



VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY Zmluvné strany

Kúpele Nimnica, a.s. (ďalej len „KN“), 020 71 Nimnica
fyzické a právnické osoby ktoré sú v zmysle príslušných právnych predpisov spôsobilé k právnym úkonom (ďalej len „klienti“)

KN 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 KN“/.*

článok I.

Úvodné ustanovenia

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

článok II.

Vznik zmluvného vzťahu

1. Zmluvný vzťah medzi zmluvnými stranami vzniká:

- na základe písomnej, alebo telefonicky objednávkou klienta, potvrdenej zo strany KN alebo
- zaplatením ceny alebo jej časti minimálne vo výške 80 % - 21 dní pred nástupom, za poskytované služby KN podľa platného cenníka KN. V prípade rezervácie a potvrdenia objednávky na pobyt v lehote kratšej ako 21 dní pred termínom nástupu, je potrebné uhradiť cenu za pobyt obratom a potvrdenie o úhrade zaslať faxom resp. poštou kúpeľom.

2. Podmienky, obsah a rozsah poskytovaných služieb KN sa riadia týmito všeobecnými obchodnými podmienkami, ako aj platným cenníkom KN a aktuálnou ponukou služieb KN.

článok III.

Práva a povinnosti KN

1. KN sú povinné:

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

2. KN 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 svojim správaním obťažuje alebo ohrozuje ostatných klientov KN alebo iným spôsobom porušuje svoje povinnosti. V takomto prípade klient nemá nárok na vrátenie ceny za služby KN a zaplatená cena za nespotrebované služby KN 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 KN;
- právo na informácie o všetkých podstatných skutočnostiach, ktoré sa týkajú zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb KN;
- na informácie ohľadom zmeny alebo zrušenia a dôvodoch zmeny alebo zrušenia zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb KN;
- kedykoľvek pred začiatkom čerpania služieb KN, 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 KN všetku potrebnú súčinnosť potrebnú k riadnemu a včasnému poskytnutiu služieb KN ako aj splneniu ďalších záväzkov KN voči klientovi;
- využívať služby KN v súlade s ubytovacím, stravovacím, kúpeľným, liečebným ako aj iným poriadkom KN stanovujúcim podmienky využívania služieb KN;
- zaplatiť cenu za zmluvne dohodnuté služby KN a prevziať od KN doklady potrebné na čerpanie služieb KN najneskôr v deň určený medzi zmluvnými stranami ako začiatok poskytovania služieb KN;
- konať pri využívaní služieb KN tak, aby svojim konaním neohrozil, neobmedzil ani nespôsobil škodu na majetku alebo zdraví iných klientov KN, KN alebo tretím osobám;
- služby poskytované KN 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 KN sa riadia cenníkom KN a aktuálnou ponukou služieb KN platnými v momente vzniku zmluvného vzťahu medzi zmluvnými stranami.

2. KN 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 KN a k takejto zmene ceny služieb KN oproti dôjde z dôvodu:

- zmeny platných právnych predpisov ovplyvňujúcich cenu alebo podmienky poskytovania služieb - zmeny cien dopravných nákladov 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 KN. Uvedené ustanovenie neplatí v prípade, ak pred rozhodnutím KN o zmene ceny služieb KN v súlade s vyššie uvedeným, klient zaplatil KN cenu za služby KN v rozsahu 100%. Za zaplatenie ceny za služby KN sa rozumie jej pripísanie na účet KN alebo zaplatenie v hotovosti k rukám KN.

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

začiatok poskytovania služieb KN odošlú písomné vyrozumenie o zmene ceny a jej dôvodoch na KN známu adresu klienta.

4. Klient je povinný najneskôr v deň určený medzi zmluvnými stranami ako deň začiatku poskytovania služieb KN zaplatiť KN 100% ceny za poskytované služby KN, v opačnom prípade majú KN právo odmietnuť klientovi poskytnutie služieb KN a klient nemá v takomto prípade nárok na náhradu žiadnych vynaložených nákladov ani náhradu škody. Za zaplatenie ceny za služby KN sa pre účely týchto VOP považuje pripísanie 100% ceny na účet KN alebo jej zaplatenie v hotovosti k rukám KN.

článok VI.

Zmena a zrušenie dohodnutých služieb KN

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

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

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

V takomto prípade sa na klienta nevzťahuje ustanovenie čl. VIII týchto VOP o storno poplatkoch.

4. KN 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 dodržaný 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 KN reklamovať.

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

3. KN sú povinné v prípade oprávnenej reklamácie zle poskytnutú službu 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 KN povinné spísať s klientom reklamačný protokol s označením reklamujúceho klienta a predmetu reklamácie podpísaný zo strany obidvoch zmluvných strán a KN 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 platné 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 KN zmluvnú pokutu (storno poplatok) vo výške závislej od počtu dní zostávajúcich do dňa stanoveného medzi zmluvnými stranami ako začiatok poskytovania služieb KN nasledovne:

- 20 - 14 dní pred začiatkom poskytovania služieb KN - 30 % z ceny dohodnutých služieb KN
- 13 - 7 dní pred začiatkom poskytovania služieb KN - 50 % z ceny dohodnutých služieb KN
- 6 - 1 deň pred začiatkom poskytovania služieb KN - 60 % z ceny dohodnutých služieb KN
- V deň nástupu, resp. bez avíza - 80% z ceny dohodnutých služieb KN

2. V prípade skrátenia pobytu v priebehu jeho čerpania, prípadne nečerpania vopred objednaných služieb KN majú právo účtovať storno poplatok vo výške 100 %, t. j. kúpele majú právo nevrátiť časť kúpnej ceny za tieto služby

článok IX.

Záverečné ustanovenia

1. Klient potvrdzuje, že sa s týmito podmienkami oboznámil, že s nimi súhlasí a v plnom rozsahu ich prijíma.

Akékoľvek pripomienky či návrhy k našim službám a dojmy z pobytu v Kúpeľoch Nimnica, a.s. si radi prečítame na nimnica@kupelenimnica.sk. Vaše názory sú pre nás cenným zdrojom informácií a umožňujú nám prispôbovať naše služby tak, aby vyhovovali Vaším požiadavkám.

Vedenie Kúpeľov Nimnica, a.s. Vám praje príjemný a nerušený pobyt v našom kúpeľnom zariadení.