

## Všeobecné obchodné podmienky Slovenských liečebných kúpeľov Rajecké Teplice, a. s.

Sídlo : Panenská 33, 811 03 Bratislava, IČO: 316 422 84,

IČ DPH: SK2020450784

Zapísaná: Obchodný register Mestského súdu Bratislava III. Odd: Sa, vložka č. 3929/B.

Adresa prevádzky: Osloboditeľov 131/4 , 013 13 Rajecké Teplice, Slovenská republika.

Telefón: 00421 41549 42 56 – 57, 00421 905 861 384

e-mail: [spa@spa.sk](mailto:spa@spa.sk),

Web: [www.spa.sk](http://www.spa.sk)

### 1. ÚVODNÉ USTANOVENIA

1. Obchodná spoločnosť Slovenské liečebné kúpele Rajecké Teplice, a. s., so sídlom Panenská 33, 811 03 Bratislava, IČO : 316 422 84, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III. Odd: Sa, vložka č. 3929/B (*d'alej v texte len „SLK RT“*), poskytuje komplexné kúpeľné služby, vrátane ubytovania, stravovania, ambulantných služieb, individuálnych procedúr, doplnkových služieb a pod.
2. Tieto VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY (*d'alej v texte len „VOP“*) upravujú právne vzťahy, ktoré vznikajú medzi SLK RT a klientmi (*d'alej v texte spoločne aj len „zmluvné strany“*) v rámci poskytovania služieb SLK RT, pričom vytvárajú základnú právnu úpravu týchto vzťahov. V jednotlivých prípadoch – právnych vzťahoch medzi SLK RT a klientmi je možné sa od týchto VOP odchýliť a niektoré náležitosti právnych vzťahov riešiť individuálne. Individuálna úprava môže vyplývať zo zmluvy medzi SLK RT a klientom, z inej dohody zmluvných strán, ako i z jednostranného vyhlásenia SLK RT. Platí, že individuálna úprava, ktorá rieši právne vzťahy odchýlne od VOP má prednosť pred úpravou obsiahnutou vo VOP.
3. VOP upravujú podmienky poskytovania komplexných kúpeľných služieb, vrátane ubytovania, stravovania, ambulantných služieb, individuálnych procedúr, doplnkových služieb a pod.

### 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, online, alebo e-mailovej objednávky klienta s povinnosťou platby, potvrdenej zo strany SLK RT; v prípade, že rezervácia, objednávka príp. voucher nebude zo strany SLK RT potvrdená (-ý) telefonicky, alebo písomne, zmluvný vzťah medzi potencionálnym klientom a SLK RT nevzniká.
  - úhrady ceny za poskytované služby;
  - uplatnenia darčekovej poukážky vydananej SLK RT so súhlasom, resp. potvrdením SLK RT o možnosti čerpania služieb v danom termíne.
  - zmluvný vzťah medzi potencionálnym klientom vzniká až potvrdením rezervácie alebo objednávky príp. vouchera zo strany SLK RT. V prípade, že SLK

RT rezerváciu alebo objednávku príp. voucher s presným termínom nástupu zo strany SLK RT potencionálneho klienta nepotvrdí, navrhne klientovi iný termín/termíny na využitie voucheru - služieb.

2. Objednávka klienta bude obsahovať najmä :

- označenie „OBJEDNÁVKA alebo REZERVÁCIA“ (*d'alej v texte aj len „objednávka“*)
  - meno, priezvisko a adresu, telefonický, prípadne e-mailový kontakt klienta – objednávateľa (*d'alej v texte aj len „objednávateľ“*). *Pre lepšiu identifikáciu prípadne na vyžiadanie aj dátum narodenia, prípadne číslo zákazníckej karty.*
  - dátum príchodu a odchodu na pobyt /procedúru/, počet a mená klientov
  - požadovaný typ kúpeľného pobytu /procedúry/, požadované hotelové služby
  - požiadavky na ubytovanie /hotel, kategória, typ izby/
  - požiadavky na stravovanie, transfery a ostatné doplnkové služby
3. Zmluvný vzťah medzi potencionálnym klientom vzniká až potvrdením rezervácie alebo objednávky príp. vouchera s presným termínom nástupu zo strany SLK RT. V prípade, že SLK RT 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.

### 3. PLATOBNÉ PODMIENKY

1. Následne potom, ako SLK RT potvrdia objednávku vyhotovenú podľa predchádzajúceho článku 2 bod 2., vzniká objednávateľovi povinnosť uhradiť zálohu vo výške 100% ceny objednávky a to na bankový účet SLK RT najneskôr do 21 dní pred termínom nástupu na pobyt alebo najneskôr 21 dní pred dňom absolvovania prvej procedúry. V prípade rezervácie a potvrdenia objednávky na pobyt v lehote kratšej ako 21 dní pred termínom nástupu, je potrebné uhradiť cenu obratom a potvrdenie o úhrade zaslať e-mailom alebo poštou na adresu SLK RT. V prípade, že záloha nebude uhradená podľa týchto podmienok, bude objednávka bez ďalšieho oznámenia zrušená v celom rozsahu.
2. SLK RT ako poskytovateľ služieb vydáva darčkové poukážky, ktoré môže klient použiť na čerpanie jednotlivých služieb. Darčkové poukážky je možné zakúpiť na predajných miestach SLK RT, online na <https://shop.spa.sk>, resp. si ich dodávku objednať na obchodnom oddelení SLK RT osobne alebo mailom na [spa@spa.sk](mailto:spa@spa.sk). Platnosť darčkového poukážky je uvedená priamo na nej. Klient môže jednotlivé služby čerpať na základe darčkového poukážky výhradne len do doby trvania platnosti darčkového poukážky. V prípade, že služby vyčerpané nebudú, klient stráca nárok na dočerpanie služby uvedenej na poukaze, a to bez akejkoľvek náhrady. Služba vybraná z ponuky SLK RT, uvedená na darčkového poukážke, bude poskytnutá klientovi – osobe, ktorá sa darčkovou poukážkou preukáže. Termín čerpania služieb je klient povinný si objednať – rezervovať prostredníctvom komunikačných kanálov uvedených na

web stránke [www.spa.sk](http://www.spa.sk) v časti „Kontakty“. Po potvrdení rezervácie zo strany SLK RT sa táto stáva záväznou.

3. Klient realizuje platbu bankovým prevodom, online kartou, prípadne priamo v hotovosti alebo kartou na niektorej z recepcií SLK RT.
4. Kúpna cena sa považuje za zaplatenú v tom momente, ku ktorému bola celá pripísaná na účet SLK RT 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. Bankové poplatky spojené s realizáciou platby znáša klient. Pobyt je uhradený vtedy, keď je na účet kúpeľov pripísaná plná suma uvedená na faktúre. Zníženú sumu o bankové poplatky SLK RT nebudú akceptovať a bude potrebné sumu za poplatky uhradiť zo strany klienta.
5. 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 SLK RT právo od zmluvy odstúpiť, alebo objednávku stornovať. V uvedených prípadoch majú SLK RT nárok na náhradu škody.
6. Neoddeliteľnou súčasťou pobytu je tzv. „daň z ubytovania“. S odvolaním sa na Zákon č. 268/2014 Z. z., ktorým sa mení a dopĺňa Zákon č. 582/2004 Z. z. sú SLK RT povinné vyberať za odplatné prechodné ubytovanie daň z ubytovania mestu. Jeho aktuálna výška podľa platného VZN mesta Rajce Teplice predstavuje 1,50 €/ na osobu a noc. Od platby dane z ubytovania mestu sú oslobodené deti do 6 rokov. Zľavu 0,5€/ osoba/noc z dane za ubytovanie majú osoby nad 64 rokov a osoby s platným preukazom ZŤP a ZŤP -S.
7. SLK RT môže klientovi ponúknuť službu „platba na otvorený účet“ (*d'alej v texte len „otvorený účet“*). Služba sa vzťahuje na extra procedúry doobjednané priamo na mieste a na konzumáciu nápojov a objednanie iného sortimentu v gastro prevádzkach SLK RT. Podmienkou zriadenia „otvoreného účtu“ je predautorizácia – blokácia finančných prostriedkov klienta na účte vzťahujúcom sa ku danému typu platobnej karty. Predautorizácia sa vykoná prostredníctvom terminálu a platobnej karty klienta. Položky na „otvorenom účte“ budú zúčtované prostredníctvom platobnej karty a dokončením predautorizácie. V prípade, ak klient s „otvoreným účtom“ a predautorizáciou nečerpá žiadne vyššie uvedené služby, bude mu blokácia finančných prostriedkov zrušená najneskôr pri check out. Klient je povinný si zrušenie blokácie skontrolovať na mieste. SLK RT nezodpovedá za prípady, keď klient z pobytu odíde a nepožiada o zrušenie blokácie finančných prostriedkov. SLK RT môže klientovi zriadiť/zrušiť službu „otvorený účet“ kedykoľvek v priebehu pobytu. SLK RT po dokončení/ zrušení predautorizácie nezodpovedá za ďalšie transakčné lehoty bánk a vydavateľov platobných kariet, ktoré súvisia s dispozičným právom klienta ku jeho finančným prostriedkom. V prípade, že si klient blokáciu finančných prostriedkov neželá, platí služby a tovary ihneď pri vydaní či ich rezervácii.
8. 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: Slovenské liečebné kúpele Rajecké Teplice a.s..  
Adresa: Panenská 33, 811 03 Bratislava
- Číslo účtu IBAN: SK86 1100 0000 0026 2282 3860
- SWIFT/BIC/: TATRSKBX
- Názov banky: Tatra banka, a.s.

Faktúru je možné uhradiť aj na ktorejkoľvek recepcii či obchodnom oddelení SLK RT.

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

1. Klient si môže pobyť, resp. voľne predávané procedúry, objednať osobne, telefonicky, e-mailom alebo poštou na adrese SLK RT. Na základe a podľa svojich požiadaviek vyhotovuje klient tomu zodpovedajúcu objednávku s povinnosťou platby podľa článku 2 bod 2. týchto VOP. Po zaplatení celkovej ceny SLK RT odošlú klientovi na ním uvedenú adresu, resp. adresu uvedenú v e-maile, v správe, liste, alebo v telefonической objednávke; ubytovací preukaz a pokyny na pobyť. Obdobne v prípade objednania voľne predávaných procedúr klient obdrží kúpeľný preukaz s rozvrhom a načasovaním procedúr po zaplatení ich celkovej ceny, resp. v prvý deň pri nástupe na voľne predávané procedúry. V prípade ambulantnej kúpeľnej liečby obdrží klient rozpis procedúr po absolvovaní lekárskej prehliadky.

#### **5. DĹŽKA POBYTU, PRÍCHOD A ODCHOD, VSTUPY DO BAZÉNOV A SÁUN**

1. Doporučuje sa, aby klient za účelom liečby strávil v SLK RT aspoň 21 dní. Táto doba vychádza z dlhodobého lekárskeho 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 samoplateckých pobytach (liečebných, preventívnych, relaxačných, beauty a iných) je dĺžka stanovená podľa želania klienta. Klient sa môže ubytovať aj na 1 noc.
3. Dňom príchodu je prvý deň pobytu. Za deň odchodu sa považuje deň nasledujúci za posledným dňom spojeným s prenocovaním.
4. Príchod : v čase po 14,00 hod.
5. Odchod : v čase do 11,00 hod. uvoľnenie izby
6. Všetci ubytovaní klienti v zariadeniach kúpeľov majú nárok na neobmedzený vstup do Termálnych bazénov, Saunového sveta a Natural spa so začiatkom v deň príchodu po ubytovaní (po 14.00 hod.) do posledného dňa odchodu do 14.00 hod. Po prekročení tohto času bude klientovi účtovaný doplatok za každú začatú minútu podľa platného cenníka.

#### **6. TRANSFERY**

1. SLK RT zabezpečujú prepravu klientov z rôznych miest na Slovensku a v susedných krajinách a späť. Ceny uvedených transferov nie sú zahrnuté v cene pobytu a SLK RT 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.

## 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 SLK RT, ako aj užívať spoločné priestory ubytovacieho zariadenia a používať služby, ktorých poskytovanie je s ubytovaním spojené.
2. Osobitné poučenie klienta o uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy uzavretej na diaľku:
  1. **Právo na odstúpenie od zmluvy.**

Klient má právo odstúpiť od tejto zmluvy bez uvedenia dôvodu v lehote 14 dní od uzavretia zmluvy o pobyte.

Lehota na odstúpenie od zmluvy uplynie po 14 dňoch odo dňa uzavretia zmluvy, alebo nastúpením na pobyt (ak bola zmluva uzavretá kratšie ako 14 dní pred pobytom).

Pri uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy klient informuje SLK RT o svojom rozhodnutí odstúpiť od tejto zmluvy jednoznačným vyhlásením na adrese : Slovenské liečebné kúpele Rajecké Teplice, a. s., Osloboditeľov 131/4, 013 13 Rajecké Teplice, alebo mailom na [spa@spa.sk](mailto:spa@spa.sk).

Viac informácií nájdete v dokumente: Poučenie o uplatnení práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy, ktoré tvorí PRÍLOHU č. 1 týchto VOP.

Na odstúpenie od zmluvy môžete použiť „VZOROVÝ FORMULÁR NA Odstúpenie od zmluvy“, ktorý tvorí PRÍLOHU č. 2 týchto VOP. Ak má záujem, môže vyplniť a zaslať vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy alebo akékoľvek iné jednoznačné vyhlásenie o odstúpení od zmluvy aj elektronicky na adresu [spa@spa.sk](mailto:spa@spa.sk). Ak využije túto možnosť, prijatie odstúpenia od zmluvy mu bezodkladne potvrdia SLK RT na trvanlivom nosiči (napríklad e-mailom).

Lehota na odstúpenie od zmluvy je zachovaná, ak zašle oznámenie o uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy pred tým, ako uplynie lehota na odstúpenie od zmluvy.

Storno podmienky – viď. 10. Storno podmienky.



## 2. Dôsledky odstúpenia od zmluvy.

Po odstúpení od zmluvy v lehote do 14 dní od uzavretia zmluvy (avšak pred začatím čerpania služieb) Vám SLK RT vráti platby, ktoré ste uhradili v súvislosti s uzavretím zmluvy – kúpnu cenu pobytu. Platby Vám budú vrátené najneskôr do 14 dní odo dňa, keď nám bude doručené Vaše oznámenie o odstúpení od tejto zmluvy. Ich úhrada bude vrátením na bankový účet po dodaní jeho čísla v tvare IBAN (v prípade zahraničných klientov i údaj SWIFT), a to bez účtovania akýchkoľvek ďalších poplatkov.

## 3. 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 svojho konania;
2. dodržiavať vopred stanovený program pobytu;
3. dodržiavať ustanovenia, upozornenia, resp. odporúčania vyvesené v priestoroch areálu SLK RT, riadiť sa poučením o odkladaní klenotov, peňazí a iných cenností;
4. rešpektovať pokyny a odporúčenia zaslané SLK RT pri potvrdení objednávky;
5. riadiť sa informačnými materiálmi, ktoré upresňujú podmienky pobytu v SLK RT;
6. poskytnúť kúpeľom súčinnosť, ktorá je potrebná ku zaisteniu služieb a vo veciach prípadných zmien, reklamácií, či poisťných udalostí;
7. klienti, ktorým má byť poskytnutá kúpeľná starostlivosť alebo si zakupujú voľne predávané procedúry musia pred svojim nástupom na pobyt, resp. na voľne predávané procedúry, zvážiť svoj zdravotný stav s ohľadom na podmienky miesta pobytu, resp. voľne predávaných procedúr /zverejnené kontraindikácie na stránke [www.spa.sk/](http://www.spa.sk/) a pri nástupe na kúpeľnú zdravotnú starostlivosť sú povinní buď absolvovať vstupnú lekársku prehliadku alebo minimálne zodpovedne preštudovať kontraindikácie a podpisom potvrdiť, že súhlasí s poskytnutím zdravotnej starostlivosti a je si vedomý kontraindikácií. Bez ohľadu na vyššie uvedené, klient zaplatením a využívaním služieb súhlasí s poskytovaním kúpeľnej liečebnej starostlivosti.
8. v prípade zrušenia objednávky pobytu, transferu alebo voľne predávaných procedúr oznámiť túto skutočnosť SLK RT 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 odbytových strediskách SLK RT 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 odovzdať 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 50 €/za jeden identifikačný predmet.

11. preukazovať sa pri nástupe na pobyt na recepcii preukazom totožnosti (platný občiansky preukaz, pas) za účelom vedenia evidencie ubytovaných;
12. cudzí štátny príslušník je povinný SLK RT predložiť ďalšie doklady o pobyte na území SR, ktoré vyplývajú z príslušnej platnej legislatívy (Zákon č. 404/2011 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 SLK RT. 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 SLK RT, pri riadnom ukončení pobytu, alebo pri predčasnom ukončení pobytu zo strany SLK RT v zmysle čl. 8 bod. 2 VOP; vzniká SLK RT právo, po ústnej výzve za prítomnosti dvoch svedkov, bezodkladne, pristúpiť za súčinnosti SBS k fyzickému vyprataniu jeho osoby a jeho vecí mimo priestorov predmetného ubytovacieho zariadenia (napr. pred vstupné dvere ubytovacieho zariadenia), a to aj za použitia primeraných donucovacích prostriedkov.  
SLK RT majú právo bez osobitného upozornenia:
  - 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 ukončenie poskytovania súvisiacich služieb, ktorých poskytovanie je spojené s ich užívaním.

## 8. PRÁVA A POVINNOSTI KÚPEĽOV

1. Ak nastanú okolnosti brániace poskytnúť služby klientovi podľa vopred dohodnutých podmienok, SLK RT 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 rovnaký alebo vyšší štandard. Tieto zmeny sú SLK RT povinné bezodkladne oznámiť objednávateľovi najneskôr 3 dni pred začatím pobytu, resp. pred začatím absolvovania voľne predávaných procedúr.
2. SLK RT 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 SLK RT hrubo porušuje dobré mravy, nevhodným spôsobom obťažuje, resp. ohrozuje ostatných klientov, zamestnancov kúpeľov, ich bezpečnosť, zdravie, majetkové hodnoty alebo inak hrubo porušuje zásady slušného správania.
3. SLK RT 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 stornopoplatky vo výške a za podmienok upravených v týchto VOP
- kompenzovať svoj nárok vyplývajúci zo storno poplatku z vykonanej úhrady klienta za objednané služby
- neprijívať 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 SLK RT (ak zo strany klienta v minulosti došlo k porušeniu VOP Slovenských liečebných kúpeľov Rajecké Teplice, ubytovacieho poriadku, prevádzkových poriadkov na iných prevádzkach SLK RT).

## 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, akciové pobyty a ponuky „šité na mieru“. Klient si môže uplatniť vyššiu zo zliav, na ktoré má nárok.

## 10. STORNO PODMIENKY

1. Pobyt a objednanie voľne predajných procedúr možno stornovať iba písomnou formou na adresu SLK RT (spa@spa.sk). Počet dní určujúcich výšku storna sa počíta odo dňa doručenia storna do kúpeľov.

\* pri zrušení objednávky v lehote dlhšej ako 28 dní pred nástupom na pobyt sa neúčtuje žiaden poplatok;

\* v lehote od 28 dní do 14 dní pred nástupom na pobyt sa účtuje poplatok 25 % dohodnutej ceny pobytu;

\* v lehote od 14 dní do 5 dní pred nástupom na pobyt sa účtuje poplatok 50 % dohodnutej ceny pobytu;

\* v lehote kratšej ako 5 dní sa účtuje poplatok 100 % dohodnutej ceny pobytu;



1. Klientovi nie je poskytovaná žiadna finančná náhrada za objednané a nevyčerpané služby, za zmeny objednaných služieb počas pobytu (ubytovanie, stravovanie, liečebné procedúry).
2. 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 rezervácii môže byť navyše klientovi účtovaný storno poplatok vo výške 50% z nevyčerpaných objednaných služieb.
3. Za riadne a včas vykonanú zmenu osoby klienta sa neúčtuje žiadny poplatok.
4. Pokiaľ sú SLK RT z určitého dôvodu povinné vrátiť klientovi adekvátnu čiastku zaplatených služieb, vykonajú tak do 14 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.
5. O zmenu už potvrdenej objednávky na transfer môže klient požiadať bez účtovania storno poplatkov najneskôr 3 dni pred pôvodne požadovaným a zo strany SLK RT 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 SLK RT tiež negarantujú, že každej požiadavke na zmenu budú môcť vyhovieť.

## 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:
  - o typu pobytu;
  - o termínu a dĺžky pobytu;
  - o druhu hotela;
  - o kategórie izby (jednolôžková, dvojlôžková, apartmán....);
  - o druhu voľne predajných procedúr.
3. Ak by pobyt klienta spadol do dvoch alebo viacerých sezón, vypočíta sa celková čiastka za pobyt podľa počtu nocí, ktoré pripadajú na jednotlivé sezónne obdobia. SLK RT majú právo rozdelenie sezón meniť.
4. SLK RT si vyhradzuje právo zmeny cien a obsahu balíčkov služieb.
5. SLK RT môžu vo vybranom období a na vybrané liečebné domy uplatňovať zľavy za skorý nákup (*d'alej len „ZSN“*), alebo naopak na pobyty *last minute* zahrnutých do štandardnej ponuky cenníkových pobytov ponúkaných na príslušný rok a zverejnených v aktuálne platných cenníkoch podľa stanovených podmienok:
  1. ZSN alebo last minute sa vzťahuje výhradne pri objednaní pobytu priamo v SLK RT a to pre samoplatcov. Nevzťahuje sa na

pobyty a služby objednané poistencami zdravotných poisťovní, alebo inak zľavnené pobyty.

2. Nárok na ZSN alebo last minute vzniká podľa presne uvedených podmienok konkrétnej akcie na stránke [www.spa.sk](http://www.spa.sk).
3. Zľavy nie je možné kombinovať s inými zľavami, platná je vždy najvyššia možná zľava.

## 12. ODMIETNUTIE POSKYTNUTIA SLUŽIEB

1. SLK RT sú oprávnené odmietnuť poskytnutie služieb v prípade kontraindikácií kúpeľnej liečby.
2. SLK RT majú právo odmietnuť objednávku, ktorá nespĺňa požiadavky nutné k objednaníu služieb, prípadne sú údaje v objednávke neúplné, nepresné alebo rozporuplné
3. SLK RT si vyhradzujú právo odmietnuť klienta, ktorý opakovane zasiela objednávky neúplné alebo nesprávne vyplnené alebo také, ktoré vyplní s vedomím, že kúpeľný pobyt úmyselne neobjedná, alebo i po objednaní opakovane na pobyt nenastúpi.
4. Pre klienta sú záväzné informácie, ktoré obdrží na potvrdenej objednávke, zaslanej SLK RT. Klient je povinný potvrdenie objednávky riadne a včas skontrolovať a prípadné nezrovnalosti obratom oznámiť SLK RT, ktoré zabezpečia a zašlú nové potvrdenie objednávky. Pokiaľ tak klient neurobí, nebude na tieto chyby či nezrovnalosti pri príchode do SLK RT braný zreteľ.
5. V prípade, že je objednávka klienta zasielaná e-mailom, SLK RT potvrdzujú objednávku na rovnakú e-mailovú adresu, z ktorej obdržali objednávku. Ak klient požaduje zaslať potvrdenie objednávky na inú e-mailovú adresu, SLK RT tak urobia v prípade, že táto požiadavka bude jednoznačne uvedená v texte objednávky. SLK RT nezodpovedajú za nedoručiteľný, resp. nedoručený e-mail a rozhodujúci je údaj o odoslaní zo SLK RT.

## 13. USTANOVENIA O POSKYTOVANÝCH ZĽAVÁCH

1. SLK RT ako poskytovateľ služieb si vyhradzujú právo vypísať akciu na zľavnený pobyt. Nárok na zľavu majú osoby, ktoré riadne splnia podmienky vypísanej zľavy uverejnenej na [www.spa.sk](http://www.spa.sk).
2. Zľavy nie je možné sčítavať, platí vždy najvyššia možná zľava.
3. Klienti po splnení stanovených podmienok sa môžu stať stálymi klientami a po zaregistrovaní môžu čerpať príslušné výhody aj zľavy. Informácie, ako sa stať stálym klientom nájdete v priloženom dokumente s názvom – Príloha č. 3 Client card

## 14. NESPLNENIE ZMLUVNEJ POVINNOSTI V DÔSLEDKU ZÁSAHU VYŠŠEJ MOCI

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 (živeľná katastrofa, štrajk, vojna, zemetrasenia 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.

## **15. REKLAMÁCIE**

Povinnosti predávajúceho v reklamačnom konaní upravuje Občiansky zákonník.

Na nekvalitne poskytovanú službu môže spotrebiteľ uplatniť bezodkladne riadnu reklamáciu. Reklamáciu je potrebné doručiť poskytovateľovi služby osobne alebo doporučenou poštou. V písomnosti môže spotrebiteľ navrhnúť aj spôsob vybavenia reklamácie. Táto reklamácia bude vybavená do 30 dní.

## **16. ALTERNATÍVNE RIEŠENIE SPOROV**

Klient má právo podať SLK RT žiadosť o nápravu, ak medzi ním a SLK RT vznikne spor z uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady alebo sa klient domnieva, že SLK RT porušili jeho práva.

Klient má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu, ak SLK RT odpovedali na žiadosť o nápravu zamietavo alebo neodpovedali do 30 dní od jej podania.

Pri alternatívnom riešení sporov sa jedná dosiahnutie zmierlivého riešenia, resp. dohody medzi spotrebiteľom a predávajúcim o vyriešení sporu, ktorá sa po súhlase oboch strán s jej znením stáva záväzným právnym podkladom.

Orgánom, na ktorý sa spotrebiteľ môže obrátiť je Slovenská obchodná inšpekcia, ktorá je navyše v postavení tzv. reziduálneho subjektu, čo znamená, že bude oprávnená riešiť aj také spory, pri ktorých nie je určená kompetencia iných orgánov.

Dohľad nad e-shopom vykonáva Inšpektorát SOI pre Žilinský kraj

Predmestská 71, P. O. BOX B-89, 011 79 Žilina 1

Odbor výkonu dohľadu

[za@soi.sk](mailto:za@soi.sk)

tel. č. 041/763 21 30, 041/724 58 68

## **17. INFORMÁCIE O SPRACÚVANÍ OSOBNÝCH ÚDAJOV**

Informácie o spracúvaní osobných údajov klienta, jeho právach a ich uplatňovaní sú zverejnené na <http://www.spa.sk/gdpr-a-ochrana-osobnych-udajov>

Poučenie o uplatnení práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy.

Formulár – Odstúpenie od zmluvy

Formulár – Client card

Reklamačný poriadok

Formulár – Reklamačný protokol