

Všeobecné obchodní podmínky Lázně Mšené, a.s.

(dále také VOP, platné od 1.8.2023)

1. Úvodní ustanovení

Tyto Všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) společnosti Lázně Mšené, a.s. se sídlem Lázeňská 62, 411 19 Mšené-lázně, IČ: 44569530, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ústí nad Labem, pod spisovou značkou B 211 (dále jen „LM“) upravují a vymezují podmínky a pravidla, kterými se řídí vzájemný vztah mezi LM a osobou, která jako objednatel objedná nebo čerpá služby (nikoliv však zboží) poskytované LM. Tyto VOP se tak vztahují na právní vztahy mezi LM a objednatel / klientem při poskytování služeb LM a na další právní vztahy z těchto vztahů odvozených či vyplývajících. Uzávením smlouvy (resp. čerpáním služeb klientem) s LM objednatel / klient souhlasí s těmito VOP a zavazuje se je dodržovat. VOP, stejně jako právní vztahy mezi LM a objednatel / klientem, se řídí obecně závaznými právními předpisy, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „občanský zákoník“). Je-li objednatel / klientem spotřebitel, řídí se tyto právní vztahy také zákonem č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele, v platném znění.

2. Definice a zkratky

LM = Lázně Mšené, a.s.

VOP = Všeobecné obchodní podmínky Lázně Mšené, a.s.

Objednatel = fyzická nebo právnická osoba, která služby v LM objednává či kupuje dárkový poukaz

Klient = osoba čerpající služby v LM; klient může být i objednatel.

Klient-pacient = osoba, která čerpá v LM služby v rámci komplexní lázeňské péče (KLP) či příspěvkové lázeňské péče (PLP)

LLRP = Lázeňská léčebné rehabilitační péče

Služby = označení pro pobytu a procedury, jež jsou v LM nabývány a poskytovány.

Zdravotnická procedura / Procedura = standardizovaný počet léčebných činností a postupů, které pracovníci LM dodržují. Aktuální nabídka procedur včetně jejich obsahu je přesně specifikována na webových stránkách LM na adrese www.msene.cz/nase-sluzby/lazenske-procedury a propagačních materiálech LM, které jsou dostupné na recepci LM.

3. Obchodní podmínky

3.1. Vznik smluvního vztahu

LM poskytl klientovi služby na základě uzavřené smlouvy o prodeji služeb LM. K uzavření této smlouvy pak dochází na základě řádně učiněné objednávky objednatel a písemného potvrzení objednávky ze strany LM. Objednatel objednává jednotlivé služby v LM způsobem uvedenými v jednotlivých typů služeb. Objednávka představuje návrh na uzavření smlouvy o prodeji služeb LM za podmínek uvedených v těchto VOP, v popisu jednotlivých služeb dle nabídky LM a v [ceníku daných služeb](#). Učiněnou objednávkou je objednatel vázán. Písemným potvrzením objednávky LM vzniká mezi objednatel a LM smluvní vztah, na jehož základě se LM zavazuje zabezpečit klientovi služby v potvrzeném rozsahu a kvalitě, a objednatel se zavazuje zaplatit LM za tyto služby smlouvenou cenou. V případě, že potvrzení objednávky LM obsahuje výhrady a / nebo z něj vyplývají jakékoliv dodatky či doplnění ze strany LM, považuje se takto doplněné potvrzení objednávky LM za nový návrh smlouvy, který musí být objednatel akceptován. Tyto VOP platí rovněž i pro klienty uvedené v objednávkách.

3.2. Pobyt

3.2.1. Pobyt (mimo pobyt KLP či PLP poskytované v rámci lázeňské péče hrazené zdravotními pojišťovnami)

3.2.1.1. Objednávka

Objednávku pobytu je objednatel oprávněn učinit písemně poštou na adresu sídla LM, elektronickou poštou (e-mailem), prostřednictvím formuláře na webových stránkách LM na stránce [Rezervace lázeňského pobytu | Lázně Mšené, a.s.](#), telefonicky nebo osobně v sídle LM. Podstatné náležitosti řádné objednávky, je-li objednatel právnická osoba: - obchodní název společnosti / objednatel, sídlo, IČO, DIČ, kontakt (tel., e-mail), - jméno a příjmení klienta, pro kterého služby objedná, jeho datum narození, adresa trvalého bydliště, kontakt (telefon, příp. e-mail), a v případě, že je pobyt klienta hrazen ze zdravotního pojištění, i jeho zdravotní pojišťovna, diagnóza, indikace a rodné číslo, - název pobytu (u jednotlivých objednávaných služeb musí být uveden rozsah ubytovacích, stravovacích a léčebných služeb dle nabídky), počet osob, termín pobytu, délka pobytu a kategorie ubytování (typ pokoje).

Podstatné náležitosti řádné objednávky, je-li objednatel fyzická osoba: - jméno a příjmení objednatel, pokud je osobou rozdílnou od klienta, adresa trvalého bydliště, kontakt (telefon, e-mail), - jméno a příjmení klienta, pro kterého služby objedná, jeho datum narození, adresa trvalého bydliště, kontakt (telefon, příp. e-mail), a v případě, že je pobyt klienta hrazen ze zdravotního pojištění, i jeho zdravotní pojišťovna, indikace, diagnóza, indikace a rodné číslo, - název pobytu (u jednotlivých objednávaných služeb musí být uveden rozsah ubytovacích, stravovacích a léčebných služeb dle nabídky), počet osob, termín pobytu, délka pobytu, kategorie ubytování (typ pokoje).

3.2.1.2. Potvrzení objednávky

Po obdržení objednávky zašle (emailem, nebo poštou) LM objednateli její potvrzení neboli potvrzení pobytu, tzv. zvací dopis.

Zvací dopis obsahuje: jméno a příjmení klienta, který bude služby využívat, termín pobytu, délku pobytu, název pobytu, místo pobytu, kategorii ubytování (typ pokoje), výpis objednaných služeb, cenu a termín úhrady.

Objednatel je povinen přefixovat správnost údajů uvedených ve zvacím dopise. Při zjištění jakékoliv nesrovnalosti je objednatel povinen neprodleně kontaktovat kancelář LM, která potvrzení vystavila a žádat opravu.

3.2.1.3. Změna potvrzené objednávky

Změnou potvrzené objednávky se rozumí změna termínu pobytu, změna typu pobytu či změna délky pobytu. V případě prodloužení délky již potvrzeného pobytu si LM vyhražují právo zamítnout rezervovaný typ ubytování (typ pokoje) dle volných ubytovacích kapacit. Změna složení procedur obsažených v „pobytch pro samoplatec“ za jiné procedury je zpoplatněna částkou 100 Kč za každou změněnou proceduru (s výjimkou procedur změnovaných služeb ze zdravotních důvodů klienta/pacienta). Změnou procedury se rozumí i změna čísla procedury.

3.2.2. Pobyt s finanční spolupůlčástí zdravotní pojišťovny či plně hrazené zdravotní pojišťovny, tzn. komplexní lázeňské péče (dále jen „KLP“) nebo částečně jako příspěvková lázeňská péče (dále jen „PLP“)

Lázeňská péče se poskytuje jako nezbytná součást léčebného procesu, jejíž potřebu a nezbytnost doporučuje ošetřující lékař a potvrzuje revizní lékař zdravotní pojišťovny (zákon č. 48/1997 Sb., o veřejném zdravotním pojištění a o změně a doplnění některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů). Indikační předpoklady, díky lázeňské léčby a nemoci, u nichž lze lázeňskou péči poskytnout, stanoví indikační seznam pro lázeňskou léčebné rehabilitační péči (příloha č. 5 k zákonu č. 48/1997 Sb., o veřejném zdravotním pojištění a o změně a doplnění některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů). Lázeňská péče se poskytuje výhradně jako následná lůžková péče ve zdravotnických zařízeních, která se nacházejí v místě výskytu přírodního léčivého zdroje nebo na území s klimatickými podmínkami příznivými k léčbě, a při poskytování péče jsou tyto přírodní léčivé zdroje nebo příznivé klimatické podmínky využívány. Lázeňskou péči hraadí zdravotní pojišťovna bud plně v celém rozsahu jako „KLP“ nebo částečně jako „PLP“. Určená délka lázeňské péče pro jednotlivé indikace musí být dodržena.

Stytem poskytování lázeňské péče je na předvolání, to znamená, že klient / pacient je k pobytu v LM předvoláván. Zdravotní pojišťovna odešle schválený návrh přímo LM. LM určí termín nástupu klienta / pacienta podle své kapacity a možnosti a klienta / pacienta předvolávaj k pobytu formou písemného předvolání tzv. zvacím dopisem.

Současné LM klienta / pacienta sdělí všechny důležité informace pro zahájení lázeňské léčby. Termín nástupu lázeňské léčby je u klienta / pacienta závazný. Není-li možné v době platnosti návrhu klientovi / pacientovi pobyt v LM zajistit např. z kapacitních důvodů, odešlou LM návrh léčebné péče do jiného lázeňského místa uvedeného v návrhu, případně jej vrátí zpět zdravotní pojišťovně.

3.2.2.1. Lázeňská léčebná péče

Léčbu klienta / pacienta určuje a řídí lázeňský lékař LM. Případné změny v léčbě mohou být provedeny výhradně na doporučení lázeňského lékaře LM nebo s jeho souhlasem. Během lázeňského pobytu je klient / pacient povinen podřídit se lékařem LM stanovenému léčebnému režimu a pravidlům Lázeňského a ubytovacího řádu LM. Pro lázeňský pobyt si klient / pacient u svého ošetřujícího lékaře, který podal návrh na lázeňskou léčbu, vyžádá předpis na všechny pravidelně užívané léky v dostatečném množství na celou dobu pobytu.

3.2.2.1.1. Komplexní lázeňská péče (KLP) / Příspěvková lázeňská péče (PLP)

Zdravotní pojišťovna za klienta / pacienta KLP hraadí lázeňskou léčbu, celodenní stravování a ubytování ve sjednané základní úrovni. Základní úrovni stravování je servírování plná penze s výběrem ze 2 hlavních chodů (případně dietní strava) na doporučení lázeňského lékaře LM) a nápoj. Základní úrovni ubytování je dvouložkový pokoj (každé lůžko je obsazeno jedním pacientem) se základním vybavením (bez TV) v přízemí lázeňského domu Villa Kyselka, s koupelnou a WC. Kapacita základní úrovni ubytování je omezena, proto v případě její obsazenosti LM klientovi / pacientovi nabídnou ubytování vyšší kategorie za doplatek. Služby nad rámec základní sjednané úrovně hraadí klient / pacient formou přímého doplatku LM (např. za vyšší kategorie ubytování a rozšířenou stravu formou švédských stolů). Klient / pacient je o výši doplatku informován ze strany LM předem v tzv. zvacím dopise. Pokud klient / pacient doplatek neakceptuje a LM nemají volnou kapacitu služeb bez doplatku v době trvání platnosti návrhu, odešlou LM návrh léčebné péče do jiného lázeňského místa uvedeného v návrhu, případně jej vrátí zpět zdravotní pojišťovně.

Klientovi / pacientovi PLP hraadí zdravotní pojišťovna pouze léčebnou část z celkové ceny lázeňského pobytu, tedy vyšetření a léčbu klienta/pacienta. Ubytování, stravování, případně další služby si klient/pacient hraadí sám z vlastních prostředků. Ceny ubytování a stravování pro klienty/pacienty PLP jsou zveřejněny v platném [ceníku](#). PLP není možné čerpat odděleně od ubytování a stravování, klient/pacient musí být v LM ubytován po dobu PLP a musí se i zde stravovat.

Doprovod klienta / pacienta KLP

Klientovi / pacientovi KLP může být indikován doprovod nebo také průvodce, tedy zletilá svéprávná osoba, která je klientovi / pacientovi po celou dobu léčebného pobytu plně k dispozici, a to z důvodů na straně klienta / pacienta, např. vzhledem ke zdravotnímu stavu nebo nutnosti edukace doprovodu v ošetřování a domácí rehabilitaci. Doprovodem klienta / pacienta nemůže být osoba současně čerpající KLP/PLP. Pobyt doprovodu v základním rozsahu hraadí zdravotní pojišťovna, u které je klient / pacient s indikovaným průvodcem pojištěn. Služby nad rámec základní úrovně jsou hrazeny klientem / pacientem či jeho doprovodem ve výši dle platného [ceníku doplatků](#).

Pracovní neschopnost při KLP

KLP čerpá klient / pacient při dočasné pracovní neschopnosti (dále jen také „PN“), splňuje-li podmínky podle § 57 a násl. zákona č. 187/2006 Sb., o nemocenském pojištění, ve znění pozdějších předpisů. Pokud klient / pacient není v dočasné pracovní neschopnosti, vystaví klientovi / pacientovi na jeho žádost PN lázeňský lékař LM. Klient/pacient má právo namísto PN čerpat dovolenou na zmlouvanou podle zákona č. 262/2006 Sb., zákoník práce, ve znění pozdějších předpisů. Doprovod klienta / pacienta KLP má nárok na PN po celou dobu klientovy / pacientovy lázeňské péče. PN doprovodu vystaví na jeho výslovnou žádost lázeňský lékař LM.

Pracovní neschopnost při PLP

Klientovi/pacientovi s PLP není vystavována dočasná pracovní neschopnost.

Rezervace termínu KLP/PLP

I přesto, že je systém poskytování lázeňské péče na předvolání, umožňují LM klientovi / pacientovi v případě zájmu o sjednání termínu čerpání KLP/PLP požadát o rezervaci termínu předem. Klient / pacient zašle na e-mail: lazne@msene.cz nebo poštou písemný požadavek na rezervaci termínu KLP/PLP a sdělí údaje: - jméno a příjmení, titul - datum narození - adresa bydliště - telefonní číslo, e-mail - zdravotní pojišťovna, indikace KLP/PLP - předpokládaný termín nástupu - požadavky na ubytování a stravu **Rezervační formulář**

Přijetí/zamítnutí rezervace je plně v kompetenci poradů pro lázeňské pobyt LM, a to především podle kapacity lůžek a požadovaných služeb. Za rezervaci termínu pro KLP ještě před vystavením návrhu na lázeňskou péči je klient / pacient povinen uhradit zvláštní nevratný poplatek za rezervaci, dle aktuálně platného [ceníku](#). Rezervační poplatek je nevratný a nezapočítává se do ceny budoucího pobytu. Splatnost rezervačního poplatku je 10 kalendářních dní od přijetí požadavku od klienta/pacienta a zaslání výzvy k platbě. Nebude-li částka rezervačního poplatku v uvedeném termínu připsána na účet LM, rezervace termínu KLP/PLP pro klienta/pacienta bude zrušena. Rezervovaný termín KLP/PLP bude zrušen bez náhrady také v případě, že nebude LM doručen návrh na KLP/PLP klienta/pacienta nejpozději 30 kalendářních dní před rezervovaným termínem nástupu.

O zrušení rezervace zašlou LM klientovi/pacientovi zprávu formou SMS nebo e-mailem, případně jí oznámí klientovi/pacientovi telefonicky.

3.2.3. Nástup k pobytu

3.2.3.1. Při nástupu k pobytu klient či klient / pacient na recepci LM předloží:

- občanský průkaz či cestovní pas
 - v případě pobytu KLP či PLP hrazeného, byť i zčásti ze zdravotního pojištění rovněž i kartu pojištěnce příslušné zdravotní pojišťovny
 - zvací dopis
 - potvrzení o zaplacení pobytu v souladu s bodem 3.4 těchto VOP, případně dárkový poukaz na služby LM
 - řádně vyplněný a podepsaný dotazník **Čestné prohlášení o zdravotním stavu**
- Po splnění shora uvedených formalit zaměstnanec recepcie LM klienta ubytuje a poskytne mu další informace k pobytu. Doporučený čas nástupu k pobytu je uveden ve zvacím dopise, a to s přihlednutím k objednaným službám.

3.2.4. Stornovací podmínky pobytu

Objednatel má právo objednaný pobyt kdykoliv zrušit, tzn. odstoupit od potvrzené objednávky pobytu. Toto odstoupení ze strany objednatel (dále jen „storno“) musí být provedeno písemnou formou a prokazatelně doručeno LM. Písemné storno je objednatel povinen zaslat na adresu sídla LM. Dnem storna je skutečný den doručení písemného storna LM a započítává se do uvedeného počtu dní rozhodných pro výpočet storno poplatku. První den pobytu se do tohoto počtu dní nezapočítává. V případě stornované objednávky provedou LM nejpozději do 14 dní vyúčtování a vrácení zaplacené zálohy s odečtenými storno poplatky, pokud tyto vzniknou. Storno poplatky jsou účtovány z celkové, tj. potvrzené ceny pobytu. V souladu s ustanovením § 1837 písmeno j) občanského zákoníku objednatelům / klientům jeho spotřebitelům nevzniká právo na odstoupení, pokud podnikatel poskytuje příslušná plnění v určeném termínu, aniž by nebyly účtovány storno poplatky. Při zrušení nástupu nebo při nenastupení na objednaný, potvrzený a zálohovaný pobyt se cena pobytu vrací objednateli snížená o storno poplatky z celkové ceny pobytu, a to: - 10 až 8 dní před objednaným nástupem 50 % nejméně však 500 Kč - 7 až 5 dní před objednaným nástupem 75 % nejméně však 500 Kč - 4 dny a méně před termínem nástupu nebo při nenastupení k pobytu v určeném termínu bez předchozího storna 100 %

LM 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, náhla nemoc apod.), z důvodu vyšší moci (např. přírodní katastrofa). Tyto skutečnosti je nutno v žádosti objednatel, resp. 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 nebo klient nárok na vrácení poměrné části již provedené úhrady služeb nebo v případě dle článku 3.2.5. nárok na vrácení žádné části úhrady. V případě, že klientovi bude při nástupu nebo v průběhu pobytu Lázeňský lékař LM shledá, že zdravotní stav klienta není k lázeňskému pobytu způsobit, nebude klient na pobyt přijat/ nebo mu bude pobyt předčasně ukončen a bude si moci zvolit její termín pobytu dle kapacitních možností LM. Klient v tomto případě nemá nárok na vrácení ceny pobytu, ale jenom na poskytnutí náhradního termínu čerpání služeb/ nebo jejich části.

3.2.5. Přerušení lázeňské léčebné rehabilitační péče

3.2.5.1. Přerušení LLRP není možné u klientů s vystavenou PN (pracovní neschopnosti).
O dočasné přerušení LLRP na nejvýše 2 dny/1 noc rozhoduje lázeňský lékař:

- na žádost klienta ze **vážných rodinných důvodů** (tj. úmrtí v rodině, závažné onemocnění v rodině nebo účast na pohřbu). Lůžko je pacientovi rezervováno na náklady LM. Závazným důvodem pro přerušení léčebné rehabilitační péče není ani víkend, slatni svátek, ani rodinná oslava apod., bez ohledu na skutečnost, zda má klient na tyto dny naplánovanou proceduru či nikoli.

na žádost klienta z jiných závažných důvodů na jeho straně za těchto podmínek: klient LM uhradí pašalovanou náhradu škody ve výši 1 500 Kč / noc, která je splatná vždy předem. Teprve po úhradě náhrady škody vůči lékaři písemně rozhodnutí o přerušení léčebné rehabilitační péče na žádost klienta z důvodů na jeho straně dle nejvýše 2 dny/1 noc.

Přerušení léčebné péče pacientem (opuštění lázně přes noc) bez předchozího písemného schválení lázeňským lékařem je považováno za svévolné porušení léčebného režimu. Škody, které tím vzniknou LM (zejm. úšlý zisk) a zdravotní pojišťovně, je klient povinen uhradit v plné výši.

3.2.6. Okamžitě ukončení pobytu

V případě, že klient odmítne splnit nebo poruší povinnosti specifikované zejména v [Lázeňském a ubytovacím řádu LM](#) a jsou LM oprávněny okamžitě ukončit pobyt klienta, přičemž klient nemá nárok na vrácení částky za služby, které nemůže vyčerpat z důvodu předčasného ukončení pobytu. Klient tímto bere na vědomí, že jakékoliv porušení povinností uvedených v Lázeňském a ubytovacím řádu LM je důvodem na okamžitě ukončení pobytu a klient se tímto vzdává práva na náhradu jakékoliv škody, která mu vznikla nebo v budoucnosti vznikne, v souvislosti s okamžitým ukončením pobytu, včetně práva na vrácení ceny za pobyt.

3.3.1. Procedura (mimo či nad rámec lázeňské léčebné péče hrazené stranou ZP)

3.3.1.1. Objednávka

Objednávku procedury je objednatel oprávněn učinit písemně poštou na adresu sídla LM, elektronickou poštou (e-mailem), prostřednictvím formuláře na webových stránkách LM, telefonicky či osobně v sídle LM (na recepci, časovní procedur). Objednávku procedury je nutné provést minimálně 7 dní před jejím plánovaným absolvováním **Podstatné náležitosti řádné objednávky, je-li objednatel právnická osoba:**

obchodní název společnosti / objednatel, sídlo, IČO, DIČ, kontakt (tel. / e-mail) jméno a příjmení klienta, pro kterého služby objedná, jeho datum narození, adresa trvalého bydliště, kontakt (telefon, příp. e-mail) názvy a počty procedur - termín čerpání procedur

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

- jméno a příjmení objednatel, pokud je osobou rozdílnou od klienta, adresa trvalého bydliště, kontakt (telefon, e-mail), - jméno a příjmení klienta, pro kterého služby objedná, jeho datum narození, adresa trvalého bydliště, kontakt (telefon, příp. e-mail), - názvy a počty procedur, - termín čerpání procedur.

3.3.2. Potvrzení objednávky

Po obdržení objednávky zašlou LM 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 přefixovat správnost údajů uvedených v potvrzení objednávky. Při zjištění jakékoliv nesrovnalosti je objednatel povinen neprodleně kontaktovat pracoviště LM, které potvrzení vystavilo, a žádat nápravu.

3.3.3. Změna potvrzené objednávky

Změnou potvrzené objednávky se rozumí změna počtu či složení procedur nebo termínu čerpání procedur. LM si vyhražují právo změnu nepotvrdit v závislosti na volných kapacitách.

3.3.4. Poskytnutí procedury

LM klientovi vždy doporučí, 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 náhradu procedury. V případě nedodržení termínu čerpání objednané procedury ze strany klienta se klientovi částka za tuto proceduru již uhraděná nevrací. V případě nedodržení termínu poskytnutí objednané procedury ze strany LM bude klientovi nabídnut náhradní termín čerpání objednané procedury ve stejném rozsahu. Klient je povinen sdílat zdravotnickému personálu všechny informace týkající se možných zdravotních rizik při čerpání procedury. Změna složení procedur obsažených v balíčcích procedur a „pobytch pro samoplatec“ za jiné procedury je zpoplatněna částkou 100 Kč za každou změněnou proceduru (s výjimkou procedur změnovaných lázeňským lékařem ze zdravotních důvodů). Změnou procedury se rozumí i změna času procedury. Zaměstnanec LM 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 LM má právo odmítnout klienta bez nároku na náhradu procedury v případě, že vzhledem ke zjištěnému kontraindikaci není způsobily ke konkrétní proceduře.

3.3.5. Stornovací 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 LM. Písemné storno je objednatel povinen zaslat na adresu Obchodního oddělení Lázně Mšené: Lázeňská 62, 411 19 Mšené-lázně nebo elektronicky na adresu: lazne@msene.cz. Dnem storna je skutečný den doručení písemného storna LM a započítává se do uvedeného počtu dní rozhodných pro výpočet storno poplatku. Den procedury se do tohoto počtu dní nezapočítává. V případě stornované objednávky provedou LM nejpozději do 14 dní vyúčtování a vrácení zaplacené zálohy s odečtenými storno poplatky, pokud tyto vzniknou. 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: - 10 až 8 dní před objednaným nástupem 50 % nejméně však 500 Kč - 7 až 5 dní před objednaným nástupem 75 % nejméně však 500 Kč - 4 dny a méně před termínem nástupu nebo při nenastupení k proceduře v určeném termínu bez předchozího storna 100 %

LM 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, náhla 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.). Objednatel, který je spotřebitelem, má právo odstoupit od smlouvy ve lhůtě 14 dnů od potvrzení

objednávkou ze strany LM, pokud byla smlouva uzavřena mimo obchodní prostory LM nebo distančním způsobem (internet, e-mail, telefon), a to bez uvedení důvodu a bez jakékoliv sankce. Rozhodně-li se objednatel využít tohoto práva, musí odstoupit od smlouvy odeslat LM nejpozději do 14. dne ode dne potvrzení objednávky ze strany LM. Objednatel, který je spotřebitelem je oprávněn od smlouvy odstoupit jakýmkoli jednoznačným prohlášením učiněným vůči LM (např. e-mailem zaslaným na adresu lazne@msene.cz, písemně dopisem zaslaným na adresu sídla LM atd.), k odstoupení od smlouvy je rovněž možno využít Formulář odstoupení od smlouvy. Objednatel, který je spotřebitelem, však nemůže takto odstoupit od smlouvy v případech stanovených v ustanovení § 1837 občanského zákoníku. LM uvádí, že die ustanovení § 1837 písm. a) občanského zákoníku spotřebitel nemůže odstoupit od smlouvy o poskytování služeb, pokud se jedná o službu za úplatu a LM započal se jejích plněním s předchozím výslovným souhlasem objednatele před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy a LM před uzavřením smlouvy počuly objednatel, že poskytnutím plnění zaniká právo odstoupit od smlouvy.

3.3.6. Odmítnutí poskytnutí procedury

V případě, že klient odmítne splnit nebo poruší povinnosti specifikované v [Lázeňském a ubytovacím řádu LM](#), jsou LM oprávněny odmítnout poskytnutí procedury, přičemž klient nemá nárok na vrácení částky za uhrazenou proceduru. Klient tímto bere na vědomí, že jakékoliv porušení povinností uvedených v tomto odstavci je důvodem pro odmítnutí poskytnutí procedury a klient se tímto vzdává práva na náhradu jakékoliv škody, která mu vznikla nebo v budoucnosti vznikne, v souvislosti s odmítnutím poskytnutí proceduru ze strany LM, včetně práva na vrácení ceny procedury.

3.4. Ceny služeb a jejich úhrada

Aktuální ceny služeb poskytovaných LM.

Úhrada služeb LM může být provedena:

- bankovním bezhotovostním převodem nebo vkladem v hotovosti na účet LM
- poštovní poukázkou
- platební kartou
- platbou v hotovosti
- dárkovým poukazem LM
- [poukázkami smluvních partnerů LM uvedených na webu](#)

3.4.1. Cena za byt

Cena za pobyt sehrad formou zálohy odpovídající plné ceně za pobyt. V ceně za pobyt je zahrnut místní poplatek z pobytu, který se řídí obecně závaznou vyhláškou obce Mšené-lázně, s výjimkou pobytu KLP bez doplatku plně hrazeného zdravotní pojišťovnou bez finanční spoluúčasti klienta/pacienta. Klient KLP bez doplatku hraší místní poplatek z pobytu při příjezdu na pobyt. V případě, že celková cena pobytu nebude prokazatelně zaplacená nejpozději do 3 pracovních dnů přede dnem nástupu klienta k pobytu, vyhražují si LM právo od potvrzení objednávky odstoupit. Nezaplacením zálohy ceny pobytu nezaniká povinnost provést písemně storno objednaných služeb. Úhradou zálohy ceny pobytu se rozumí její připsání na účet LM. Při rezervaci pobytu v termínu kratším než 7 dní před nástupem na pobyt, nebo při platbě pobytu z benefitních karet nebo poukazem, může objednatel / klient zaplatit cenu za pobyt na místě (platební kartou nebo platbou v hotovosti). Platba musí být provedena na recept LM v den příjezdu klienta, a to výhradně před poskytnutím prvních služeb klientovi. Sleva na pobyt může být klientovi poskytnuta pouze v případě, že bude klientem uplatněna (oznámena LM) před uhrazením pobytu. Uplatnění slevy po zaplacení nebo odjezdu klienta a její zpětné vyplacení nebude LM akceptováno.

3.4.2. Cena za procedury

Cena za procedury se hradí formou zálohy plně ceny za procedury.

3.4.3. Dopravní náklady lázni na převoz

Jakékoliv dopravní náklady lázni na převoz pacienta do nebo z nemocnice, budou stranou lázni pacientovi či klientovi přeúčtovány v plné výši.

3.5. Práva a povinnosti objednatel / klienta a LM

3.5.1. Objednatel / klient má právo

- být dostatečně a úplně informován LM o objednaných službách, tj. jejich rozsahu, termínu a ceně
 - na řádně poskytnutí objednaných služeb v rozsahu a kvalitě dle potvrzené objednávky LM, s výjimkou nenadých událostí, krizových situací a neočekávaných okolností (vířivá počasí, výpadky energií, politické události, přírodní vlivy – záplavy, zemětřesení, epidemie apod.), v případě výskytu, kterých si LM vyhražují právo zrušit uskutečněnou rezervaci či poskytnuté služby
 - kdykoliv před zahájením pobytu zrušit potvrzenou objednávku za předpokladu dodržení stornovacích podmínek v souladu s bodem 3.2.6 těchto VOP
 - kdykoliv před zahájením procedury zrušit potvrzenou objednávku za předpokladu dodržení stornovacích podmínek v souladu s bodem 3.3.5 těchto VOP
 - kdykoliv před zahájením procedury zrušit potvrzenou objednávku za předpokladu dodržení stornovacích podmínek
 - reklamovat vady poskytovaných služeb podle čl. 3.6. těchto VOP
- ##### **3.5.2. Objednatel / klient je povinen**
- úplně a správně uvést všechny podstatné náležitosti objednávky
 - v případě pobytu pro samoplátce sdělit LM všechny okolnosti týkající se zdravotního stavu, které by mohly mít vliv na poskytnutí služeb ([jednotlivé kontraindikace jsou dostupné na webu](#))
 - respektovat lékařem indikovanou změnu objednaného léčebného pobytu, která vychází z neslučitelnosti zdravot. stavu klienta s objednaným léčebným pobytém
 - zaplatit LM v požadovaném termínu formou zálohy plnou cenu za pobyt
 - respektovat Lázeňský a ubytovací řád LM a další předepsané zařízení, jehož služby využívá, s uvedenými předpisy je možné se seznámit na [Lázeňský a ubytovací řád Lázně Mšené, a.s.](#) nebo při nástupu k pobytu na recepcích LM
 - počínat si tak, aby nedocházelo ke škodám na zdraví nebo majetku LM a klientů
 - pečlivě si prekontrolovat LM vystavený zvací dopis a při zjištění jakékoliv nesrovnalosti neproděné kontaktovat rezervací kancelář LM, a žádat nápravu

3.5.3. LM mají právo

- a. předčasně zrušit či odmítnout pobyt klienta, jehož zdravotní stav neumožňuje tento pobyt, a to zejména s ohledem na zjištěnou kontraindikaci na lázeňskou péči a služby ([jednotlivé kontraindikace](#))
- b. předčasně zrušit či odmítnout pobyt klienta, který je závislý na péči jiné osoby a jeho přijetím by tak bylo překročeno únosné pracovní zatížení zaměstnanců LM (zejména musí být klient soběstačný, schopný postarat se sám o sebe, musí být orientován v prostoru a čase, nepřetržitě stavy zmatenosti a stavy se sníženou schopností komunikace)
- c. předčasně zrušit či odmítnout pobyt klienta, který při předchozím pobytu nerespektoval předpisy LM (zejména VOP nebo [Lázeňský a ubytovací řád LM](#))
- d. nařídit klientovi odpovídající opatření směřující a ochráně zdraví ostatních klientů LM a jejich personálu v případě, kdy klient trpí nakažlivým onemocněním
- e. upravit ceny z důvodu inflace či cenových výkyvů a změň die aktuálního kurzu při platbách v cizí měně
- f. v případě zrušení pobytu ze strany LM die tohoto odstavce die odst. 3.5.3 písm. a), b) nebo c) těchto VOP mohou být účtovány klientovi stornopoplatky z celkové ceny pobytu, a to
 - 10 až 8 dní před objednaným zahájením pobytu 50 % nejméně však 500 Kč
 - 7 až 5 dní před objednaným zahájením pobytu 75 % nejméně však 500 Kč
 - 4 dny a méně před objednaným/planovaným zahájením pobytu nebo při nenastoupení k pobytu v určeném termínu bez předchozího storna 100%

3.5.4. LM jsou povinni

- poskytnout objednateli / klientovi informace k pobytu
- potvrdit objednateli řádně objednaný pobyt a poskytnout mu písemně informace ohledně nástupu k pobytu
- zabezpečit poskytnutí služeb 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 objednatel / klienta vrátí objednatel nejpozději do 14 dnů po obdržení písemného storna objednávky zaplacenou zálohu na pobyt v souladu s bodem 3.2.4 těchto VOP

- v případě odstoupení od potvrzené objednávky procedury ze strany objednatel / klienta vrátí objednatel nejpozději do 14 dnů po obdržení písemného storna objednávky zaplacenou zálohu na proceduru v souladu s bodem 3.3.5 těchto VOP

Pokud dojde k předčasnému ukončení pobytu nebo nečerpání části služeb z výše uvedených důvodů na straně klienta (např. zjištěné kontraindikace po dni nástupu nebo začátku čerpání služeb, porušení povinností uvedených v těchto VOP či Lázeňském a ubytovacím řádu LM ze strany klienta) nejsou LM povinny poskytnout klientovi poměrnou část ceny jim uhrazenou za tento léčebný pobyt a služby s tím spojené. Zbývající nově částečně část ceny za pobyt a služby nejsou LM povinní klientovi vracet. Tato uhradená částka bude použita LM k náhradě majetkové i nemajetkové újmy vzniklé závazným porušením povinností objednatel/klientem uvedených výše, a dále k náhradě nákladů souvisejících s ukončením pobytu klienta.

3.6. Reklamac

3.6.1. Uplatňování reklamaci

V případě, že klientovi nejsou poskytnuty služby dle domluveného rozsahu či ve sjednané kvalitě, nebo je mu ze strany LM způsobena škoda, je klient povinen reklamaci uplatnit bez zbytečného odkladu písemně, a to osobně na recepci LM anebo elektronicky na adresu lazne@msene.cz.

LM neodpovídá klientovi za neposkytnutí služeb či poskytnutí jiných služeb v případě, že k jejich neposkytnutí došlo v důsledku pochybení objednatel, byli-li odlišný od klienta, např. podáním chybných a / nebo klamavých informací klientovi. Reklamac musí vždy obsahovat přesně vymezení reklamovaných vad a klientem navrhovaný způsob vyřízení reklamac.

O uplatnění reklamac bude sepsán reklamační protokol, resp. potvrzení o přijetí reklamac, ve kterém budou uvedeny osobní údaje klienta, obsah reklamac, požadovaný způsob vyřízení reklamac a datum přijetí reklamac. Klient obdrží jedno vyhotovené tohoto dokumentu a podpisem potvrdí souhlas s jeho obsahem a převzetím.

Klient musí doložit, že předmět reklamac souvisí s konkrétním nedostatkem či pochybením na straně LM. Klient je povinen poskytnout potřebnou součinnost k vyřízení reklamac, zejména podat úplné informace, předložit reklamované zboží nebo popsat reklamovanou službu, pokud to jeho povaha umožňuje, případně předložit doklady prokazující skutečný stav, specifikovat své požadavky co do důvodu a výše opady.

Pro reklamac a její uplatnění platí lhůta pro uplatnění práva z odpovědnosti za vady stanovené obecně závaznými právními předpisy, není-li tímto VOP stanoveno jinak.

Práva z odpovědnosti za vady zaniknou, nebudou-li uplatněna nejpozději:

- a. před konzumací (u stravy a nápoju)
- b. do 24 hodin od poskytnutí služby, jde-li o komerční lázeňské a wellness procedury (např. masáže, koupel, peelingy)
- c. do 6 měsíců u ostatních služeb
- d. do 2 let od převzetí zboží, jde-li o zboží

3.6.2. Vyřízení reklamac

3.6.2.1. Reklamac včetně odstranění vady musí být vyřízena odpovídajícím pracovníkem LM bez zbytečného odkladu, ve složitějších případech (pokud je nezbytné další posouzení) nebude-li možné reklamaci vyřídit obralem (např. v případě provádění znalečského posudku, laboratorního či jiného vyšetření), bude vyřízena nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamac klientem, pokud nebude s klientem dohodnuta lhůta delší.

3.6.2.2. V případech posouzení reklamac jako zcela nebo zčásti důvodné, spočívá vyřízení reklamac v bezplatném odstranění vady služb či reklamovaného zboží nebo v případech, kdy je to možné, i poskytnutí náhradní služby či výměny zboží.

3.6.2.3. Jde-li o vadu, kterou nelze odstranit ani poskytnout náhradní plnění, má klient právo na přiměřenou slevu z ceny poskytnutého plnění, případně vrácení částky již zaplacených služeb.

3.6.2.4. V případech, kdy se reklamac týká závad pokoje klienta technického charakteru, které nelze odstranit v běžných termínech, bude reklamac vyřízena přestěhováním klienta na jiný pokoj.

3.6.2.5. V případech, kdy je reklamac posouzena jako neudůvodněná, je klient písemně informován o důvodech zamítnutí reklamac.

3.6.2.6. V případě, kdy v rámci reklamačního řízení LM zjistí, že vzniklá hmotná škoda byla způsobena okolnostmi, které byly způsobeny klientem, zejména kdy klient vědomě a hrubě porušil pokyny a Lázeňský a ubytovací řád LM, se kterým byl seznámen před zahájením poskytování služeb, případně dle služb, nebo klient neinformoval příslušného pracovníka LM o podstatných okolnostech mající vliv na poskytování služeb, bude povinnost LM nahradit vzniklou škodu poměrně ponižena.

3.6.2.7. V případě, kdy v rámci reklamačního řízení LM zjistí, že smluvně sjednaná a / nebo jinak požadovaná služba byla poskytnuta ve sjednaném rozsahu, kvalitě, množství nebo úrovni, nebo byla pracovníkem LM odmítnuta z důvodných pochybností o zdravotním stavu klienta, zejména proto, že vyžadovaná služba není pro klienta ze zdravotního hlediska vhodná, na což byl klient pracovníkem LM upozorněn, bude reklamac posouzena jako neudůvodněná a bude dále postupováno die odst. 3.6.2.5. tohoto článku.

4. VOP vztahující se k čerpání služeb na základě dárkových poukazů a voucherů na jakékoliv lázeňské služby, vydaných po 1.8. 2023.

4.1. Společnost Lázně Mšené, a.s., se sídlem: Lázeňská 62, 411 19 Mšené-lázně, DIČ: CZ4569530 (dále také jen "LM") vystavuje a předává a prodává dárkové poukazy a vouchery (dále také jen "Poukazy"), v určité hodnotě na poskytnuté lázeňské služby či na konkrétní lázeňské služby či pobytu, a které lze využít při hrazení stranou Lázně Mšené poskytovaných služeb či prodávaného zboží za dále uvedených podmínek.

4.2. LM vydávají Poukazy v druzích die způsobu určení a možnosti jejich užít:

4.3. Poukaz na určitou peněžní hodnotu v Kč

4.3.1. Poukaz na určitou hodnotu opravňuje jeho oprávněného vlastníka nebo předkladatele k užítí a úhradě či částečné úhradě ceny služeb či zboží v provozovněch LM. Jeho užítí je podmíněno dodržováním Lázeňského a ubytovacího řádu, a Všeobecných obchodních podmínek LM.

4.3.2. Na Poukaz v určité hodnotě je zřetele uvedena číselná s hodnotou Poukazu, tedy v jaké nejvyšší výši smí být Poukaz použitý pro úhradu či částečnou úhradu předkladatelem při úhradě služb či zboží v provozovně LM.

4.3.3. Prodejní cena Poukazu stanovují LM.

4.3.4. Poukaz může být užítí oprávněným vlastníkem nebo předkladatelem k úhradě nebo částečné úhradě jakékoliv služby, pobytu či zboží, pokud nabídka takové služby či zboží neobsahuje výslovnou výjimku z takové možnosti (například již zveřejněné zboží bez možnosti úhrady Poukazem či v kombinaci s jiným produktem podpory prodeje LM, nebo pokud není na Poukazu výslovně uvedeno jinak).

4.3.5. Poukaz může být užítí v provozovněch LM k úhradě nebo částečné úhradě lázeňských služeb nebo zboží, pro zakoupení jednorázově nebo opakovaně služby, stejně jako pro více služb či druhů zboží najednou, a to do výše hodnoty Poukazu.

4.3.6. Poukaz může být užítí v provozovněch LM pouze jednorázově pro úhradu jednoho obchodního případu s jedním vyučtováním. Poukaz tedy není možno používat opakovaně pro úhradu jakýchkoliv služeb či zboží, byť v nižších cenách, než je výše hodnoty Poukazu.

4.3.7. Na užítí Poukazu na určitou hodnotu v provozovně LM musí jeho předkladatel upozornit pracovníka LM, u kterého bude Poukaz uplatňovat, ještě před poskytnutím služby či převzetím zboží, na jehož úhradu či částečnou úhradu chce Poukaz užít.

4.3.8. Poukaz na určitou hodnotu vydaný LM, smí být předkladatelem využitý pro úhradu či částečnou úhradu ve všech označených provozovněch LM, např. v restauraci, v obchoď, v časování procedur a v Lázeňské recepci.

4.4. Poukaz na určitou službu a Poukaz na pobyt

4.4.1. Poukaz na určitou službu a/nebo Poukaz na pobyt, jsou Poukazy vydané LM na určený druh služby, či na pevně určený lázeňský pobyt v provozovněch LM.

4.4.2. Čerpání služeb, služeb či pobytu je podmíněno dodržováním Lázeňského a ubytovacího řádu, a Všeobecných obchodních podmínek Lázně Mšené.

4.4.3. Poukaz na určitou službu je možné užítí na úhradu či částečnou úhradu ceny pouze služby uvedené na Poukazu v provozovněch Lázně Mšené. Změna druhu služby (například procedury) uvedené na Poukaze není možná.

4.4.4. Poukaz na určitý pobyt je možné užítí na úhradu či částečnou úhradu ceny pouze pobytu uvedeného na Poukazu a užítího v provozovněch Lázně Mšené. Změna druhu pobytu uvedeného na Poukaze není možná.

4.5. Další podmínky užítí Poukazu

4.5.1. Poukaz s uvedeným jménem a přijímením oprávněného vlastníka či předkladatele, není možné užítí jinou osobou, nestanoví-li LM jinak. Takové stanovisko LM musí být písemně doložitelné alespoň elektronickou cestou.

4.5.2. Předložení a uplatnění Poukazu je možné pouze v termínu platnosti stanoveném výslovně na Poukaze. Marným uplynutím doby z jakékoliv důvodu, platnost Poukazu zaniká bez náhrady. Na prodloužení platnosti Poukazu a/nebo na vrácení ceny případně nevyčerpané části hodnoty Poukazu není právní nárok.

4.5.3. LM si vyhražují právo změny zboží i nabídky služeb, a podmínek jejich čerpání, a to i bez předchozího upozornění.

4.5.4. Poukazy nelze vracet a požadovat zpět uhrazenou kupní cenu z důvodu na straně jeho vlastníka, předkladatele, ani kupujícího.

4.5.5. Použití Poukazu je v LM možné pouze za podmínek uvedených v Lázeňském a ubytovacím řádu a za Všeobecných obchodních podmínek, umístěných v provozovněch LM nebo uvedených na adrese www.msene.cz.

4.5.6. Poukazy LM vystavují na hodnotu či požadované služby nebo pobyt.

4.5.7. Kupujícímu jsou Poukazy pro jejich úhradu předány či zasílány na základě jeho zájmu. Objednávky jsou možné elektronicky na: lazne@msene.cz, na rezervacím formuláři na: www.msene.cz, v e-shopu na adrese: www.msene.cz, tel. zejména na č. 416 866 007, nebo osobně v provozovně dobe v Lázeňské recepci.

4.5.8. Poukazy zakoupené přes e-shop na www.msene.cz jsou objednateli po jejich úhradě zaslány zpravidla elektronicky (např. ve formátu PDF). Uplatnění takového Poukazu je možné v jeho digitální formě, předloženiím například na display telefonu, nebo v jeho tištěné verzi na formátu min A5 s jasně a zřetelně definovatelnými identifikátory Poukazu, zejména pak jeho pořadovým číslem, datem platnosti, daty o hodnotě Poukazu nebo názvem služby či pobytu. Dodrženi požadované kvality tisku předloženého Poukazu je povinností jeho oprávněného vlastníka či předkladatele. Při neudrženi této podmínky, nemusí být Poukaz přijatý k užítí.

4.5.9. Poukazy předané či zaslány vlastníkovi či předkladateli v jeho tištěné podobě musí být předloženy k užítí v jejich originále, ve stavu plně identifikovatelném, s plně čitelnými údaji, zejména pak jeho pořadovým číslem, datem platnosti, daty o hodnotě Poukazu nebo názvem služby či pobytu.

4.6. Podmínky užítí Poukazu

4.6.1. Poukaz LM vždy musí obsahovat datum platnosti, unikátní pořadové číslo / identifikační kód, jeho hodnotu nebo přesně určenou službu či pobyt, u poukazu na méně musí obsahovat i jméno a přijímení oprávněného vlastníka či předkladatele.

4.6.2. Za jakékoliv nesrovnalosti uvedené na poukazu je odpovědný jejich oprávněný vlastník či předkladatel. Objednatel či kupující Poukazu je povinen si upřesnit a pravdivosti na Poukaze uvedených dat prekontrolovat ihned po jeho převzetí či obdržení. Případné nedostatky či nesrovnalosti na Poukaze uvedených dat je oprávněni povinen oznámit straně LM neproděně.

4.6.3. Každý vlastník je povinen chránit Poukaz před jeho zneužitím a před jeho jednorázovým čerpáním jej předložit LM. Zneužití Poukazu neoprávněnou osobou jde k tíži oprávněného vlastníka, resp. na vrub kupujícího.

4.6.4. Kupující v postavení spotřebitele die občanského zákoníku je oprávněn odstoupit od kupní smlouvy pouze v případě pokud prostřednictvím e-shopu na www.msene.cz za podmínek, které jsou součástí Všeobecných obchodních podmínek (VOP). Poukazy zakoupené v provozovněch a jiných obchodních místech Lázně Mšené nelze vrátit a požadovat kupní cenu zpět.

4.7. Právo odstoupit od koupě Poukazu (dále též jen "Smlouva")

4.7.1. Do 14 dnů má Kupující právo odstoupit od Smlouvy bez udání důvodu. Není možné ale odstoupit od Smlouvy v případě již započatého čerpání služeb či zboží die Poukazu nebo pokud Kupující, oprávněni Vlastník či Předkladatel již čerpání služeb die Poukazu rezervoval.

4.7.2. Lhůta pro odstoupení od Smlouvy končí marným uplynutím 14 kalendářních dnů ode dne následujícího po dni doručení Poukazu.

4.7.3. Odstoupení od Smlouvy je oprávněn Kupující poukaz písemným projevem na adresu: Lázně Mšené, a.s. IČO 44569530, Se sídlem: Lázeňská 62, 411 19 Mšené-lázně, nebo na email: lazne@msene.cz

4.7.4. Pro odstoupení může v takovém případě užítí vzorový Formulář pro odstoupení.

4.7.5. V případě stranou LM přijatého oprávněného Odstoupení od Smlouvy budou Kupujícímu bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 14 dnů ode dne přijetí Odstoupení od Smlouvy stranou LM, vráceny všechny peněžní prostředky, které od Kupujícího LM na základě odstoupené Smlouvy přijaly. Pro vrácení peněžních prostředků bude užítí platební způsob, jaký Kupující užítí pro úhradu Koupě, nebude-li výslovně určeno dohodou jinak.

4.7.6. Spory z obchodního styku a Spotřebitelské spory. Pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů ve smyslu zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele je v případě této Smlouvy orgánem Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2; email: adr@coi.cz; web: adr.coi.cz. Spory ze Smlouvy řeší příslušný obecný soud žalovaného či jiný soud die zvláštních pravidel příslušnosti v civilních sporech.

5. Přechodná a závěrečná ustanovení

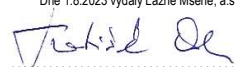
Tyto VOP nabývají platnosti a účinnosti dne 1. 8. 2023. Změny, odchylky nebo doplňky těchto VOP mohou být individuálně mezi LM, objednatelme či klientem upraveny výlučně písemnou formou. LM mají právo VOP jednostranně měnit, doplňovat či nahradit novými podmínkami.

Na klienta se vztahují VOP platné v době objednání služb či poukazu. Veškeré smluvní vztahy mezi klientem a LM jsou uzavřeny die právního řádu České republiky. Je-li jednou ze smluvních stran spotřebitel, řídí se vztahy neupravené těmito VOP zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů a dále zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů. Není-li smluvní stranou spotřebitel, řídí se vztahy neupravené těmito VOP zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů. Vztahy a případné spory vzniklé mezi klientem a LM budou řešeny výhradně podle právního řádu České republiky a příslušnými soudy České republiky.

Orgánem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů mezi LM a klientem, je-li jím spotřebitel, je Česká obchodní inspekce (www.coi.cz); adresa evropské platformy pro řešení mimosoudních spotřebitelských sporů: ec.europa.eu/consumers/odr/.

Zaslání objednávky klient / objednatel / provedení rezervace KLP či PLP klient/pacient stvrzuje, že se seznámil s těmito VOP, a že s nimi souhlasí. V případě, že je objednatelme osoba rozdílná od klienta, má objednatelme povinnost klienta s těmito VOP seznámit tak, aby byla zachována jeho práva vyplývající z objednaného pobytu či služby.

Dne 1.8.2023 vydaly Lázně Mšené, a.s.



Dr. František Och
Předseda představenstva Lázně Mšené, a.s.