto je klient povinný absolvovať vstupnú lekársku prehliadku a predpísané liečebné procedúry.

Článok V.

Ceny, cenové a platobné podmienky

1. Ceny za služby KVR sa riadia cenníkom KVR a aktuálnou ponukou služieb KVR platnými v momente vzniku zmluvného vzťahu medzi zmluvnými stranami.

2. KVR majú právo zmeniť cenu poskytovaných služieb po vzniku zmluvného vzťahu medzi zmluvnými stranami len v prípade, ak k takejto zmene dôjde najneskôr do 30. dňa pred dňom určeným medzi zmluvnými stranami ako začiatok poskytovania služieb KVR a k takejto zmene ceny služieb KVR oproti dôjde z dôvodu:

- zmeny platných právnych predpisov ovplyvňujúcich cenu alebo podmienky poskytovania služieb;
- zmeny cien dopravných nákladov o viac ako 5 %;
- zmeny kurzu slovenskej koruny použitej na určenie ceny jednotlivých služieb KVR o viac ako 5 %;
- zmeny cien energií o viac ako 5 %;
- zmeny cien iných vstupných nákladov na poskytované služby o viac ako 10 %;

oproti cenám alebo nákladom existujúcim v čase vydania platného cenníka služieb KVR. Uvedené ustanovenie neplatí v prípade, ak pred rozhodnutím KVR o zmene ceny služieb KVR v súlade s vyššie uvedeným, klient zaplatil KVR cenu za služby KVR v rozsahu 100%. Za zaplatenie ceny za služby KVR sa rozumie jej pripísanie na účet KVR alebo zaplatenie v hotovosti k rukám KVR.

3. V prípade zmeny ceny alebo podmienok poskytovaných služieb sú KVR povinné informovať klienta písomne o takejto zmene a jej dôvodoch najneskôr do 30. dňa pred dňom určeným medzi zmluvnými stranami ako začiatok poskytovania služieb KVR, v opačnom prípade je takáto zmena voči klientovi neúčinná. Podmienka informovať klienta podľa tohto ustanovenia týchto všeobecných

obchodných podmienok je splnená, ak KVR najneskôr do 30. dňa pred dňom určeným medzi zmluvnými stranami ako začiatok poskytovania služieb KVR odošlú písomné vyrozumienie o zmene ceny a jej dôvodoch na KVR známu adresu klienta.

4. Klient je povinný najneskôr v deň určený medzi zmluvnými stranami ako deň začiatku poskytovania služieb KVR zaplatiť KVR cenu za poskytované služby KVR, v opačnom prípade majú KVR právo odmietnuť klientovi poskytnutie služieb KVR a klient nemá v takomto prípade nárok na náhradu žiadnych vynaložených nákladov ani náhradu škody. Za zaplatenie ceny za služby KVR sa pre účely týchto VOP považuje pripísanie celej ceny na účet KVR alebo jej zaplatenie v hotovosti k rukám KVR.

Článok VI.

Zmena a zrušenie dohodnutých služieb KVR

1. Rozsah a podmienky poskytovaných služieb KVR sa riadia cenníkom KVR, aktuálnou ponukou služieb KVR, ubytovacím, liečebným, stravovacím, kúpeľným alebo iným poriadkom vydaným KVR platnými v momente vzniku zmluvného vzťahu medzi zmluvnými stranami.

2. KVR majú právo jednostranným úkonom zmeniť rozsah a podmienky poskytovaných služieb KVR výlučne na základe vlastnej vôle s prihliadnutím na zmeny príslušných právnych predpisov alebo štandardov obvyklým pre poskytovanie rovnakých alebo podobných služieb KVR.

3. KVR sú v prípade, nevyhnutne nutnej potreby zapríčinennej skutočnosťami alebo udalosťami nezávislými na vôli KVR alebo inými závažnými objektívnymi príčinami alebo nutnými technickými alebo inými odstávkami alebo v prípade rozhodnutia KVR o rekonštrukcii objektov, v ktorých sú poskytované služby KVR s úmyslom rozšíriť alebo zvýšiť kvalitu poskytovaných služieb, oprávnené zmeniť a v prípade obzvlášť závažných objektívnych dôvodov zrušiť zmluvne dohodnuté služby KVR a to aj počas doby využívania služieb KVR klientom. V takomto prípade sa KVR zaväzujú zabezpečiť klientovi čo možno najmenší rozsah aj dobu obmedzenia jeho možnosti využívať medzi zmluvnými stranami dohodnuté služby KVR, pričom klient má v takomto prípade možnosť od zmluvy odstúpiť a to s účinnosťou odo dňa doručenia odstúpenia od zmluvy KVR. V takomto prípade sa na klienta nevzťahuje ustanovenie čl. VIII týchto VOP o storno poplatkoch.

4. KVR sa zaväzujú informovať klienta o dôvodoch na zmenu poskytovaných služieb alebo ich zrušenie bez zbytočného odkladu po tom, čo sa o takejto skutočnosti dozvedia a predložiť klientovi návrh na riešenie vzniknutej situácie.

5. Za zmenu zmluvne dohodnutých podmienok sa nepovažuje zmena ubytovacej jednotky v prípade, ak je to z objektívnych alebo prevádzkových dôvodov nutné, a ak je klientovi ako náhrada za dohodnutú ubytovaciu jednotku ponúknutá ubytovacia jednotka rovnakej alebo vyššej kategórie a rovnako ani zmena časového harmonogramu poskytovaných služieb v prípade, ak z objektívnych dôvodov nie je dodržať dohodnutý časový harmonogram a klientovi bol ponúknutý nový časový harmonogram rovnakej alebo obdobnej kvality s rovnakým alebo väčším rozsahom služieb.

Článok VII.

Reklamácie

1. V prípade, ak kvalita alebo rozsah služieb nezodpovedá v jednotlivom prípade podmienkam dohodnutými medzi zmluvnými stranami alebo podmienkami obvyklými pri poskytovaní rovnakých alebo podobných služieb má klient právo služby KVR reklamovať.

2. Klient je povinný si uplatniť svoje právo na reklamáciu vadne poskytnutej služby KVR bezodkladne po jej poskytnutí, a to priamo na mieste poskytovania služby v osoby vykonávajúcej predmetnú službu KVR, resp. u zodpovedného pracovníka na príslušnom úseku KVR tak, aby mohla byť bez zbytočného odkladu vada odstránená. Na neskoro uplatnené reklamácie KVR nebude prihliadať.

3. KVR sú povinné v prípade oprávnenej reklamácie vadu služby odstrániť, službu poskytnúť znovu, resp. klientovi poskytnúť náhradné plnenie alebo primeranú zľavu z ceny a to v súlade s príslušnými právnymi predpismi.

4. Ak nie je možné vybaviť reklamáciu, resp. zjednať nápravu okamžite, sú KVR povinné spísať s klientom reklamačný protokol s označením reklamujúceho klienta a predmetu reklamácie podpísaný zo strany oboch zmluvných strán a KVR sa zaväzuje najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia si reklamácie poskytnúť klientovi vyrozumienie o výsledku reklamačného šetrenia a spôsob jej riešenia.

Článok VIII.

Storno podmienky

1. Podmienky poskytovania služieb dohodnuté medzi zmluvnými stranami v zmysle týchto VOP sú voči zmluvným stranám platne a účinné od momentu vzniku zmluvného vzťahu stanoveného v čl. II týchto VOP. V prípade ak Klient z dôvodu na vlastnej strane odstúpi od zmluvy je povinný zaplatiť KVR zmluvnú pokutu (storno poplatok) vo výške závislej od počtu dní zostávajúcich do dňa stanoveného medzi zmluvnými stranami ako začiatok poskytovania služieb KVR nasledovne:

- 31 dní a viac pred začiatkom poskytovania služieb KVR - 20 % z ceny dohodnutých služieb KVR
- 30 – 21 dní pred začiatkom poskytovania služieb KVR - 50 % z ceny dohodnutých služieb KVR
- 20 – 10 dní pred začiatkom poskytovania služieb KVR - 70 % z ceny dohodnutých služieb KVR
- 9 a menej dní pred začiatkom poskytovania služieb KVR - 100 % z ceny dohodnutých služieb KVR

2. V prípade, ak klient dobrovoľne nečerpá dohodnuté služby KVR, KVR odstúpi od zmluvy z dôvodu podľa článku III, ods. 2 bod druhý týchto VOP, neprináleží mu žiadna náhrada a takáto skutočnosť sa považuje za odstúpenie od zmluvy zo strany klienta 9 dní alebo menej pred začiatkom poskytovania služieb KVR a klient je povinný KVR zaplatiť zmluvnú pokutu (storno poplatok) vo výške 100 % z ceny dohodnutých služieb KVR.

V kúpeľoch Vyšné Ružbachy sa o Vás starajú:

- **Jozef Mikluš**
/generálny riaditeľ/
- **Viliam Rus**
/lekársky riaditeľ/
- **Norbert Longauer**
/riaditeľ obchodu a marketingu, riaditeľ SPA Grand Hotel Strand****/
- **Jana Longauerová**
/riaditeľka ubytovacích a stravovacích služieb/
- **Ladislav Gabrielli**
/technický riaditeľ/

