



KÚPELE LÚČKY a. s., Lúčky 530, 034 82 Lúčky



Všeobecné obchodné podmienky predaja pobytov a služieb spoločnosti KÚPELE LÚČKY a.s.

1. Všeobecné ustanovenia

1.1 Tieto všeobecné obchodné podmienky upravujú práva a povinnosti zmluvných strán vyplývajúce z príslušných záväzkových vzťahov (napr. kúpnej zmluvy a inej obdobnej zmluvy, objednávky) uzatvorenej medzi

KÚPELE LÚČKY a.s., Lúčky 530, 034 82 Lúčky (ďalej len „predajca“)

IČO: 31633218, DIČ: 2020431061, IČ DPH: SK2020431061

Spoločnosť KÚPELE LÚČKY a.s. je zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Žilina oddiel Sa, vložka číslo: 412/L

a kupujúcim, ktorej predmetom je kúpa a predaj služieb na internetovej stránke elektronického obchodu predávajúceho www.kupele-lucky.sk alebo iným spôsobom (tel., e-mail a pod.).

Kontaktné údaje predajcu:

Poštová adresa: KÚPELE LÚČKY a.s., Lúčky 530, 034 82 Lúčky

Číslo účtu pre bezhotovostné platby: 56719698/0900,

v tvare IBAN: SK64 0900 0000 0000 5671 9698

Telefón: +421 44 43 75 561,

E-mail: kupele@kupele-lucky.sk

Orgán dozoru: Slovenská obchodná inšpekcia, Úrad pre dohľad nad zdravotnou starostlivosťou

Predajca prevádzkuje internetové stránky a predajné prevádzky umožňujúce klientom vybrať a rezervovať si služby, ktoré poskytuje t.j. ubytovacie, liečebné, víkendové a obdobné pobyty, liečebné procedúry, vstupy do AQUA-VITAL Parku, do Wellness a predaj tovarov na predajných strediskách. Tieto Všeobecné obchodné podmienky sú vystavené elektronicky v aktuálnej verzii na adrese www.kupele-lucky.sk

KÚPELE LÚČKY a.s. rezervujú služby aj bez overenia u klienta, pokiaľ spĺňa objednávka všetky náležitosti k tejto činnosti potrebné. Klient je povinný poskytnúť predajcovi všetky náležitosti potrebné k riadnemu objednaníu a poskytnutíu služieb, čiže pravdivo a úplne vyplniť objednávku a v stanovenom termíne uhradiť platbu za služby. Pokiaľ je klientom právnická osoba, musí poveriť svojho oprávneného zástupcu, ktorý bude s predajcom komunikovať, a ktorý zoznámi svojich účastníkov s poskytovanými službami, s podmienkami

IČO: 31633218

Tel: +421 44 4375561

IBAN: SK640900000000056719698

DIČ: 2020431061

kupele@kupele-lucky.sk

BIC: GIBASKBX

IČ DPH: SK2020431061

www.kupele-lucky.sk

KÚPELE LÚČKY a.s. – držiteľ certifikátu radu ISO 9001

Obchodný register Okresného súdu Žilina, oddiel: Sa, vložka č. 412/L

Formulár č. F - 34/06



KÚPELE LÚČKY a. s., Lúčky 530, 034 82 Lúčky



a informáciami, ktoré obdrží od predajcu. V prípade, že nie je možné služby v KÚPEĽOCH LÚČKY a.s. z akéhokoľvek dôvodu poskytnúť, predajca bude o tomto klienta informovať. KÚPELE LÚČKY a.s. majú právo odmietnuť objednávku, ktorá nespĺňa požiadavky nutné k objednaníu služieb, prípadne sú údaje v objednávke neúplné, nepresné alebo rozporuplné alebo aj tie, kde klient uvedie telefonický kontakt, na ktorý ho nie je možné v pracovnej dobe predajcu t. j. Po - Pia od 7.00 do 15.30 zastihnúť.

KÚPELE LÚČKY a.s. si vyhradzujú právo odmietnuť klienta, ktorý opakovane zasiela objednávky neúplne alebo nesprávne vyplnené alebo také, ktoré vyplní s vedomím, že si kúpeľný pobyt úmyselne neobjedná.

Pre klienta sú záväzné informácie, ktoré obdrží na potvrdenej objednávke, zaslanej predajcom. Klient je povinný potvrdenie objednávky skontrolovať a prípadné nezrovnalosti ihneď oznámiť pracovníkom obchodného oddelenia, predaja a časovania procedúr prípadne pracovníkom recepcie alebo predajného strediska, ktorí opravu zaistia prípadne zašlú nové potvrdenie objednávky. Pokiaľ tak klient neurobí nebude sa na tieto chyby či nezrovnalosti pri príchode na pobyt do kúpeľov brať ohľad.

Cenou za pobyt a všetky služby, ktoré si klient objednal alebo ktoré sú zahrnuté do pobytu sa rozumie celková cena, uvedená v objednávke. Zo zliav ktoré sú poskytované je nárok len na tie, ktoré sú platné ku dňu vzniku objednávky. V prípade možnosti využitia viacerých druhov zliav nie je možná ich kumulácia. Klient si môže vybrať tú, ktorá je pre neho najvýhodnejšia. Klientovi nie je možné uplatniť zľavu dodatočne po vyplatení pobytu.

Pri zakúpení pobytu - balíka služieb - nemá klient nárok na vrátenie peňažného plnenia z dôvodu nevyžitia všetkých ponúkaných služieb alebo doby poskytovania služieb.

V prípade, že je objednávka potvrdená, je o tomto klient informovaný e-mailom na adresu, ktorú klient uviedol v objednávke, osobne alebo telefonicky. Termíny pre platbu zálohy alebo doplatku cien služieb sú záväzné. KÚPELE LÚČKY a.s. nie sú zodpovedné za následky spôsobené oneskorením platby zo strany klienta. V prípade nezaplatenia cien služieb riadne a včas, vrátane zálohovej platby, môžu KÚPELE LÚČKY a.s. od dohodnutého zmluvného vzťahu odstúpiť s tým, že klient je povinný KÚPEĽOM LÚČKY a.s. zaplatiť zmluvnú pokutu vo výške 20 % z cien služieb.

Predajca má právo požadovať pri uzatváraní zmluvy zapltenie zálohy v minimálnej výške 50 % z ceny pobytu. Povinnosťou klienta je zaplatiť cenu služieb na účet KÚPEĽOV LÚČKY a.s. (uvedený na potvrdenej objednávke) v lehote splatnosti buď bankovým prevodom alebo platobnou kartou na základe predautorizácie. Prípadný dohodnutý doplatok služieb je klient povinný zaplatiť pri príchode v hotovosti v KÚPEĽOCH LÚČKY a.s., resp. kartou. KÚPELE LÚČKY a.s. vystaví klientovi doklady o zapltení v deň nástupu na recepcii. On-line rezervačný systém umožňuje zabezpečený prístup k rezervovaniu, resp. nákupu služieb ponúkaných KÚPEĽMI LÚČKY a.s.. Pri výbere formy platenia platobnou kartou bude klient presmerovaný na chránený server spoločnosti, ktorá klientovi garantuje bezpečnosť a ochranu ním vložených dát. K platbe je možné využiť platobné karty VISA, VISA Electron, MasterCard, Maestro. Klient je oprávnený stornovať objednané služby v

IČO: 31633218

Tel: +421 44 4375561

IBAN: SK640900000000056719698

DIČ: 2020431061

kupele@kupele-lucky.sk

BIC: GIBASKBX

IČ DPH: SK2020431061

www.kupele-lucky.sk

KÚPELE LÚČKY a.s. – držiteľ certifikátu radu ISO 9001

Obchodný register Okresného súdu Žilina, oddiel: Sa, vložka č. 412/L

Formulár č. F - 34/06



KÚPELE LÚČKY a. s., Lúčky 530, 034 82 Lúčky



KÚPELOCH LÚČKY a.s. po písomnom oznámení (poštou, e-mailom). Pri online platbe klienta kartou sa poskytujú platobnej bráne údaje: meno, priezvisko, emailová adresa a adresa objednávateľa a pobytu.

STORNO PODMIENKY:

Storno rezervácie pred nástupom na pobyt

- do 28 dní pred nástupom 5 EUR,
- menej ako 27 dní 10 % z celkovej ceny služieb,
- menej ako 15 dní 25 % z celkovej ceny služieb,
- menej ako 7 dní 50 % z celkovej ceny služieb,
- bez oznámenia storna 100 % z celkovej ceny služieb.

V prípade skrátenia pobytu v priebehu jeho čerpania, prípadne nečerpania vopred objednaných služieb účtujeme storno poplatok vo výške 100%, t. j. kúpele majú právo nevrátiť časť kúpnej ceny za tieto služby. Za zmenu osoby klienta v rámci zarezervovaných ubytovacích kapacít sa neúčtuje žiadny poplatok.

V prípade skoršieho odchodu oproti rezervácii je aj v prípade odchodu zo zdravotných dôvodov účtovaný manipulačný poplatok vo výške 30% z nevyčerpaných služieb.

Pokiaľ sú KÚPELE LÚČKY a.s. povinné vrátiť klientovi adekvátnu časť zaplatených služieb, urobia tak do 30 dní. Táto finančná čiastka bude znížená o príslušný storno poplatok vo výške hore uvedenej, prípadne administratívny poplatok v paušálnej výške 10 EUR. Transakčné náklady spojené s vrátením ceny služieb idú na vrub klienta.

Ubytovanie: Začiatok pobytu je uvedený pri ponúkaných pobytových balíkoch, najskorší nástup po 12:00 resp. od 14:00, podľa doby uvedenej v cenníku na konkrétny pobyt. V deň odchodu je potrebné uvoľniť izbu do 10:00 hod. Cena pobytov je stanovená za 1 osobu ubytovanú na 1 noc v dvojlôžkovej izbe pri obsadení izby dvoma osobami. Doplatok za jednolôžkovú izbu alebo za dvojlôžkovú izbu obsadenú jednou osobou je stanovený v aktuálnom cenníku doplatkov. Príplatok za špeciálne požiadavky (výber konkrétnej kategórie ubytovania, izby, poschodia, orientácie izby, balkóna....) sa účtuje k cene pobytu poplatkom 3,- €/deň, najviac do sumy 50 €. Pri presťahovaní na inú izbu, resp. do iného objektu z dôvodu požiadaviek klienta je stanovený jednorazový poplatok 50 €.

Stravovanie je ponúkané podľa pobytových balíkov. Pri servírovanej strave sa vopred objednané jedlo servíruje pri stole. Výber je možný z 5 jedál. Doplatok za bufetový stôl je v sume 7 €. V prípade, že klient má v cene svojho pobytu typ stravovania formou bufetových stolov a nemá o toto záujem, nemá nárok na vrátenie alikvotnej sumy. Pitný režim je zabezpečený pri každom type stravovania. Špeciálny diétny režim (napr. histamínové diéty) je nutné konzultovať s prevádzkarkou stravovacích stredísk, o konzultácii bude vyhotovený záznam. Príplatok za špeciálnu diétu je 2 €/1 deň - diéta ktorá vyžaduje nadštandardné, bežne nepoužívané suroviny (kozie výrobky, ovčie výrobky).

IČO: 31633218

Tel: +421 44 4375561

IBAN: SK640900000000056719698

DIČ: 2020431061

kupele@kupele-lucky.sk

BIC: GIBASKBX

IČ DPH: SK2020431061

www.kupele-lucky.sk

KÚPELE LÚČKY a.s. – držiteľ certifikátu radu ISO 9001

Obchodný register Okresného súdu Žilina, oddiel: Sa, vložka č. 412/L

Formulár č. F - 34/06



KÚPELE LÚČKY a. s., Lúčky 530, 034 82 Lúčky



Procedúry určuje lekár pri vstupnej lekárskej prehliadke na základe zdravotného stavu pacienta, pokiaľ v pobyte nie sú presne stanovené procedúry. Počet procedúr je uvedený v pobytočných balíkoch. Do celkového počtu procedúr sa pre klientov zo zdravotných poisťovní nezapočítava nedeľa. V prípade záujmu je možnosť dokúpiť si procedúry na časovaní procedúr v Balneocentre v pracovné dni v čase stránkových hodín, cez víkend je možné si dokúpiť procedúry na úseku zdravotných služieb. Poplatok za prečasovanie procedúr je 3 €/1 úkon. Poplatok sa účtuje každému pri zmene procedúry z vlastnej iniciatívy. Neúčtuje sa pri zmene procedúr zo zdravotného dôvodu na základe predpisu kúpeľného lekára alebo výletu organizovaného a.s. Klient je povinný sa dostaviť na danú procedúru minimálne 5 minút pred jej poskytnutím. Klient má právo stornovať načasovanú zakúpenú procedúru 24 hodín pred začatím objednanej procedúry. V prípade, že sa klient na danú procedúru nedostaví, nemá nárok na náhradu ani procedúry ani na vrátenie peňazí. Liečebné procedúry sa podávajú v Balneocentre a vo Wellness a oxygenoerapii v Dependance Liptov. Kontrolné vyšetrenie je realizované pri pobytoch zo zdravotných poisťovní. V kúpeľoch je zabezpečená 24 hodinová lekárska služba.

Kúpele sú povinné poskytovať klientovi služby riadne a včas v rozsahu dohodnutom v objednávke a poskytnúť klientovi všetky potrebné informácie ohľadom poskytovania služieb alebo ich zmeny.

V prípade, že klient podstatným spôsobom porušil podmienky poskytovaných služieb alebo hrubo porušuje dobré mravy, svojim správaním obťažuje alebo ohrozuje ostatných klientov je možné odstúpiť od poskytovania služieb klientovi. V tomto prípade nemá klient nárok na vrátenie ceny za služby a nespotrebované služby sa považujú za zmluvnú pokutu.

Klient má právo na riadne a včasne poskytovanie dohodnutých a zaplatených služieb, na informácie ohľadom zmeny alebo zrušenia, resp. o dôvodoch zmeny alebo zrušenia dohodnutých a zaplatených službách. Tiež má právo na odstúpenie od čerpania objednaných služieb bez udania dôvodu, ale zároveň súhlasí so storno podmienkami.

Klient je povinný riadiť sa ubytovacím, stravovacím, kúpeľným, liečebným a aj iným poriadkom stanovujúcim využívania služieb. Zároveň je klient povinný zaplatiť za pobyt a pri objednaní pobytu nesmie byť v konkurznom alebo inom konaní (t.j. nebol podaný návrh na súde na jeho začatie).

Doklady sú vydávané klientovi v rámci zákonov o dani z príjmov, o dani z pridanej hodnoty, zákona o účtovníctve, Zákona o používaní elektronickej registračnej pokladnice, Zákon o obmedzení platieb v hotovosti. Za vyhotovenie duplicitného dokladu sa účtuje poplatok v sume 9 €.

Kúpele Lúčky sú oprávnené vydávať darčkové poukážky. Na darčkovej poukážke je určený termín čerpania služby, alebo aj suma na akú je darčková poukážka vystavená. V prípade, že do konca platnosti poukážky nebude služba vyčerpaná, kupujúci stráca nárok na čerpanie poskytnutej služby a to bez akejkoľvek náhrady. Služba sa poskytuje osobe, ktorá sa poukážkou preukáže. Poukážka sa nedá vymeniť za hotovosť. V prípade čerpania služby je nutné si danú službu zarezervovať najneskôr do 14 dní pred poskytnutím služby, resp. pred uplynutím platnosti poukážky. Poukážka sa zašle kupujúcemu poštou alebo e-mailom až po

IČO: 31633218

Tel: +421 44 4375561

IBAN: SK640900000000056719698

DIČ: 2020431061

kupele@kupele-lucky.sk

BIC: GIBASKBX

IČ DPH: SK2020431061

www.kupele-lucky.sk

KÚPELE LÚČKY a.s. – držiteľ certifikátu radu ISO 9001

Obchodný register Okresného súdu Žilina, oddiel: Sa, vložka č. 412/L

Formulár č. F - 34/06



KÚPELE LÚČKY a. s., Lúčky 530, 034 82 Lúčky



uhrazení plnej sumy. V prípade, že sa blíži koniec platnosti nevyužitej poukážky predajca si uplatní storno podmienky.

2. Osobitné ustanovenia o ochrane osobných údajov a priamom marketingu

Pri výkone činnosti dochádza ku spracúvaniu Vašich osobných údajov. Pre KÚPELE LÚČKY a. s. je riadne spracúvanie Vašich osobných údajov dôležité a ich ochrana je veľmi podstatná, preto Vám oznamujeme, že chránime osobné údaje klientov v súlade s Nariadením Európskeho Parlamentu a Rady (EÚ) č. 2016/679 (GDPR) z 27.4.2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov (ďalej len „Nariadenie“) a zákona č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov (ďalej len „zákon“).

V súlade so Zákonom č. 147/2021 Z. z. o reklame, Zákonom č. 22/2003 Z. z. o elektronickom obchode a Zákonom č. 452/2021 Z. z. o elektronických komunikáciách spoločnosť KÚPELE LÚČKY, a.s. za účelom priameho marketingu spracúva na základe:

- a) oprávneného záujmu osobné údaje našich zákazníkov, ktorí využívajú služby poskytované spoločnosťou KÚPELE LÚČKY, a.s. na zabezpečenie ponuky najlepších služieb a informácií v súlade s Nariadením 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov (GDPR).
- b) súhlasu na spracovanie osobných údajov dotknutých osôb udeleného na základe akceptovania všeobecných obchodných podmienok spoločnosti pri vykonaní online rezervácii poskytovaných služieb.

Ak sa osobné údaje spracúvajú na účely priameho marketingu, dotknutá osoba má právo namietat' proti takému spracúvaniu alebo odvolať súhlas so spracovaním osobných údajov prostredníctvom žiadosti dotknutej osoby na uplatnenia je práv, ktorá je k dispozícii na webovej stránke spoločnosti v časti „Ochrana osobných údajov“ alebo prostredníctvom linku: https://www.kupele-lucky.sk/user-files/Pr%C3%ADloha%20%C4%8D.%205%20-%20%C5%BDiados%C5%A5%20DO%20na%20uplatnenie%20prav_klient.pdf.

Viac informácií o spracovaní osobných údajov nájdete vizualizované v priestoroch spoločnosti, na webovej stránke www.kupele-lucky.sk v časti „Ochrana osobných údajov“ alebo prostredníctvom linku <https://www.kupele-lucky.sk/o-nas/ochrana-osobnych-udajov-a-gdpr/>.

Obchodné podmienky je možné doplniť a meniť elektronickou formou. V prípade, že k tejto zmene dôjde, je povinnosťou KÚPELOV LÚČKY a.s. novú verziu obchodných podmienok zverejniť na www.kupele-lucky.sk a odo dňa účinnosti zmeny alebo doplnenia ich prikladať ku všetkým novým Potvrdeniam objednávky.

Spoločnosť KÚPELE LÚČKY a.s. si vyhradzuje právo zmeny cien a zmeny obsahu kúpeľných balíkov služieb. Objednaním služieb on-line klient súčasne prehlasuje, že súhlasí so spracovaním a uchovávaním svojich osobných údajov v prihlasovacích dokumentoch

IČO: 31633218

Tel: +421 44 4375561

IBAN: SK640900000000056719698

DIČ: 2020431061

kupele@kupele-lucky.sk

BIC: GIBASKBX

IČ DPH: SK2020431061

www.kupele-lucky.sk

KÚPELE LÚČKY a.s. – držiteľ certifikátu radu ISO 9001

Obchodný register Okresného súdu Žilina, oddiel: Sa, vložka č. 412/L

Formulár č. F - 34/06



KÚPELE LÚČKY a. s., Lúčky 530, 034 82 Lúčky



uvedených za účelom objednania, plnenia a vymáhania zmluvných záväzkov a k evidenčným účelom.

Reklamačný poriadok podlieha starostlivosti o dokumentáciu systému manažérstva kvality.

**Vydanie č. 2
V Lúčkach 01.05.2022**

**Mgr. Jaroslav Komora
predseda predstavenstva**

IČO: 31633218

Tel: +421 44 4375561

IBAN: SK640900000000056719698

DIČ: 2020431061

kupele@kupele-lucky.sk

BIC: GIBASKBX

IČ DPH: SK2020431061

www.kupele-lucky.sk

KÚPELE LÚČKY a.s. – držiteľ certifikátu radu ISO 9001

Obchodný register Okresného súdu Žilina, oddiel: Sa, vložka č. 412/L

Formulár č. F - 34/06