

# Sklené Teplice

## Všeobecné obchodné podmienky

### Liečebných termálnych kúpeľov, a.s. Sklené Teplice

so sídlom : Sklené Teplice 100, 966 03 Sklené Teplice, IČO : 31 642 721

zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Banská Bystrica

oddiel : Sa, vložka číslo : 802/6

číslo telefónu : +421 45 677 1061, +421 905 413 297

## ČL. 1 ÚVODNÉ USTANOVENIA

Obchodná spoločnosť Liečebných termálnych kúpeľov, a.s. Sklené Teplice, so sídlom 966 03 Sklené Teplice 100, IČO : 31 642 721, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Banská Bystrica, oddiel : Sa, vložka číslo : 802/6 (*d'alej v texte len „LTK,a.s.“*), poskytuje komplexné kúpeľné služby, vrátane ubytovania, stravovania, ambulantných služieb, individuálnych procedúr a doplnkových služieb.

1. Tieto VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY (*d'alej v texte len „VOP“*) upravujú právne vzťahy, ktoré vznikajú medzi LTK, a.s. a klientmi (*d'alej v texte spoločne aj len „zmluvné strany“*) v rámci poskytovania služieb LTK,a.s., pričom vytvárajú základnú právnu úpravu týchto vzťahov. V jednotlivých prípadoch – právnych vzťahoch medzi LTK, a.s. a klientmi je možné sa od týchto VOP odchýliť a niektoré náležitosti právnych vzťahov riešiť individuálne. Individuálna úprava môže vyplývať zo zmluvy medzi LTK,a.s. a klientom, z inej dohody zmluvných strán, ako i z jednostranného vyhlásenia LTK,a.s.. Platí, že individuálna úprava, ktorá rieši právne vzťahy odchyľne od VOP má prednosť pred úpravou obsiahnutou vo VOP.
2. VOP upravujú podmienky poskytovania komplexných kúpeľných služieb, vrátane ubytovania, stravovania, ambulantných služieb, individuálnych procedúr a doplnkových služieb.

## ČL. 2 VZNIK ZMLUVNÉHO VZŤAHU

1. Medzi zmluvnými stranami zmluvný vzťah – právny vzťah, vzniká v zásade na základe : zmluvy alebo iného dvojstranného právneho úkonu;
- písomnej, telefonickej alebo e-mailovej objednávky klienta s povinnosťou platby, potvrdenej zo strany LTK,a.s.; v prípade, že rezervácia, objednávka príp. voucher

nebude zo strany LTK,a.s. potvrdená (-ý), zmluvný vzťah medzi pensionálnym klientom a LTK,a.s. nevzniká.

- uhradenia ceny za poskytované služby;
- uplatnenia permanentiek a darčkových poukazov vydaných LTK,a.s. so súhlasom, resp. potvrdením LTK,a.s. o možnosti čerpania služieb v danom termíne;
- zmluvný vzťah medzi potencionálnym klientom vzniká až potvrdením rezervácie alebo objednávky príp. vouchera zo strany LTK,a.s.. V prípade, že LTK,a.s. rezerváciu alebo objednávku príp. voucher s presným termínom nástupu zo strany LTK,a.s. potencionálneho klienta nepotvrdí, môže klientovi ponúknuť vrátenie zaplatených finančných prostriedkov, alebo navrhnúť mu iný termín.

2. *Objednávka klienta s povinnosťou platby bude obsahovať najmä:*

- označenie „OBJEDNÁVKA S POVINNOŠŤOU PLATBY“ (ďalej v texte aj len „objednávka“)
- meno, priezvisko a adresu klienta – objednávateľa (ďalej v texte aj len „objedávateľ“)
- dátum príchodu a odchodu na pobyt /procedúru/, počet a mená klientov
- požadovaný typ kúpeľného pobytu /procedúry/, požadované hotelové služby
- požiadavky na ubytovanie /liečebný dom, kategória, typ izby/
- požiadavky na stravovanie, transfery a ostatné doplnkové služby
- vlastnoručný podpis objednávateľa, miesto a dátum vystavenia predmetnej objednávky.
- Zmluvný vzťah medzi potencionálnym klientom vzniká až potvrdením rezervácie alebo objednávky príp. vouchera s presným termínom nástupu zo strany LTK,a.s.. V prípade, že LTK,a.s. rezerváciu alebo objednávku, príp. voucher potencionálneho klienta nepotvrdí, potencionálny klient nie je oprávnený užívať priestory ubytovacieho zariadenia, ktoré si mal záujem objednať alebo rezervovať (nebytové priestory-izby), ako aj spoločné priestory ubytovacieho zariadenia a používať služby, ktorých poskytovanie je s ubytovaním spojené.

### **ČL. 3 PLATOBNÉ PODMIENKY**

1. LTK,a.s. ako poskytovateľ služieb vydáva darčkové poukazy, ktoré môže klient použiť na čerpanie jednotlivých služieb. Darčkové poukazy je možné zakúpiť na recepciách LTK,a.s., resp. si ich dodávku objednať prostredníctvom mailovej objednávky. Platnosť darčkového poukazu je uvedená na jej prednej strane. Klient môže jednotlivé služby čerpať na základe darčkového poukazu výhradne len do doby trvania platnosti darčkového poukazu. V prípade, že služby vyčerpané nebudú, klient stráca nárok na čerpanie poskytnutej služby, a to bez akejkoľvek náhrady. Služba vybraná z ponuky LTK,a.s., uvedená na darčkovom poukaze, bude poskytnutá klientovi – osobe, ktorá sa darčkovým poukazom preukáže. Termín čerpania služieb je klient povinný si objednať – rezervovať prostredníctvom komunikačných kanálov uvedených na web stránke v časti „kontakty“. Po potvrdení rezervácie zo strany LTK,a.s. sa táto stáva záväznou.
2. Klient realizuje platbu bankovým prevodom. Bankové poplatky spojené s realizáciou platby si klient hradí sám zo svojho.

3. Kúpna cena sa považuje za zaplatenú v tom momente, ku ktorému bola celá pripísaná na účet LTK,a.s. v banke uvedenej v zmluve, resp. na faktúre, alebo v potvrdení objednávky. Nezaplatenie v rozpore s dohodnutými podmienkami sa považuje za podstatné porušenie zmluvy, resp. vzájomnej dohody.
4. Pri podstatnom porušení zmluvy klientom, alebo v prípade riadneho nezaplatenia kúpnej ceny a nezaplatenia v termíne uvedenom v zmluve, na faktúre, alebo v potvrdení objednávky, majú LTK,a.s. právo od zmluvy odstúpiť, alebo objednávku stornovať. V uvedených prípadoch majú LTK,a.s. nárok na náhradu škody.
5. Neoddeliteľnou súčasťou pobytu je tzv. „kúpeľný poplatok“, ktorý sa vzťahuje na objednané prenoco vanie a osobu. Výška kúpeľného poplatku je 1,00 €/na osobu a noc (vrátane DPH). S odvolaním sa na Zákon č. 268/2014 Z. z., ktorým sa mení a dopĺňa Zákon č. 582/2004 Z. z. sú LTK,a.s. povinné vyberať za prechodné ubytovanie daň z ubytovania obcí. Jeho aktuálna výška podľa platného VZN obce Sklené Teplice predstavuje 1,00 €/ na osobu a noc. Kúpeľný poplatok platí každý ubytovaný klient, ktorý dovŕšil 15 rok veku života za prenoco vanie bez výnimky.
6. Extra doobjednané procedúry priamo na mieste, konzumácia nápojov z nápojového baru na izbe a objednanie iného sortimentu v gastro prevádzkach LTK,a.s. budú klientovi zúčtované pri check out.
7. Osobitné ustanovenia o realizovaní platby kúpnej ceny pri zmluve uzavretej na diaľku: Úhradu za pobyt a objednané a potvrdené služby môže klient uskutočniť platobným príkazom v jeho banke, alebo prostredníctvom internetbankingu v prospech uvedeného účtu:

Názov organizácie: Liečebné termálne kúpele, a.s. Sklené Teplice

Adresa: Sklené Teplice 100, 966 03 Sklené Teplice

Číslo účtu IBAN: SK8109000000000410820802

SWIFT/BIC: GIBASKBX

Názov banky: Slovenská sporiteľňa, a.s., Tomášikova 48, 832 37 Bratislava

Faktúru je možné, okrem vyššie uvedených spôsobov, uhradiť aj prostredníctvom linku, ktorý klient obdrží spolu so zálohovou faktúrou.

#### **ČL. 4 OBJEDNÁVANIE POBYTU A VOĽNE PREDÁVANÝCH PROCEDÚR**

Klient si môže pobyt, resp. voľne predávané procedúry, objednať osobne, telefonicky, e-mailom alebo poštou na adrese Liečebné termálne kúpele, a.s. Sklené Teplice 100, 966 03 Sklené Teplice. Podľa svojich požiadaviek vyhotovuje klient tomu zodpovedajúcu objednávku s povinnosťou platby podľa článku 2 bod 2. týchto VOP. Po zaplatení celkovej ceny LTK,a.s. odošlú klientovi na ním uvedenú adresu, resp. adresu uvedenú v e-maile, liste, alebo v telefonickej objednávke; ubytovací preukaz a pokyny na pobyt. Obdobne v prípade objednania voľne predávaných procedúr klient obdrží kúpeľný preukaz s rozvrhom a načasovaním

procedúr po zaplattení ich celkovej ceny, resp. v prvý deň pri nástupe na voľne predávané procedúry.

## **ČL. 5 DĹZKA POBYTU, PRÍCHOD A ODCHOD**

1. Doporučuje sa, aby klient za účelom liečby strávil v LTK,a.s. aspoň 21 dní. Táto doba vychádza z dlhodobých lekárske overených výskumov a skúseností. Pre klientov zdravotných poisťovní je záväzný počet dní liečenia určený legislatívou – „Indikačným zoznamom SR“. Ostatní klienti majú možnosť vybrať si z ponuky liečebných pobytov.
2. Pri ostatných kúpeľných pobytach je dĺžka stanovená počtom prenocovaní.
3. Dňom príchodu je prvý deň pobytu. Za deň odchodu sa považuje deň nasledujúci za posledným dňom spojeným s prenocovaním.

Príchod: v čase od 13:00 hod. v zmysle Ubytovacieho poriadku

Odchod : v čase do 10:00 hod. v zmysle Ubytovacieho poriadku.

V prípade, že klient bezdôvodne neuvolní izbu do vymedzeného času odchodu, bude mu účtovaný poplatok v zmysle platného cenníka LTK, a.s..

## **ČL. 6 TRANSFERY**

LTK,a.s. ponúkajú prepravu z letiska alebo iných požadovaných miest na Slovensku a v susedných krajinách a späť. Ceny uvedených transferov nie sú zahrnuté v cene pobytu a LTK,a.s. ich klientovi poskytnú po vzájomnej dohode na základe vyžiadania, vrátane objednania tejto služby. Na základe a podľa svojich požiadaviek vyhotovuje klient tomu zodpovedajúcu objednávku s povinnosťou platby podľa článku 2 bod 2. týchto VOP.

## **ČL. 7 PRÁVA A POVINNOSTI KLIENTA**

1. *Klient má právo :*
  1. na poskytnutie služieb v dohodnutom rozsahu, ako aj na podanie potrebných informácií k cene, obsahu, resp. programu pobytu;
  2. na zrušenie objednaných služieb, t. j. odstúpenie od zmluvy pri súčasnom akceptovaní storno podmienok;
  3. písomne oznámiť zmenu v osobe účastníka a to spolu s ostatnými náležitosťami, ktoré obsahuje objednávka na pobyt.
  4. Užívať priestory, ktoré mu boli na prechodné ubytovanie vyhradené (nebytové priestory- izby) v súvislosti s objednanými službami počas jeho pobytu v LTK,a.s., ako aj užívať spoločné priestory ubytovacieho zariadenia a používať služby, ktorých poskytovanie je s ubytovaním spojené. Uvedené priestory nie je dovolené užívať na kancelárske a iné účely.
2. *Osobitné poučenie klienta o uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy uzavretej na diaľku*

### 3. **Právo na odstúpenie od zmluvy.**

Klient má právo odstúpiť od tejto zmluvy bez uvedenia dôvodu v lehote 14 dní. Lehota na odstúpenie od zmluvy uplynie po 14 dňoch odo dňa uzavretia zmluvy. Pri uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy klient informuje LTK,a.s. o svojom rozhodnutí odstúpiť od tejto zmluvy jednoznačným vyhlásením (napríklad listom zaslaným poštou, alebo e-mailom) na adrese : Liečebné termálne kúpele, a.s. Sklené Teplice 100, 966 03, číslo : +421-45-677 1061, e-mailová adresa [recepacia@kupele-skleneteplice.sk](mailto:recepacia@kupele-skleneteplice.sk). Na tento účel môžete použiť „VZOROVÝ FORMULÁR NA ODSŤUPENIE OD ZMLUVY“, ktorý tvorí PRÍLOHU č. 1 týchto VOP. Ak máte záujem, môžete vyplniť a zaslať vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy alebo akékoľvek iné jednoznačné vyhlásenie o odstúpení od zmluvy aj elektronicky na adresu [recepacia@kupele-skleneteplice.sk](mailto:recepacia@kupele-skleneteplice.sk). Ak využijete túto možnosť, prijatie odstúpenia od zmluvy Vám bezodkladne potvrdia LTK,a.s. na trvanlivom nosiči (napríklad e-mailom). Lehota na odstúpenie od zmluvy je zachovaná, ak zašlete oznámenie o uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy pred tým, ako uplynie lehota na odstúpenie od zmluvy.

### 4. **Dôsledky odstúpenia od zmluvy.**

o odstúpení od zmluvy Vám LTK,a.s. vráti všetky platby, ktoré ste uhradili v súvislosti s uzavretím zmluvy, najmä kúpnu cenu vrátane nákladov na doručenie tovaru k Vám. To sa nevzťahuje na dodatočné náklady, ak ste si zvolili iný druh doručenia, ako je najlacnejší bežný spôsob doručenia, ktorý ponúkame. Platby Vám budú vrátené bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 dní odo dňa, keď nám bude doručené Vaše oznámenie o odstúpení od tejto zmluvy. Ich úhrada bude uskutočnená rovnakým spôsobom, aký ste použili pri Vašej platbe, ak ste výslovne nesúhlasili s iným spôsobom platby, a to bez účtovania akýchkoľvek ďalších poplatkov.

5. Ak ste požiadali o začatie poskytovania služieb počas lehoty na odstúpenie od zmluvy, máte povinnosť LTK,a.s. uhradiť cenu za skutočne poskytnuté plnenia do dňa, kedy ste LTK,a.s. oznámili Vaše rozhodnutie odstúpiť od tejto zmluvy.

6. *Klient má povinnosť :*

1. pristupovať ku všetkým okolnostiam tak, aby svojim konaním a správaním neobmedzil, alebo neohrozil priebeh a realizáciu pobytu, ako aj ďalších účastníkov pobytu, pričom v opačnom prípade nesie plnú zodpovednosť za následky;
2. dodržiavať vopred stanovený program pobytu;
3. dodržiavať ustanovenia ubytovacieho poriadku, upozornenia, resp. odporúčania vyvesené v priestoroch areálu LTK,a.s., riadiť sa poučením o odkladaní klenotov, peňazí a iných cenností;
4. rešpektovať pokyny a doporučenia zaslané LTK,a.s. pri potvrdení objednávky;
5. riadiť sa informačnými materiálmi, ktoré upresňujú podmienky pobytu v LTK,a.s.
6. poskytnúť kúpeľom súčinnosť, ktorá je potrebná ku zaisteniu služieb a vo veciach prípadných zmien, reklamácii, či poistných udalostí;
7. klienti, ktorým má byť poskytnutá kúpeľná starostlivosť alebo si zakupujú voľno predajné procedúry musia pred svojim nástupom na pobyt, resp. na voľno predajné procedúry, zväžiť svoj zdravotný stav s ohľadom na podmienky

- miesta pobytu, resp. voľne predávaných procedúr /kontraindikácie/ a pri nástupe na kúpeľnú zdravotnú starostlivosť sú povinní buď absolvovať vstupnú lekársku prehliadku alebo minimálne riadne vyplniť zdravotný dotazník;
8. v prípade zrušenia objednávky pobytu, transfera alebo voľne predávaných procedúr oznámiť túto skutočnosť LTK,a.s. a akceptovať storno poplatky;
  9. právnické osoby sú povinné riadne a včas oboznámiť účastníkov pobytu, resp. voľne predávaných procedúr, so znením VOP a zabezpečiť, aby uvedené povinnosti z nich vyplývajúce boli účastníkmi riadne dodržiavané;
  10. preukazovať sa v prevádzkach LTK,a.s. identifikačnými predmetmi (preukazy, kartičky, náramky a pod.), ktoré obdržia pri nástupe na pobyt, resp. na voľne predávané procedúry, na recepcii. Identifikačné predmety sú neprenosné a nie je dovolené údaje v nich pozmeňovať. Pri odchode z pobytu je klient povinný dovzdať všetky identifikačné predmety na recepcii v príslušnom liečebnom dome. V prípade preukázateľného zneužitia identifikačných predmetov je klient povinný zaplatiť poplatok vo forme sankcie vo výške 100 €/za jeden identifikačný predmet;
  11. preukazovať sa pri nástupe na pobyt (viac ako jedno prenocovanie) na recepcii preukazom totožnosti (platný občiansky preukaz, pas) za účelom vedenia evidencie ubytovaných;
  12. cudzí štátny príslušník je povinný LTK,a.s. predložiť ďalšie doklady o pobyte na území SR, ktoré vyplývajú z príslušnej platnej legislatívy (Zákon č. 48/2002 Z. z. o pobyte cudzincov v platnom znení).
  13. V posledný deň skončenia pobytu je klient povinný riadne a včas odovzdať priestory, ktoré mu boli na prechodné ubytovanie vyhradené (nebytové priestory- izby) v súvislosti s objednanými službami počas jeho pobytu v LTK,a.s.. V prípade, že klient dobrovoľne neopustí priestory, ktoré mu boli na prechodné ubytovanie vyhradené (nebytové priestory - izby) v súvislosti s objednanými službami počas jeho pobytu v LTK,a.s., pri riadnom ukončení pobytu, alebo pri predčasnom ukončení pobytu zo strany LTK,a.s. v zmysle čl. 8 bod. 2 VOP; vzniká LTK,a.s.právo, po ústnej výzve za prítomnosti dvoch svedkov, bez ďalšieho, pristúpiť za súčinnosti príslušníkov polície k fyzickému vyprataniu jeho osoby a jeho vecí mimo priestorov predmetného ubytovacieho zariadenia (napr. pred vstupné dvere ubytovacieho zariadenia), a to aj za použitia násilia.

Ďalej LTK,a.s. majú právo, bez ďalšieho :

- vstupovať do týchto priestorov a použiť za tým účelom primerané prostriedky, vrátane odstránenia prekážok,
- uzavrieť tieto priestory a zamedziť klientovi, prípadne aj iným osobám, vstup do nich a vymeniť, tam kde je to potrebné, doterajšie zámky za iné,
- prerušiť, resp. zabezpečiť prerušenie poskytovania súvisiacich služieb, ktorých poskytovanie je spojené s ich užívaním.

## **ČL. 8 PRÁVA A POVINNOSTI KÚPEĽOV**

1. LTK,a.s. majú povinnosť pred uzatvorením zmluvy o pobyte, alebo pred predajom voľne predávaných procedúr pravdivo informovať o všetkých skutočnostiach, ktoré sú známe a ktoré môžu mať vplyv na rozhodnutie záujemcu o kúpu pobytu, resp. voľne predávaných procedúr. Ak nastanú okolnosti brániace poskytnúť služby klientovi podľa vopred dohodnutých podmienok, LTK,a.s. si vyhradzuje právo zmeniť program, alebo cenu pobytu, presunúť dobu konania pobytu, zmeniť ubytovacie zariadenie alebo pobyt zrušiť. V prípade zmeny ubytovacieho zariadenia musí náhradné ubytovanie spĺňať podobný štandard. Tieto zmeny sú LTK,a.s. povinné bezodkladne oznámiť objednávateľovi najneskôr 3 dni pred začatím pobytu, resp. pred začatím absolvovania voľne predávaných procedúr.
2. LTK,a.s. majú právo od zmluvy odstúpiť, alebo predčasne ukončiť klientovi pobyt alebo odstúpiť od pokračovania v podávaní voľne predajných procedúr v prípade, ak klient aj napriek upozorneniu a výstrahe zo strany LTK,a.s. hrubo porušuje dobré mravy, nevhodným spôsobom obťažuje, resp. ohrozuje ostatných klientov, zamestnancov kúpeľov, ich bezpečnosť, zdravie, majetkové hodnoty alebo inak hrubo porušuje svoje povinnosti.
3. LTK,a.s. ako poskytovateľ služieb sú oprávnené:
  - výhradne a jednostranne pristúpiť ku zmene týchto VOP
  - vykonať zmenu sortimentu, rozsahu, obsahu, resp. podmienok ponúkaných služieb a produktov
  - vykonať zmenu cenníka (cien produktov a služieb) a zmenu podmienok poskytovania zazmluvnených produktov a služieb za podmienok upravených v týchto VOP
  - inkasovať storno poplatky vo výške a za podmienok upravených v týchto VOP
  - kompenzovať svoj nárok vyplývajúci zo storno poplatku z vykonanej úhrady klienta za objednané služby
  - nepriať a neubytovať klienta, nepotvrdiť mu rezerváciu, objednávku príp. voucher v prípade, že s daným klientom boli v minulosti negatívne skúsenosti počas jeho pobytu v niektorom z ubytovacích zariadení LTK,a.s. (ak zo strany klienta v minulosti došlo k porušeniu Všeobecných obchodných podmienok LTK,a.s., ubytovacieho poriadku, prevádzkových poriadkov na iných prevádzkach LTK,a.s.).

## **ČL. 9 ZĽAVY Z POBYTOV**

1. V prípade nároku klienta na zľavu si ju klient uplatňuje pri objednávke pobytu. V prípade, že tak neurobí, zľava mu nebude priznaná. Zľavy nie je možné vzájomne spájať, sčítavať, či kombinovať a nevzťahujú sa na last minute pobyty a akciové pobyty. Klient si môže uplatniť vyššiu zo zliav, na ktoré má nárok.

## ČL. 10 STORNO PODMIENKY

1. Potvrdenú rezerváciu pobytu a voľno predajných procedúr je možné stornovať iba mailom, alebo písomnou formou na adresu LTK,a.s.. Počet dní určujúcich výšku storna sa počíta odo dňa doručenia storna mailom, alebo písomne na adresu LTK,a.s..
2. Výška storno poplatkov je:
  - 20 – 15 dní: 10% z ceny pobytu, resp. z ceny objednaných voľne predajných procedúr
  - 14 – 7 dní: 30% z ceny pobytu, resp. z ceny objednaných voľne predajných procedúr
  - 6 – 3 dni: 75% z ceny pobytu, resp. z ceny objednaných voľne predajných procedúr
  - 2 – 0 dní: 100% z ceny pobytu, resp. z ceny objednaných voľne predajných procedúr
3. V prípade že si ubytovaný klient rezervuje voľno predajnú procedúru a z objektívnych príčin ju nemôže absolvovať, je povinný ju zrušiť najneskôr deň pred dňom jej čerpania. V prípade, že tak klient neurobí, bude mu účtovaný 100% storno poplatok vo výške ceny procedúr
4. Klientovi nie je poskytovaná žiadna finančná náhrada za objednané a nevyčerpané služby, za zmeny objednaných služieb počas pobytu (ubytovanie, stravovanie, liečebné procedúry)
5. Pri predčasnom ukončení pobytu zo strany klienta, alebo pri neabsolvovaní všetkých objednaných a potvrdených voľne predajných procedúr nie je klientovi poskytovaná žiadna finančná ani iná náhrada za stravovanie, ubytovanie, liečenie, procedúry ani iná náhrada za ďalšie objednané služby. V prípade skoršieho odchodu oproti potvrdenej rezervácii môže byť navyše klientovi účtovaný storno poplatok vo výške 50% z nevyčerpaných objednaných služieb.
6. Za riadne a včas vykonanú zmenu osoby klienta sa neúčtuje žiadny poplatok.
7. Pokiaľ sú LTK,a.s. z určitého dôvodu povinné vrátiť klientovi adekvátnu čiastku zaplatených služieb, vykonajú tak do 30 dní od vzniku nároku. Táto finančná čiastka bude ponížená o príslušný storno poplatok uvedený vyššie, prípadne aj administratívny poplatok v paušálnej výške 10 eur. Transakčné náklady spojené s vrátením ceny služieb idú na vrub klienta.

O zmenu už potvrdenej objednávky na transfer môže klient požiadať bez účtovania storno poplatkov najneskôr 3 dni pred pôvodne požadovaným a zo strany LTK,a.s. potvrdeným dátumom transferu. Akákoľvek zmena objednávky (napr. počet osôb, druh vozidla, trasa, dátum, čas) predložená zo strany klienta neskôr než vyššie uvedené 3 dni sa považuje za storno pôvodnej požiadavky so 100% storno poplatkom. V takýchto prípadoch LTK,a.s. tiež negarantujú, že každej požiadavke na zmenu budú môcť vyhovieť.

## ČL. 11 CENY

1. Cenníky sú uverejnené v elektronickej podobe na webovej stránke kúpeľov, prípadne môžu byť na vyžiadanie poskytnuté aj v tlačenej verzii.



2. Všetky ceny sú uvedené podľa:
  - typu pobytu;
  - sezóny;
  - kúpeľného domu;
  - kategória izby (bunková, jednolôžková, dvojlôžková, komfort,apartmán)
  - druhu voľne predajných procedúr.
3. LTK,a.s. si vyhradzuje právo zmeny cien a obsahu balíčkov služieb.
4. LTK,a.s. môžu vo vybranom období a na vybrané liečebné domy uplatňovať zľavy za skorý nákup (*d ďalej len „ZSN“*) pobytov zahrnutých do štandardnej ponuky cenníkových pobytov ponúkaných na príslušný rok a zverejnených v aktuálne platných cenníkoch podľa stanovených podmienok:
  1. Nárok na ZSN vzniká za podmienky, že pobyt je objednaný a uhradený v 100% výške 2 mesiace pred termínom nástupu zálohou faktúrou. Pod úhradou rozumieme dátum pripísania finančných prostriedkov na účet LTK,a.s.
  2. Minimálna dĺžka pobytu 14 nocí.
  3. Výška zľavy na online rezervácii pobytu na stránke [www.kupele-skleneteplice.sk](http://www.kupele-skleneteplice.sk) je vo výške 5% z celkovej ceny pobytu. Táto zľava je uplatniteľná len v prípade úhrady pobytu na bankový účet LTK,a.s. najneskôr 72 hodín po vytvorení rezervácie.
  4. Rozsah záväzne objednaných a potvrdených služieb nie je možné dodatočne meniť.
  5. Zľava za skorý nákup sa vzťahuje len na štandardné pultové pobyty LTK,a.s.
  6. Zľava za skorý nákup sa nekombinuje so žiadnymi inými zľavami.
  7. Ostatné náležitosti obchodného vzťahu, neupravené týmito osobitnými podmienkami, sa riadia platnými „Všeobecnými obchodnými podmienkami LTK,a.s. (vrátane storno podmienok).
  8. Zľava za skorý nákup sa nevzťahuje na doplatky indikačnej skupiny A a B
  9. Platnosť vyššie uvedených podmienok ZSN je od 1. 9. 2021

## **ČL. 12 ODMIETNUTIE POSKYTNUTIA SLUŽIEB**

1. LTK,a.s. sú oprávnené odmietnuť poskytnutie služieb v prípade kontraindikácií kúpeľnej liečby.
2. LTK,a.s. majú právo odmietnuť objednávku, ktorá nespĺňa požiadavky nutné k objednaníu služieb, prípadne sú údaje v objednávke neúplné, nepresné alebo rozporuplné.
3. LTK,a.s. si vyhradzuje právo odmietnuť klienta, ktorý opakovane zasiela objednávky neúplné alebo nesprávne vyplnené alebo také, ktoré vyplní s vedomím, že kúpeľný pobyt úmyselne neobjedná.

4. Pre klienta sú záväzné informácie, ktoré obdrží na potvrdenej objednávke, zaslanej LTK,a.s.. Klient je povinný potvrdenie objednávky riadne a včas skontrolovať a prípadné nezrovnalosti obratom oznámiť LTK,a.s., ktoré zabezpečia a zašlú nové potvrdenie objednávky. Pokiaľ tak klient neurobí, nebude na tieto chyby či nezrovnalosti pri príchode do LTK,a.s. braný zreteľ.
5. V prípade, že je objednávka klienta zasielaná e-mailom, LTK,a.s. potvrdzujú objednávku na rovnakú e-mailovú adresu, z ktorej obdržali objednávku. Ak klient požaduje zaslať potvrdenie objednávky na inú e-mailovú adresu, LTK,a.s. tak urobia v prípade, že táto požiadavka bude jednoznačne uvedená v texte objednávky. LTK,a.s. nezodpovedajú za nedoručiteľný, resp. nedoručený e-mail a rozhodujúci je ich údaj o odoslaní zo LTK,a.s..

### **ČL. 13 USTANOVENIA O DARČEKOVÝCH KUPÓNOCH**

1. LTK,a.s. ako poskytovateľ služieb vo vyhradených prípadoch akceptuje darčkové kupóny (UpCadhoc, Edenred e-Ticket a pod.) na poskytnutie služieb spojených s relaxom v LTK,a.s. v rôznych nominálnych hodnotách, resp. výškach zľavy, ktoré môže klient použiť pri využívaní služieb tak, že si na základe darčkového kupónu uplatní nárok na poskytnutie služieb vo výške uvedenej na darčkovom kupóne.
2. Darčkový kupón platí na všetky druhy voľnopredajných procedúr a pobytov pre samoplatcov, ktoré poskytujú LTK, a.s.. Darčkový kupón je možné uplatniť jednorázovo v ktoromkoľvek liečebnom zariadení LTK, a.s..
3. Platbu darčkovým kupónom je potrebné vopred nahlásiť pri rezervácii procedúry alebo pobytu na uvedenom tel. čísle LTK,a.s., a to najneskôr 30 kalendárnych dní pred uplynutím platnosti kupónu. Platnosť kupónu je uvedená dátumom alebo časovým intervalom priamo na darčkovom kupóne. Darčkový kupón je potrebné predložiť pri platbe za procedúru.
4. Zľavy a kupóny nie sú kumulovateľné, darčkový kupón nie je možné vymeniť za hotovosť, pri jeho plnom nevyčerpaní vydávať z neho hotovosť je nevratný a nevymieňa sa. Pokiaľ sú na darčkovom kupóne uvedené odlišné informácie ako vo VOP, platia informácie uvedené na zľavovom kupóne.

### **ČL. 14 USTANOVENIA O PERMANENTKÁCH A DARČEKOVÝCH POUKAZOCH**

1. LTK, a.s. umožňuje svojim klientom zakúpenie permanentiek na liečebné procedúry v rôznych nominálnych hodnotách. Zakúpené permanentky je potrebné vyčerpať do konca príslušného kalendárneho roka, ktorý je na permanentke uvedený. Permanentka je neprenosná do ďalšieho kalendárneho roka, pokiaľ nebolo na základe objektívnych príčin zo strany LTK,a.s. dohodnuté inak.
2. LTK,a.s. umožňuje svojim klientom zakúpenie darčkových poukazov na čerpanie liečebných procedúr a liečebných pobytov vo všetkých svojich

- kúpeľných zariadeniach. Darčkové poukazy sa vystavujú na základe požiadavky klienta, ich čerpanie je možné do 12 mesiacov od jeho vystavenia.
3. V prípade písomnej, telefonickej alebo e-mailovej objednávky klienta je možné vystaviť darčkové poukazy až po pripísaní požadovanej sumy na účet LTK,a.s. Následne bude klientovi odoslaný darčkový poukaz prostredníctvom e-mailu alebo na ním uvedenú adresu v liste, alebo v telefonickej objednávke.
  4. Doručenie permanentiek je možné len prostredníctvom Slovenskej pošty na klientom uvedenú adresu. Permanentky nie je možné poslať v e-mailovej forme.

## **ČL. 15 NESPLNENIE ZMLUVNEJ POVINNOSTI V DÔSLEDKU ZÁSAHU VYŠŠEJ MOCI**

1. V prípade, že niektorá zo zmluvných strán nebude môcť splniť svoju zmluvnú povinnosť v dôsledku zásahu vyššej moci, t. j. okolnosti vylučujúcej zodpovednosť v zmysle platných právnych predpisov, ako nepredvídateľnej a neodvrátiteľnej objektívnej okolnosti (živelná katastrofa, štrajk, vojna, zemetrasenia, pandémie a pod.) za takéto nesplnenie povinnosti nezodpovedá, pokiaľ vplyv takejto okolnosti nemohla odvrátiť. Za zásah vyššej moci nie je možné považovať okolnosti majúce subjektívny charakter, resp. ktoré vzniknú, ako výsledok osobných alebo ekonomických pomerov zmluvnej strany.
2. Pre prípad podľa predošlého bodu tohto článku si LTK,a.s. vyhradzuje právo klientom, ktorí už zaplatili za pobyt, resp. služby; ponúknuť v lehote do 3 mesiacov presun termínu alebo náhradné plnenie za zvýhodnených podmienok a ak klient v termíne stanovenom LTK,a.s. takéto riešenie neodsúhlasí vznikne mu nárok na vrátenie zaplatenej sumy v lehote do 6 mesiacov.
3. Mimoriadnou a neodvrátiteľnou okolnosťou v dôsledku zásahu vyššej moci na vrátenie zaplatenej sumy v plnej výške bez účtovania stornopoplatku môže byť nebezpečenstvo nákazy, napr. vírusom COVID 19, či iná mimoriadna situácia, kedy má klient právo na odstúpenie od zmluvy. V takomto prípade nedokáže poskytovateľ služby LTK, a.s. dodržať zmluvné podmienky na základe čoho vzniká klientovi dôvod na odstúpenie od zmluvy. Za všetky škody a dodatočné náklady, ktoré klientovi vznikli v danej situácii, nenesie LTK, a.s. zodpovednosť, zostávajú farchou klienta.

Vyjadrením vyššej moci v zákone je § 374 ods. 1 Obchodného zákonníka, podľa ktorého za okolnosti vylučujúce zodpovednosť [pozn. za škodu] sa považuje prekážka, ktorá nastala nezávisle od vôle povinnej strany a bráni jej v splnení jej povinnosti, ak nemožno rozumne predpokladať, že by povinná strana túto prekážku alebo jej následky odvrátila alebo prekonala, a ďalej, že by v čase vzniku záväzku túto prekážku predvídala.

## **ČL. 16 INFORMÁCIE O SPRACÚVANÍ OSOBNÝCH ÚDAJOV**

Informácie o spracúvaní osobných údajov klienta, jeho právach a ich uplatňovaní sú zverejnené na <https://www.kupele-skleneteplice.sk/>

Účinnosť týchto VOP nadobudla platnosť dňom 01.09.2021.

**Liečebné termálne kúpele, a.s. Sklené Teplice**

966 03 Sklené Teplice 100

Slovenská republika