VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY

Predaja pobytov a služieb spoločnosti Slovenské liečebné kúpele Rajecké Teplice, a.s.

Zápis v obchodnom registri:	**Slovenské liečebné kúpele Rajecké Teplice, a.s.** OS Bratislava I., Odd: Sa, vložka č. 3929/B
Sídlo spoločnosti:	Tichá 34, 811 02 Bratislava Slovenská republika
Adresa prevádzky:	Osloboditeľov 131/4, 013 13 Rajecké Teplice
Telefón:	**421 41 5494256, **421 41 5494257, **421 905 861 384
Fax:	**421 41 5493674
e-mail:	spa@spa.sk
Web page:	www.spa.sk
IČO:	316 422 84
DIČ:	2020450784
IČ DPH:	SK2020450784
Bankové spojenie:	ČSOB
Číslo účtu:	4008818091/7500
Zastúpenie:	Zdeno Miškolci - predseda predstavenstva a.s. Ladislav Miškolci - člen predstavenstva a.s.

Tel.: +421(41)5494 256
Fax: +421(41)5493 674
Osloboditeľov 131/4, 013 13 Rajecké Teplice
www.spa.sk, e-mail: spa@spa.sk

čl.1

VŠEOBECNÉ USTANOVENIA

1. Všeobecné obchodné podmienky platia v plnom rozsahu pokiaľ nie je zmluvne dohodnuté inak. Odchýlky od všeobecných obchodných podmienok, ako aj akékoľvek dohody platia len vtedy, ak boli urobené písomnou formou.

čl.2

DEFINÍCIE

Ak sa v týchto podmienkach vyskytnú, potom majú uvedené pojmy nasledujúci význam:

PARTNER Znamená cestovnú kanceláriu, tour operátora alebo inú organizáciu, s ktorou KÚPELE uzatvoria zmluvu o poskytovaní služieb klientom. PARTNER je oprávnený objednávať služby u KÚPEĽOV a vystavovať vouchery na služby potvrdené KÚPEĽMI.
KÚPELE Slovenské liečebné kúpele Rajecké Teplice a.s.
ZMLUVA Predstavuje písomný dokument o zastúpení, podpísaný medzi KÚPEĽMI a PARTNEROM.
VOUCHER Znamená doklad, ktorý vystavil PARTNER a na základe ktorého poskytnú KÚPELE služby v súlade so zmluvou.
ZARIADENIE Znamená kúpeľné, liečebné, hotelové alebo terapeutické zariadenie, ktoré je majetkom KÚPEĽOV a meno ktorého je uvedené v platnom cenníku.
KLIENT Osoba, ktorej majú KÚPELE poskytnúť služby.
SKUPINA Skupina klientov s minimálne 10 osobami, ktorých deň príchodu i odchodu sú spoločné.
SLUŽBA Súbor liečebných postupov a ostatných kúpeľných a hotelových služieb, ktoré PARTNER objednáva, KLIENT využíva a KÚPELE poskytujú v prípade, že tieto služby KÚPELE písomne potvrdili.

čl.3

CENY

1. Oficiálne cenníky sú uverejnené v elektronickej podobe na www.spa.sk, prípadne budú na vyžiadanie poskytnuté aj v tlačenej verzii.
2. Všetky ceny sú uvedené podľa:
- typu pobytu
- sezóny
- liečebného domu (hotela)
- kategórie izby (jednolôžková, dvojlôžková, apartmán)

Ak by pobyt klienta spadal do dvoch alebo viacero sezón, vypočíta sa celková čiastka za pobyt podľa počtu nocí, ktoré pripadajú na jednotlivé sezónne obdobia. KÚPELE majú právo rozdelenie sezón meniť.
3. PARTNER nie je oprávnený bez súhlasu KÚPEĽOV predávať služby za nižšie ceny ako sú uvedené v platnom oficiálnom cenníku. Nedodržanie tohoto ustanovenia sa pokladá za podstatné porušenie zmluvy. KÚPELE majú právo jednostranne pri takomto porušení zmluvy od nej odstúpiť, pričom PARTNER znáša všetky z toho vzniknuté následky.
4. KÚPELE si vyhradzujú právo zmeny cien a obsahu balíčkov služieb.

Tel.: +421(41)5494 256
Fax: +421(41)5493 674
Osloboditeľov 131/4, 013 13 Rajecké Teplice
www.spa.sk, e-mail: spa@spa.sk

čl.4

PLATOBNÉ PODMIENKY

1. Platby sa musia uskutočňovať bankovým prevodom alebo platobnou kartou na základe predautorizácie a to v stanovených lehotách . Prípadný dohodnutý doplatok služieb je klient povinný zaplatiť pri príchode v hotovosti na recepcii hotela.
2. On-line rezervačný systém umožňuje zabezpečený prístup k rezervácii, resp. nákupu služieb ponúkaných KÚPEĽMI. Pri výbere formy platenia platobnou kartou bude klient presmerovaný na chránený server spoločnosti Global Payments Europe, a.s., ktorá klientovi garantuje bezpečnosť a neodcudzenie ním vložených dát. K platbe je možné využiť platobné karty VISA, VISA Electron, MasterCard, Maestro.
2. Kúpna cena sa považuje za zaplatenú v tom momente, ku ktorému bola celá pripísaná na účet KÚPEĽOV v banke uvedenej v zmluve, resp. došla na miesto, ktoré bolo výslovne dohodnuté v zmluve. Nezaplatenie v rozpore s dohodnutými podmienkami sa považuje za podstatné porušenie zmluvy.
3. Pri podstatnom porušení zmluvy PARTNEROM majú KÚPELE právo od zmluvy odstúpiť. V prípade odstúpenia od zmluvy majú KÚPELE nárok na náhradu škody.
4. PARTNER nemá právo z príčiny akýchkoľvek nárokov zadržať splatnú platbu alebo iba jej časť alebo z nej kompenzovať svoje nároky (napr. v prípade reklamácie a podobne.)

čl.5

VOUCHERY

1. Všetky objednané služby sa poskytujú výhradne na základe PARTNEROM vystaveného voucheru. PARTNER je oprávnený vystaviť voucher len vtedy, ak služby predtým písomne objednal a jeho objednávka bola tak isto písomne zo strany KÚPEĽOV potvrdená. Originál vouchera musí niesť poznámku „Originál“. Vzor vouchera tvorí nedeliteľnú súčasť zmluvy.
2. Každý voucher vydaný PARTNEROM musí obsahovať nasledujúce údaje:
- označenie, že sa jedná o „Voucher“
  presný názov a plnú poštovú adresu PARTNERA, ktorý voucher vystavil
- počet klientov (mená klientov)
- termín nástupu a odchodu
- názov liečebného domu (hotela)
- kategória ubytovania (jednolôžková, dvojlôžková, apartmán, s príslušenstvom, bez príslušenstva)
- doplnkové služby
- údaje o tom, že bol voucher vystavený v prospech KÚPEĽOV
- hodnotu vouchera v jednej z mien uvedených v platnom cenníku
- podpis vystavovateľa a jeho pečiatku, ktorá sa môže nahradiť predtlačou firmy
- miesto a dátum vystavenia
3. PARTNER zodpovedá za každé zneužitie svojho vouchera. KÚPELE majú právo požadovať od PARTNERA náhradu škody, ktorá bola spôsobená zneužitím alebo nesprávnym vystavením vouchera, resp. odmietnuť poskytnutie služieb.
4. V prípade, že hodnota uvedená vo voucheri, „čiastka uvedená v peniazoch“, nezodpovedá rozsahu objednaných služieb v ňom špecifikovaných, poskytujú KÚPELE služby len do výšky čiastky vouchera. Nad čiastku uvedenú vo voucheri poskytnú KÚPELE služby len vtedy, keď rozdiel doplatí klient sám alebo keď PARTNER písomne potvrdí, že služby nad rámec vouchera bez meškania uhradí on, resp. vystaví riadnym spôsobom nový voucher.

čl.6

DĹŽKA POBYTU, PRÍCHOD A ODCHOD

1. Doporučuje sa, aby klient za účelom liečby strávil v zariadeniach KÚPEĽOV aspoň 21 dní. Táto doba vychádza z dlhodobých lekársky overených výskumov a skúseností. PARTNER berie túto skutočnosť doporučenia na vedomie a bude sa snažiť, aby cesty maximálneho počtu klientov boli organizované v súlade s týmto doporučením.
2. Pri ostatných relax/welness/firemných či športových akciách dĺžka pobytu je stanovená podľa želania klienta. V žiadnom prípade klient nie je limitovaný stráviť v kúpeľoch určitý počet dní.
3. Dňom príchodu je prvý deň pobytu.
4. Deň odchodu klienta závisí od dĺžky jeho pobytu. V každom prípade sa bude považovať deň nasledujúci za posledným dňom pobytu ako deň odchodu. Napríklad objednaná dĺžka pobytu je 21 nocí – potom sa 22. deň považuje za deň odchodu.

čl.7

OBJEDNÁVKY

1. PARTNER a KLIENT objednáva služby výhradne písomnou formou. KÚPELE potvrdia objednávku tak isto písomne. V objednávke musí PARTNER a KLIENT uviesť nasledujúce údaje:
- typ pobytu
- počet klientov (mená klientov)
- termín nástupu a odchodu
- názov liečebného domu (hotela)
- kategória ubytovania (jednolôžková, dvojlôžková, apartmán)
- doplnkové služby

2. PARTNER a KLIENT má možnosť objednať doplnkové služby. Ceny doplnkových služieb sú uvedené v cenníkoch podľa druhu doplnkových služieb.
3. V prípade, že nie je možné služby z akéhokoľvek dôvodu objednať, budú KÚPELE o tomto KLIENTA a PARTNERA informovať.
4. KÚPELE majú právo odmietnuť objednávku, ktorá nespĺňa požiadavky nutné k objednaniu služieb, prípadne sú údaje v objednávke neúplné, nepresné alebo rozporuplné alebo i tie, kde klient uvedie telefonický kontakt, na ktorý nie je možné v pracovnej dobe Obchodného oddelenia KÚPEĽOV, t.j. Pondelok – Piatok od 07.00 – 15.30hod., zastihnúť.
5. KÚPELE si vyhradzujú právo odmietnuť klienta, ktorý opakovane zasiela objednávky neúplné alebo nesprávne vyplnené alebo také, ktoré vyplnia s vedomím, že kúpeľný pobyt úmyselne neobjedná.
6. Pre klienta sú záväzné informácie, ktoré obdrží na potvrdenej objednávke, zaslanej KÚPEĽMI. KLIENT a PARTNER sú povinní potvrdenie objednávky skontrolovať a prípadné nezrovnalosti ihneď oznámiť pracovníkom Obchodného oddelenia, ktorí opravu zaistia a zašlú nové potvrdenie objednávky. Pokiaľ tak KLIENT alebo PARTNER neučinia, nebudú na tieto chyby či nezrovnalosti pri príchode do kúpeľov braný zreteľ.
7. V prípade, že je objednávka potvrdená, bude KLIENT alebo PARTNER o tom informovaný e – mailom na adresu, ktorú KLIENT alebo PARTNER uviedol v objednávke. Po potvrdení objednávky budú tiež klientom zaslané e – mailom potrebné pokyny pre poskytovanie služieb v kúpeľoch. Termíny pre platbu zálohy alebo doplatku cien služieb sú záväzné. KÚPELE nie sú zodpovedné za následky spôsobené oneskorenou platbou zo strany KLIENTA alebo PARTNERA. V prípade nezaplatenia ceny služieb riadne a včas, vrátane zálohovej platby, môžu KÚPELE od dojednaného zmluvného vzťahu odstúpiť s tým, že klient je povinný zaplatiť pokutu vo výške

20% z cien služieb.

8. Objednávaním služieb on-line cestou KLIENT alebo PARTNER súčasne prehlasuje, že súhlasí so spracovaním a uchovaním svojich osobných údajov v prihlasovacích dokumentoch uvedených za účelom zjednania, plnenia a vymáhania zmluvných záväzkov a k evidenčným účelom.

čl.8

STORNO OBJEDNANÝCH SLUŽIEB

1. Storno objednaných služieb môže PARTNER alebo KLIENT vykonať iba v súlade s týmito Všeobecnými obchodnými podmienkami výhradne písomnou formou (poštou, faxom, e- mailom) a najneskôr 28 dní pred príchodom klienta do zariadenia KÚPEĽOV.
2. V prípade, že PARTNER alebo KLIENT stornuje objednané služby v kratšom termíne ako 28 dní pred príchodom klienta, majú KÚPELE právo požadovať od PARTNERA alebo KLIENTA nasledujúce storno poplatky:

Počet dní pred príchodom	Poplatok v %
28 dní a viac	bez storno poplatku
28 dní až 14 dní	25 %
14 dní až 5 dní	50 %
Menej ako 5 dní alebo klient nenastúpi na pobyt	100 %

3. Všetky storno poplatky sa kalkulujú na základe celkových objednaných služieb a PARTNER alebo KLIENT je povinný uhradiť ich do 5 dní odo dňa doručenia, resp. oznámenia o storne pobytu na konto KÚPEĽOV. PARTNER v takomto prípade nemá žiaden nárok na províziu. Storno poplatky musí PARTNER uhradiť v každom prípade. KÚPELE si v prípade splnenia podmienok storna môžu storno poplatok ponechať z už zaplatenej ceny.
4. Pri predčasnom ukončení pobytu KLIENTA sa neposkytuje žiadna finančná ani iná náhrada za ubytovanie, stravovanie, liečenie a ďalšie služby.
5. V prípade nevyčerpania služieb v priebehu pobytu nebude poskytovaná žiadna finančná ani iná náhrada za ubytovanie, stravovanie, liečenie a ďalšie služby.
6. Za zmenu osoby klienta sa neúčtuje žiadny poplatok.
7. Pokiaľ sú KÚPELE povinné vrátiť KLIENTOVI či PARTNEROVI adekvátnu čiastku zaplatených služieb, vykoná tak do 30 dní. Táto finančná čiastka bude ponížená o príslušný storno poplatok vo výške uvedenej hore, prípadne administratívny poplatok v paušálnej výške 10,-€. Transakčné náklady spojené s vrátením ceny služieb idú na vrub KLIENTA alebo PARTNERA.

čl.9

VŠEOBECNÉ KONTRAINDIKÁCIE A ODMIETNUTIE POSKYTNUTIA SLUŽIEB

1. Kúpeľnú liečbu nie je možné poskytnúť v prípade, že ide o:
   - infekčné choroby prenosné na človeka a bacilonosičstvo

- klinické známky obehového zlyhania
- malígna arytmia
- často sa opakujúce profúzne krvácanie
- zhubné nádory počas liečenia a po ňom s klinicky zistiteľnými známkami pokračovania choroby
- epilepsia s výnimkou prípadov, pri ktorých sa v posledných 3 rokoch nevyskytol žiaden záchvat
- aktívne ataky alebo fázy psychóz a duševné poruchy
- závislosť na návykových látkach
- inkontinencia moču a stolice
- ťarchavosť
- všetky choroby v akútnom štádiu
- stavy po hlbokej trombóze do troch mesiacov po odznení choroby, stavy po akútnej tromboflebitíde do šiestich týždňov po odznení choroby
- labilní alebo dekompenzovaní diabetes mellitus
- kachexie všetkého druhu
- aktívne ataky alebo fázy psychóz a duševné poruchy s asociálnymi prejavmi a zníženou možnosťou komunikácie
- demencia
- nehojace sa kožné defekty akéhokoľvek pôvodu
- hypertenzia nad 120 mm Hg diastol. tlaku (16 kPA)
- opakovanie náhlej cievnej mozgovej príhody (viac ako dva razy), pokojová alebo nočná dušnosť, chronické edémy s hepatomegaliou, recidívy hemiparézy do jedného roku od prvej príhody ochorenia, nebezpečenstvo embolizácie, ťažké fatické poruchy
- pri sklerosis multiplex výrazná ataxia, pokročilé plegické stavy, príhody opakujúce sa do jedného roku
- paroxysmálne svalové obrny
- pri syringomyelii dýchacie a hltacie poruchy
- pri zápalových ochoreniach kĺbov a chrbtice vysoká aktivita nestabilizovaná primeranou liečbou, tuberkulózne artritídy
- nestabilizovaná osteonekróza hlavíc alebo acetábula bedrových a ostatných kĺbov
- kompresívny radikulárny syndróm

2. KÚPELE majú právo poskytnutie liečby odmietnuť v prípade, že sa pri vyšetrení klienta zistili príznaky kontraindikácií uvedených pod bodom 1 tohoto článku.
3. Z humanitárneho hľadiska poskytujú KÚPELE klientovi s príznakmi kontraindikácií v zmysle bodov 1 a 2 tohoto článku služby nevyhnutne potrebné v zodpovedajúcom rozsahu i trvaní pre vybavenie formalít spojených s odmietnutím klienta a jeho odchodom z kúpeľného zariadenia. Poskytnutie týchto služieb sa hradí z platného vouchera, resp. ich klient platí priamo v hotovosti sám.

čl.10

PLATNOSŤ VŠEOBECNÝCH OBCHODNÝCH PODMIENOK

Všeobecné obchodné podmienky vstupujú do platnosti dňom 01.05.2011. Všetky zmeny a dodatky k Všeobecným obchodným podmienkam budú PARTNEROVI alebo KLIENTOVI neodkladne oznámené písomnou formou.