

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

společnosti **Lázně Bechyně s.r.o.**
se sídlem Bechyně č. 202, PSČ 391 65, IČO: 46678654
zapsané v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Českých Budějovicích, oddíl C, vložka 1435
dále jen („**Lázně**“).

Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „**Obchodní podmínky**“) v souladu s § 1751 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „**Občanský zákoník**“) upravují vzájemný vztah mezi Lázněmi a fyzickou osobou, která je pojištěncem zdravotní pojišťovny (dále jen „**Pacient**“ a „**ZP**“) čerpá lázeňskou léčebně rehabilitační péči v registrovaném zdravotnickém zařízení Lázní, ať už ve formě komplexní lázeňské léčebně rehabilitační péče plně hrazené zdravotní pojišťovnou nebo příspěvkové lázeňské léčebně rehabilitační péče částečně hrazené zdravotní pojišťovnou (oba druhy lázeňské péče dále společně jako „**lázeňská péče**“).

Tyto Obchodní podmínky dále upravují vzájemný smluvní vztah mezi Lázněmi a osobou, která jako samoplátce objednává a čerpá pobyt v Lázních (dále jen „**Pobyť**“), která je zodpovědná příslušnou část nákladů na příspěvkovou lázeňskou léčebnou rehabilitační péči, které nehradí ZP, a/nebo která objednává další příplatkové samostatně hrazené služby poskytované Lázněmi v souvislosti Lázeňskou péčí a Pobytem (dále jen „**Klient**“).

A. LÁZEŇSKÁ LÉČEBNĚ REHABILITAČNÍ PÉČE

I.

Obecná ustanovení

- Lázeňská péče se poskytuje jako nezbytná součást léčebného procesu, jejíž potřebu a nezbytnost doporučuje ošetřující lékař a schvaluje ZP.
- Lázeňská péče se poskytuje výhradně jako následná lůžková péče.
- Lázeňskou péči hradí Pacientovi ZP buď plně v celém rozsahu jako komplexní lázeňskou péči (dále jen „**KLP**“) nebo částečně jako příspěvkovou lázeňskou péči (dále jen „**PLP**“).
- V případě KLP je Pacientům ze strany jejich ZP hrazena v plném rozsahu lázeňská léčba, celodenní stravování a ubytování. KLP čerpá Pacient v době své dočasné pracovní neschopnosti, splňuje-li podmínky nároku podle právních předpisů o nemocenském pojištění.
- Stanovená délka lázeňské péče pro jednotlivé indikace musí být dodržena.
- Systém komplexní lázeňské péče funguje na základě předvolání. Ošetřující lékař nejprve podá návrh na komplexní lázeňskou léčebně rehabilitační péči (dále jen „**návrh**“) zdravotní pojišťovně. ZP po posouzení návrhu revizním lékařem odešle schválený návrh přímo Lázním. Lázně určují termín nástupu Pacienta podle svých potřeb a dispozic a Pacienta předvolají v době platnosti návrhu. Lázně jsou povinné zaslat Pacientovi předvolání nejpozději 5 pracovních dnů před nástupem na lázeňskou péči. Termín nástupu na lázeňskou péči stanovený v předvolání na lázeňskou péči je pro Pacienta vždy závazný, ledaže Pacient požádá o individuální rezervaci termínu KLP nebo PLP dle Čl. II těchto Obchodních podmínek.
- Léčbu Pacienta vede ošetřující lázeňský lékař (dále jen „**lázeňský lékař**“) a jakékoli změny v léčbě mohou být provedeny pouze s jeho souhlasem. V průběhu lázeňské péče je Pacient povinen dodržovat léčebný režim, který mu stanovil lázeňský lékař, a dodržovat „**Lázeňský řád**“ a „**Provozní řád**“. Pacient je povinen vzít s sebou na lázeňskou péči zdravotní pomůcky a léky, které pravidelně užívá, v takovém množství, které postačí na celou dobu jeho lázeňské péče.
- Pokud před nástupem na lázeňskou péči nebo v jejím průběhu změnil Pacient svou ZP, je jeho povinností oznámit tuto skutečnost bezodkladně Lázním. Za zvýšené náklady Lázní v důsledku komunikace se ZP ohledně úhrady lázeňské péče novou ZP, je Pacient povinen uhradit administrativní poplatek ve výši 1.000,- Kč. Pokud nová ZP zamítne nebo změnil návrh na lázeňskou péči, jsou Lázně oprávněny k nároku na úhradu poskytnuté lázeňské péče včetně administrativního poplatku Pacientem.
- Poskytnutí služeb za příplatek nad rámec úhrady ZP je vždy záležitostí dohody mezi Lázněmi a Pacientem.

II.

Rezervace KLP

- Pokud si Pacient přeje změnit termín nástupu na KLP či ubytování stanovené v předvolání dle Čl. I odst. 6, může si zajistit individuální rezervaci termínu a/nebo konkrétního ubytování pro svou KLP. Sjednání individuálního termínu KLP a/nebo konkrétního ubytování je příplatkovou službou zpoplatněnou rezervačním poplatkem ve výši 1.000,- Kč.
- Rezervační poplatek slouží k zajištění termínu, a/nebo konkrétního ubytování a administrativnímu zpracování rezervace dle individuálního požadavku Klienta.
- Rezervační poplatek je nevratný (vyjma případu uvedeného v Čl. XIII odst. 53) a vztahuje se na jednoho Pacienta. V případě zrušení rezervace nelze částku uhrazeného rezervačního poplatku vrátit ani

převést na jiný termín.

- Pacient může požádat o rezervaci konkrétního termínu KLP a konkrétního ubytování následovně:
 - osobně v sídle Lázní;
 - e-mailem na adrese obchod@laznevechyni.cz;
 - poštou na adresu sídla Lázní.V případě rezervace písemnou cestou zašle Pacient Lázním písemný požadavek (e-mailem nebo poštou) obsahující tyto údaje:
 - jméno a příjmení, datum narození, adresa bydliště, kontakt (e-mail, telefon);
 - požadovaný termín nástupu, požadované ubytování, kategorie a typ pokoje;
 - číslo indikace KLP.
- Vyhoví-li Lázně požadavku Pacienta na rezervaci, zašlou mu příslušné potvrzení a instrukce k úhradě rezervačního poplatku. Rezervace se stává závaznou úhradou rezervačního poplatku. Nebude-li úhrada provedena v termínu stanoveném v potvrzení o rezervaci, Lázně potvrzení rezervace KLP či konkrétního ubytování automaticky zruší bez dalšího informování Pacienta.
- Bez individuální rezervace bude Klient ubytován v termínu a místě určeném přijímací kanceláří Lázní v souladu s Čl. I odst. 6 výše.
- Lázně si vyhrazují právo odmítnout požadavek pacienta na rezervaci termínu KLP/objednávku PLP v případě, že pacient nebo jeho průvodce při své předchozí lázeňské péči závažným způsobem porušil „**Lázeňský řád**“ nebo „**Provozní řád**“.

III.

Průvodce Pacienta při KLP

- Průvodce Pacienta při KLP je součástí lázeňské péče Pacienta. Pobyt průvodci hradí ZP, u které je Pacient, kterému je průvodce indikován, pojištěn. Průvodcem se rozumí osoba zletilá, způsobilá k právním úkonům. Pacientovi je k dispozici po celou dobu jeho KLP. Z těchto důvodů nemůže průvodce Pacienta zároveň čerpat KLP, PLP či Pobyť.

IV.

Dočasná pracovní neschopnost

- KLP čerpá Pacient v době své dočasné pracovní neschopnosti (dále jen „**DPN**“), splňuje-li podmínky nároku podle právních předpisů o nemocenském pojištění. Pokud Pacient již není v průběhu DPN, vystaví Pacientovi DPN lázeňský lékař.
- Průvodce Pacienta KLP má nárok na DPN po celou dobu Pacientovy lázeňské péče. DPN průvodci vystaví lázeňský lékař, který do Lázní přijímá Pacienta. S uznáním DPN musí Pacient i průvodce souhlasit. Pacient i průvodce mají právo vybrat si dovolenou na zotavenou místo DPN. O vystavení DPN musí průvodce lázeňského lékaře požádat, automaticky se nevystavuje.
- DPN nelze vystavit Pacientovi nebo průvodci, který je evidován na úřadu práce jako nezaměstnaný. Tito Pacienti nebo průvodci si v Lázních nechají ověřit a potvrdit formulář, který si předem na úřadu práce vyžádají. Nárok na uznání DPN nemají nepracující důchodci, zákonný zástupce dítěte na rodičovské dovolené a doprovod – samoplátce.

V.

Příspěvková lázeňská péče (PLP)

- V případě PLP hradí z celkové ceny lázeňské péče ZP pouze léčebnou část. Během pobytu v Lázních není Pacient v dočasné pracovní neschopnosti. Ubytování, stravování a případný doprovod (samoplátce) si Pacient hradí sám.
- Pro objednání PLP je nutno postupovat v souladu s Čl. X odst. 31 níže.

VI.

Zrušení rezervace KLP nebo objednávky PLP

- O zrušení rezervace termínu KLP či objednávky PLP (dále jen „**zrušení lázeňské péče**“) bude Pacient informován písemně (e-mailem, poštou) v následujících případech:
 - úhrada objednaných služeb nebyla provedena v daném termínu;
 - údaje uvedené Pacientem v rezervaci termínu KLP nebo objednávce PLP neodpovídají návrhu na lázeňskou péči schváleném ZP (dále jen „**návrh**“);
 - návrh nebyl Lázním doručen nejpozději 42 dní před nástupem;
 - ze závažných provozních důvodů na straně Lázní.
- Lázně si vyhrazují právo změnit termín nástupu na lázeňskou péči nebo přestěhovat Pacienta, pokud jim bude doručen návrh s odlišnou délkou lázeňské péče, než si Pacient rezervoval nebo objednal. Lázně si

vyhrazují právo zrušit lázeňskou péči v případě, že po obdržení návrhu bude lázeňským lékařem dodatečně zjištěna kontraindikace či jiné závažné zdravotní riziko, které je neslučitelné s absolvováním lázeňské péče.

VII. Nenastoupení lázeňské péče

25. Zabrání-li Pacientovi v nástupu na lázeňskou péči úmrtí v rodině, ošetřování člena rodiny, hospitalizace nebo onemocnění, které je neslučitelné s absolvováním lázeňské péče, je povinen ihned informovat Lázně a příslušnou ZP. Pacient je v takovém případě povinen doložit potvrzení příslušné ZP, která Pacienta informuje o dalším postupu
26. Všechny ostatní případy nedodržení termínu nástupu budou považovány za svévolné porušení léčebného režimu. Škody, které tím vzniknou Lázním a příslušné ZP, je pacient povinen uhradit v plné výši.

VIII. Přerušení lázeňské péče

27. Jakékoliv přerušení lázeňské péče musí být schváleno vedoucím lékařem Lázní. Po dobu přerušení lázeňské péče je Pacientovi rezervováno lůžko. Náklady spojené s rezervací lůžka po dobu přerušení lázeňské péče hradí ZP pouze v případě, že Pacient přerušil léčbu z důvodu hospitalizace v nemocnici. Jedná-li se o přerušení lázeňské péče na žádost Pacienta nebo z jiného než výše uvedeného důvodu, hradí náklady spojené s rezervací lůžka v plné výši Pacient. Přerušení neschválená vedoucím lékařem lázeňského zařízení se posuzují jako porušení léčebného režimu.

IX. Ukončení lázeňské péče

28. Délka lázeňské péče je dána platným indikačním seznamem. Nedodržení léčebného režimu, který Pacientovi stanovil lázeňský lékař (tj. absence lékařských kontrol, procedur, stravy), nadměrné požívání návykových látek, svévolné opuštění Lázní či jiných závažných důvodů je považováno za porušení „Lázeňského řádu“ a Provozního řádu“ a je důvodem k předčasnému ukončení lázeňské péče.
29. V případě předčasného ukončení lázeňské péče na žádost Pacienta či z jiných výše uvedených důvodů je Pacient KLP povinen uhradit Lázním náklady spojené s rezervováním lůžka (tj. ubytování pro Pacienta a příp. jeho průvodce) v délce lázeňské péče odpovídající jeho indikaci a ve výši úhrady ZP včetně případného příplatku nad rámec úhrady ZP; v případě předčasné ukončené PLP pacient nemá nárok na vrácení finanční částky za zaplacené ubytování.
30. V případě objednaných služeb nad rámec úhrady ZP se smluvní vztah mezi Lázněmi a Pacientem – Klientem řídí platnými ceníky a potvrzením individuálně objednaných služeb Lázněmi, jakož i oddílem B. těchto Obchodních podmínek. Zaplacením služeb Pacient – Klient potvrzuje, že se s ceníky a podmínkami seznámil a že s nimi souhlasí.

B. POSKYTOVÁNÍ PÉČE PLNĚ ČI ČÁSTEČNĚ HRAZENÉ PACIENTEM A DALŠÍCH PŘÍPLATKOVÝCH SLUŽEB

X. Uzavření smlouvy

31. V případě, kdy lázeňskou péči Pacientovi hradí částečně ZP jako příspěvkovou lázeňskou péči (dále jen „PLP“), a v případě pobytu v Lázních plně hrazeném Klientem, se smlouva mezi Lázněmi a Klientem (resp. Pacientem v případě PLP, který je v Oddílu B těchto Obchodních podmínek nadále označován rovněž jako Klient) uzavírá na základě závazné objednávky Klienta (dále jen „Objednávka“) a jejího Potvrzení (jak je definováno v Čl. X odst. 35)). Předmětem smlouvy je závazek Lázní poskytnout Klientovi pobyt či zabezpečit ve sjednaném rozsahu a kvalitě sjednané služby a závazek Klienta zaplatit Lázním smlouvenou cenu.
32. Zasláním Objednávky Lázním Klient stvrzuje, že se seznámil s těmito Obchodními podmínkami, a že s nimi souhlasí. Tyto Obchodní podmínky tvoří nedílnou součást uzavřené smlouvy. Tyto Obchodní podmínky se použijí, pokud smlouva nebo jiné písemné ujednání mezi smluvními stranami neobsahuje úpravu jinou. Jednotlivá ustanovení těchto Obchodních podmínek lze ve smlouvě změnit nebo vyloučit. Podmínky smluvního vztahu platí pro všechny osoby uvedené v Potvrzení.
33. Objednávka může být Klientem podána jedním z následujících způsobů:
 - a. osobně v sídle Lázní;
 - b. e-mailem na adresu obchod@laznevebechyni.cz;
 - c. poštou na adresu sídla Lázní.
34. Objednávkový formulář je k dispozici na webových stránkách Lázní na adrese www.laznevebechyni.cz. Využití tohoto formuláře však není podmínkou platnosti Objednávky a Objednávku lze učinit i jiným výše uvedeným způsobem.
35. Objednávka musí obsahovat nezbytné identifikační a kontaktní údaje Klienta (tj. jméno, příjmení, datum narození a trvalé bydliště) a

informace potřebné pro řádné zajištění Pobytu. V případě, že Klientem poskytnuté informace budou nepravdivé, neúplné či jinak zavádějící a mohou podstatným způsobem ovlivnit podmínky Pobytu, jsou Lázně oprávněny od smlouvy s Klientem odstoupit.

36. V případě akceptace Objednávky zašlou Lázně Klientovi písemné potvrzení jeho Objednávky (dále jen „Potvrzení“). Toto písemné Potvrzení bude obsahovat zejména: identifikaci sjednaného Pobytu, cenu, platební podmínky, případnou výši a podmínky složení zálohy, lhůtu pro úhradu ceny a případné zálohy a další podstatné podmínky plnění.
37. V případě, že je Objednávka neúplná nebo některý z požadavků uvedených v Objednávce není možné splnit (např. z důvodu naplněné kapacity nebo změny rozsahu nabízených služeb), zašlou Lázně Klientovi výzvu k doplnění Objednávky, případně návrh pozměněné nabídky; taková pozměněná nabídka se považuje za nový návrh smlouvy a smlouva je v takovém případě uzavřena zaplacením ceny uvedené v návrhu Lázní za podmínek v tomto návrhu uvedených.
38. V případě zjevné technické či evidenční chyby v uvedené ceně na internetových stránkách Lázní nebo v Potvrzení nejsou Lázně povinny poskytnout Pobyt za tuto zjevně chybnou cenu. Lázně o této skutečnosti neprodleně informují Klienta a nabídnou novou cenu Pobytu. Neakceptuje-li Klient novou cenu, mají Lázně právo od takovéto chybné smlouvy o Pobytu odstoupit.
39. Náklady spojené s uzavřením smlouvy nese ta strana, které tyto náklady vznikly.
40. Veškeré informace o Pobyttech zveřejňované Lázněmi jsou pouze informativního charakteru a Lázně nejsou povinny uzavřít smlouvu ohledně těchto Pobytů za totožných podmínek. Ustanovení § 1732 odst. 2 Občanského zákoníku se nepoužije.

XI. Ceny Pobytů a platební podmínky

41. Ceny služeb poskytovaných Lázněmi jsou uvedeny v aktuálně platných cenících nebo na webových stránkách Lázní. Ceny služeb neuvedených v aktuálně platných cenících nebo na webových stránkách Lázní sdělí Klientovi na vyžádání před podáním objednávky oddělení prodeje.
42. Cena Pobytu, kterou hradí Klient, je Klientovi vždy transparentně sdělena v Potvrzení. Tato cena je konečná a úplná, s výjimkou případných příplatkových služeb následně objednaných Klientem, místního poplatku, parkovného a dalších případných poplatků, které se hradí na místě při nástupu Klienta na Pobyt.
43. Pokud není v Potvrzení uvedeno jinak, je cena Pobytu splatná do 30 dnů od doručení Potvrzení Klientovi.
44. Klient uhradí cenu Pobytu, resp. zálohu, způsobem uvedeným v Potvrzení.
45. V případě bezhotovostní platby je závazek Klienta uhradit cenu splněn okamžikem připsání příslušné částky na bankovní účet Lázní.

XII. Práva a povinnosti smluvních stran

46. Lázně jsou povinny poskytnout Klientovi sjednané služby v rozsahu a kvalitě odpovídající smlouvě a těmto Obchodním podmínkám.
47. Klient má právo:
 - a. být úplně informován Lázněmi o objednávaném Pobytu, tj. jeho rozsahu, termínu a ceně;
 - b. na řádné poskytnutí jím uhrazeného Pobytu;
 - c. před zahájením Pobytu či v jeho průběhu Pobyt kdykoliv zrušit za předpokladu dodržení stornovacích podmínek v souladu s
 - d. Čl. XIII odst. 56 těchto Obchodních podmínek;
 - e. reklamovat vady Pobytu;
 - f. jako spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce: Ústřední inspektorát – oddělení ADR Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, e-mail: adr@coi.cz, www.adr.coi.cz.
48. Klient je povinen zejména:
 - a. řádně uhradit cenu Pobytu a souvisejících služeb a poplatků;
 - b. dodržovat provozní řády jednotlivých zařízení Lázní a další vnitřní předpisy Lázní;
 - c. respektovat pokyny zaměstnanců Lázní; a
 - d. dostavit se k Pobytu v sjednaném termínu a předložit při nástupu Pobytu požadované doklady.

XIII. Odstoupení od smlouvy a storno

49. Lázně i Klient mají právo odstoupit od uzavřené smlouvy v případech a za podmínek stanovených příslušnými právními předpisy a těmito Obchodními podmínkami.
50. Kromě důvodů pro odstoupení od smlouvy dle Občanského zákoníku a/nebo těchto Obchodních podmínek si Lázně dále vyhrazují právo na odstoupení od smlouvy také v případě, že:
 - a. údaje uvedené Klientem neodpovídají návrhu na lázeňskou péči schváleném zdravotní pojišťovnou (dále jen „Návrh“);
 - b. Návrh nebyl Lázním doručen nejpozději 30 dní před nástupem na

- lázeňský pobyt;
- c. pro závažné provozní důvody na straně Lázní nemohou být Pobyt či lázeňská péče poskytnuty;
- d. po obdržení Návrhu bude lázeňským lékařem dodatečně zjištěna kontraindikace či jiné závažné zdravotní riziko, které je neslučitelné s absolvováním lázeňské péče.
51. Lázně si vyhražují právo změnit termín nebo místo poskytovaných služeb z technicko-provozních důvodů. Klient bude o této skutečnosti informován a má v tomto případě právo na odstoupení od smlouvy bez zbytečného odkladu po sdělení této informace bez jakýchkoliv sankcí.
52. V případě odstoupení od smlouvy provedou Lázně vyúčtování zaplacené zálohy či ceny za Pobyt.
53. V případě, že je smlouva uzavřena či je jiná služba (např. dárkový poukaz) objednána distančním způsobem nebo mimo obchodní prostory Lázní, má Klient, kterým je spotřebitelem (dále jen „Spotřebitel“), právo do 14 dnů odstoupit od takové smlouvy bez udání důvodu. Toto právo však spotřebiteli nenáleží v případě smlouvy o Pobytu, která byla uzavřena s konkrétním termínem, ve kterém bude Pobyt poskytnut. V ostatních případech lhůta pro odstoupení od smlouvy končí uplynutím 14 dnů ode dne následujícího po dni uzavření smlouvy. Odstoupit od smlouvy může Spotřebitel jakýmkoli jednoznačným prohlášením adresovaným Lázním (například dopisem zaslaným prostřednictvím provozovatele poštovních služeb nebo prostřednictvím elektronické pošty). Spotřebitel může použít vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy, který tvoří přílohu č. 1 těchto Obchodních podmínek. Aby byla dodržena lhůta pro odstoupení od této smlouvy, postačuje odeslat odstoupení od smlouvy před uplynutím příslušné lhůty.
54. Pokud Spotřebitel odstoupí od smlouvy, Lázně Spotřebiteli vrátí bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů ode dne, kdy Lázním bude doručeno odstoupení od smlouvy, všechny peněžní prostředky, které Lázně od Spotřebitele na základě smlouvy přijaly. Pro vrácení peněžních prostředků bude použit stejný platební prostředek, který Spotřebitel použil pro provedení počáteční transakce, pokud Spotřebitel výslovně neurčí jinak.
55. Pokud Spotřebitel požádá, aby poskytování služeb začalo během lhůty pro odstoupení od smlouvy, zaplatí Spotřebitel Lázním částku úměrnou rozsahu poskytnutého plnění do doby, než Spotřebitel Lázně informuje o odstoupení od smlouvy, a to v porovnání s celkovým rozsahem plnění sjednaným ve smlouvě.
56. Nad rámec výše uvedeného může Klient Pobyt před jeho započítáním kdykoliv zrušit a stornovat jej. Toto zrušení ze strany Klienta (dále jen „storno“) musí být provedeno e-mailovou nebo písemnou formou a prokazatelně doručeno Lázním. V případě že pobyt chtějí stornovat všechny osoby ve smlouvě uvedené, musí Klient provést storno hromadně v jedné žádosti. Lázním vzniká nárok na zaplacení stornovacího poplatku, který je stanoven podle délky doby mezi dnem storna a prvním dnem potvrzeného Pobytu. Stornovací poplatky za 1 osobu jsou účtovány následovně:

Zrušení pobytu	Stornovací poplatek
do 28 dní před nástupem	bez poplatku
od 27 do 15 kalendářních dnů před nástupem	25 % z celkové ceny služeb
od 14 do 7 kalendářních dnů před nástupem	50 % z celkové ceny služeb
méně než 7 kalendářních dnů před nástupem	100 % z celkové ceny služeb

XIV.

Dárkové poukazy

57. Podmínkou pro vystavení dárkového poukazu na Pobyt je zaplacení 100 % jeho ceny. Dárkovým poukazem na Pobyt lze čerpat pouze služby v poukazu uvedené.
58. Dárkový poukaz lze uplatnit pouze v rámci jednoho Pobytu. Nelze jej uplatnit po částech. V rámci jednoho Pobytu je možné využít i více dárkových poukazů, jejichž hodnota se sčítá. Nevýčerpaná částka se nevrací ani nevyplácí v hotovosti.
59. Je-li hodnota Pobytu vyšší než finanční částka uvedená v peněžním poukazu, musí Klient, tj. obdarovaný, peněžní rozdíl doplatit.

60. Zakoupené dárkové poukazy jsou nevratné a musejí být vyčerpané během doby platnosti, která je na poukazu uvedena. V případě ztráty, zničení či odcizení poukazu se nový nevystavuje.
61. Maximální doba platnosti dárkového poukazu je 1 rok od data jeho vystavení.

XV.

Odpovědnost za vady

62. Lázně odpovídají Klientovi za to, že objednaný Pobyt nemá žádné vady a má všechny vlastnosti, které si spolu Lázně a Klient ujednali.
63. Klient je oprávněn vady Pobytu vytknout bez zbytečného odkladu poté, co se o nich dozví.
64. Vytknutí vad musí zejména obsahovat popis vady a požadovaný způsob vyřízení.
65. Lázně jsou povinny reklamaci vyřídit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od jejího uplatnění, pokud se s Klientem nedohodnou jinak. Za okamžik uplatnění reklamace se považuje okamžik, kdy dojde projev vůle Klienta (uplatnění práva z vadného plnění) Lázním.
66. V případě, že se jedná o vadu odstranitelnou, má Klient právo zvolit mezi:
- nápravou vady nebo doplněním toho, co chybí; nebo
 - přiměřenou slevou z ceny Pobytu.
67. Pokud vadu odstranit nelze, má Klient právo zvolit mezi:
- odstoupením od smlouvy; nebo
 - přiměřenou slevou z ceny Pobytu.
68. Lázně jsou povinny Klientovi vydat na jeho vyžádání písemné potvrzení o tom, kdy Klient své právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace Klient požaduje. Lázně posléze vydají na vyžádání Klientovi i potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

XVI.

Doručování, ochrana osobních údajů a ostatní podmínky

69. Lázně, Pacient i Klient si mohou veškerou písemnou korespondenci vzájemně doručovat prostřednictvím elektronické pošty.
70. Pacient a Klient doručuje Lázním korespondenci na emailovou adresu uvedenou v těchto Obchodních podmínkách. Lázně doručují Pacientovi či Klientovi korespondenci na emailovou adresu uvedenou v jeho objednávce.
71. Lázně zpracovávají osobní údaje Pacienta a Klienta v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 (GDPR) a souvisejícími právními předpisy České republiky.
72. Lázně zpracovávají osobní údaje Pacienta, resp. Klienta, jakožto subjektu údajů pouze za účelem plnění smlouvy a dále pro účely plnění zákonných povinností. Mimo případy zpracování osobních údajů dle předchozí věty mohou Lázně zpracovávat osobní údaje Pacienta, resp. Klienta, pouze na základě jeho výslovného, dobrovolného, svobodného, konkrétního, informovaného a jednoznačného souhlasu za účelem uvedeným v souhlasu Klienta, který je Pacient, resp. Klient, oprávněn kdykoliv odvolat.
73. Bližší informace o zpracování osobních údajů jsou uvedeny na webových stránkách Lázní.

XVII.

Závěrečná a přechodná ustanovení

74. Veškerá ujednání mezi Lázněmi a Pacientem, resp. Klientem, se řídí právním řádem České republiky.
75. Smlouva s Pacientem, resp. Klientem, je archivována a není Pacientovi, resp. Klientovi, přístupná.
76. Smlouvu lze uzavřít výlučně v českém jazyce.
77. Lázně i Pacient a Klient na sebe přebírají nebezpečí změny okolností ve smyslu § 1765 odst. 2 OZ.
78. Znění obchodních podmínek mohou Lázně měnit či doplňovat. Tímto ustanovením nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklá po dobu účinnosti předchozího znění obchodních podmínek.

V Bechyni, dne 1. března 2026

Dr. Michael Sailer
jednatel
Lázně Bechyně, s.r.o.

Příloha č. 1

Vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy uzavřené distančním způsobem nebo mimo obchodní prostory

Odstoupení od smlouvy	
-	Adresát: Lázně Bechyně, s.r.o., se sídlem Bechyně č. 202, PSČ 391 65, IČO: 46678654 Adresa pro doručování elektronické pošty: obchod@laznevbeyhyni.cz
-	Oznamuji/oznamujeme^{*)} že tímto odstupuji/odstupujeme^{*)} od smlouvy o poskytnutí těchto služeb^{*)}
-	Datum objednání^{*)} datum obdržení^{*)}
-	Jméno a příjmení spotřebitele/spotřebitelů
-	Adresa spotřebitele/spotřebitelů
-	Datum
-	Podpis spotřebitele/spotřebitelů (pouze pokud je tento formulář zasílán na listině)

^{*)} Nehodící se škrtněte nebo údaje doplňte.