

## Všeobecné podmienky a postup pri objednávaní pobytov

### **1. Vznik zmluvného vzťahu**

Zmluvný vzťah medzi Prírodnými jódovými kúpeľami Číž, a.s. (ďalej PJK Číž a.s.) a objednávateľom (zákazník, fyzická alebo právnická osoba) vzniká na základe :

- objednania pobytu, jeho rezervovaním a zaplatením,
- objednávateľom prijatím podpísanej zálohovej faktúry na pobyt a jej potvrdením zo strany PJK Číž, a.s.

Za plnenie zmluvných záväzkov osôb uvedených v rezervách ručí objednávateľ. Potvrdením rezervácie a uhradením zálohovej faktúry sa PJK Číž, a.s. objednávateľovi zaväzujú zabezpečiť služby v dohodnutom rozsahu, kvalite a v súlade s dohodnutými podmienkami.

### **2. Objednávanie pobytu**

Pobyt si objednávateľ môže objednať v PJK Číž, a.s. osobne, telefonicky, e-mailom. PJK Číž, a.s. zašlú zálohovú faktúru, v ktorej je uvedená cena pobytu a všetky informácie nevyhnutné na pobyt. Objedávateľ uvedenie úplne a správne údaje v rezervácii. Uzavretím, resp. potvrdením objednávky si spoločnosť PJK Číž, a.s. vyhradzuje právo žiadať zaplatenie 100 % z ceny pobytu pred nástupom na pobyt. Po vyplatení pobytu dostane klient doklad o úhrade pobytu, ktorý slúži ako voucher pri nástupe na pobyt.

### **3. Podmienky účasti na pobyte a spôsob úhrady**

Podmienkou účasti na pobyte v PJK Číž, a.s. je:

- zaplatenie zmluvnej ceny pobytu prípadne čiastky ceny do stanoveného termínu uvedeného v zálohovej faktúre. Zmluvnú cenu je možné zaplatiť bankovým prevodom na účet PJK Číž, a.s. podľa dátumu splatnosti na zálohovej faktúre s povinnosťou uviesť variabilný symbol.

### **4. Práva a povinnosti klienta**

Klient má právo:

- na komplex potrebných informácií pre rozhodnutie uzatvoriť rezerváciu,
- byť informovaný o zmenách termínov, rozsahov služieb a cenách pobytu, prípadne zrušení pobytu,
- vyžadovať riadne a kvalitné poskytnutie služieb spolu s dodatočnými informáciami k službám,
- reklamovať prípadné nedostatky ihneď na mieste prostredníctvom oprávnených pracovníkov PJK Číž, a.s. a žiadať ich nápravu,
- kedykoľvek pred začatím pobytu, odstúpiť od rezervácie za predpokladu dodržania storno podmienok,
- písomne oznámiť zmenu v osobe účastníka, nová osoba musí potvrdiť, že súhlasí so zmluvou o pobyte.

Klient je povinný:

- dodržiavať ustanovenia ubytovacieho poriadku PJK Číž, a.s.
- nahlásiť všetkých účastníkov pobytu aj v prípade, že nehradia náklady za pobyt,
- deti do 18. roku veku života sa môžu zúčastniť pobytu iba v sprievode dospelých osôb, ktoré za ne zodpovedajú alebo s písomným súhlasom dospelé osoby,
- zaplatiť PJK Číž, a.s. dohodnutú cenu,
- riadiť sa informačnými materiálmi, ktoré upresňujú podmienky pobytu v PJK Číž, a.s.
- poskytnúť PJK Číž, a.s. spoluprácu, ktorá je potrebná k zaisteniu služieb a vo veciach prípadných zmien, reklamácií, či poistných udalostí,
- v prípade zrušenia účasti na pobyte uhradiť storno poplatky.

V prípade, že do zmluvného vzťahu na strane objednávateľa vstupujú právnické osoby, sú tieto povinné:

- oboznámiť účastníkov pobytu so všetkými podmienkami účasti na pobytoch,
- zabezpečiť u účastníkov pobytu plnenie základných povinností klientov a ich osobnú súčinnosť pri poskytovaní objednaných služieb.

Klienti, ktorým má byť poskytnutá zdravotná starostlivosť, musia pred nástupom na pobyt zvážiť svoj zdravotný stav s ohľadom na podmienky miesta pobytu (kontraindikácie) a pri nástupe na kúpeľnú zdravotnú starostlivosť musia absolvovať vstupnú prehliadku.

### **5. Práva a povinnosti PJK Číž, a.s.**

PJK Číž, a.s. sú povinné pred objednávkou na pobyt pravdivo informovať o všetkých skutočnostiach, ktoré sú im známe a ktoré

môžu mať vplyv na rozhodnutie záujemcu o kúpu pobytu. Ak nastanú okolnosti brániace poskytnúť služby klientovi podľa vopred dohodnutých podmienok, PJK Číž, 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 PJK Číž povinné bezodkladne oznámiť objednávateľovi – klientovi najneskôr do 3 dní pred začatím pobytu.

### **6. Zrušenie pobytu**

Objedávateľ – klient má právo odstúpiť kedykoľvek pred začiatkom čerpania služieb:

- bez udania dôvodu,
- ak je dôvodom odstúpenia objednávateľa od zmluvy porušenie povinností zo strany PJK Číž, a.s., sú PJK Číž a.s. povinné bez zbytočného odkladu vrátiť objednávateľovi celú sumu, ktorú od neho dostali na úhradu ceny pobytu podľa zrušenej objednávky, pričom objednávateľ nie je povinný zaplatiť PJK Číž, a.s. zmluvné pokuty,

ak nie je dôvodom odstúpenia objednávateľa od zmluvy porušenie povinností PJK Číž, a.s., ktoré sú určené pri objednávke, alebo ak PJK Číž odstúpi od zmluvy z dôvodu porušenia povinností objednávateľom, je objednávateľ povinný zaplatiť PJK Číž, a.s., zmluvné pokuty – storno poplatok.

V prípade, že klient nenastúpi na pobyt, PJK Číž, a.s. si účtujú storno poplatok z ceny pobytu a to nasledovne:

- v deň nástupu a počas trvania pobytu vo výške 100 % ceny pobytu
- v lehote 6 dní – 1 deň pred nástupom 70 % zaplatenej sumy pobytu,
- 14 dní – 7 dní 50 % ceny pobytu,
- pri zrušení pobytu viac ako 14 dní bude vrátená plná výška uhradenej zálohy za pobyt alebo sa dohodne nový termín pobytu.

### **7. Reklamácie, zodpovednosť za škody**

V prípade, že rozsah alebo kvalita služieb je nižšia ako bolo dohodnuté v zmluve o pobyte, vzniká klientovi právo na reklamáciu. Klient je povinný uplatniť si právo na odstránenie chyby poskytnutej služby bez zbytočného dokladu, a to priamo na mieste poskytnutia služby alebo u povereného zástupcu PJK Číž, a.s. tak, aby mohla byť zjednaná okamžitá náprava.

Svoje nároky z reklamácie musí zákazník uplatniť v PJK Číž, a.s. bezodkladne, najneskôr však do troch mesiacov od skončenia pobytu, alebo v prípade, že sa pobyt neuskutočnil, odo dňa, keď sa mal pobyt skončiť podľa rezervácie, inak právo zaniká. Na všetky reklamácie podané v súlade s uvedenými podmienkami, sú PJK Číž, a.s. povinné odpovedať písomnou formou, a to do 30 dní od obdržania reklamácie.

Za predmet reklamácie sa nepovažujú také škody a majetkové ujmy spôsobené klientom, ktoré sú predmetom zmluvnej úpravy poistného krytia poisťovne na základe poistnej zmluvy a ani také škody a majetkové ujmy, ktoré sú z rozsahu poistného krytia výslovne vylúčené. Ak nastanú okolnosti, ktorých vznik, priebeh a následok nie je závislý na činnosti a postupe PJK Číž, a.s. alebo okolnosti na strane klienta, na základe ktorých klient úplne alebo sčasti nevyužije objednané, zaplatené a PJK Číž, a.s. zabezpečené služby, nevzniká klientovi nárok na úhradu alebo zľavu z ceny týchto služieb. PJK Číž, a.s. nezodpovedajú za škodu, ktorú samé nezavinili a nezavinili ju ani ich dodávatelia služieb a škoda bola spôsobená klientom treťou osobou, ktorá nie je spojená s poskytovaním pobytu alebo udalosťou, ktorej nebolo možné zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia, alebo v dôsledku neobvyklých a nepredvídateľných okolností.

### **8. Ostatné podmienky**

Objedávateľ – klient potvrdzuje svojim podpisom zálohovej faktúry, že sú mu Všeobecné podmienky známe, rozumie im, súhlasí s nimi a v plnom rozsahu ich prijíma.

### **9. Poškodenie ubytovacieho zariadenia**

Objedávateľ – klient je zodpovedný za to, že po ukončení pobytu odovzdá ubytovacieho zariadenia bez poškodenia. Všetky ostatné neobsiahnuté podmienky sa riadia ustanoveniami zákona 281/2001 Z.z.