

KÚPELE NOVÝ SMOKOVEC, a. s.

Vážení klienti, hostia!

Ďakujeme, že ste si za Váš pobyt vybrali práve naše kúpeľné zariadenie. Dúfame, že prežijete krásne chvíle tak u nás, ako aj vo Vysokých Tatrách. Radi by sme Vás informovali o poskytovaných službách, za ktoré zodpovedáme a tiež o povinnostiach klientov – hostí voči nám. Dovoľujeme si Vás požiadať o prečítanie našich Všeobecných obchodných podmienok (ďalej len „VOP“), ktoré upravujú a vyjasňujú zmluvný vzťah medzi Vami a zariadením KÚPELE NOVÝ SMOKOVEC, a. s. (ďalej len „KNS“).

Všeobecné obchodné podmienky

Čl. 1. Všeobecné ustanovenia

1. Tieto Všeobecné obchodné podmienky /ďalej v texte len "VOP"/ upravujú právne vzťahy, ktoré vznikajú medzi Kúpeľmi Nový Smokovec a.s. a klientmi /ďalej v texte len "zmluvné strany"/ v rámci poskytovania služieb KNS pričom vytvárajú základnú právnu úpravu týchto vzťahov. V jednotlivých prípadoch - právnych vzťahoch medzi KNS a klientmi je možné sa od týchto VOP odchýliť a niektoré náležitosti právnych vzťahov riešiť individuálne. Individuálna úprava môže vyplývať zo zmluvy medzi KNS a klientom, z inej dohody zmluvných strán, ako i z jednostranného vyhlásenia KNS. Platí, že individuálna úprava, ktorá rieši právne vzťahy odlišne od VOP má prednosť pred úpravou obsiahnutou vo VOP.
2. Obchodné podmienky zmluvného partnera môžu byť akceptované iba v prípade, ak budú výslovne vopred písomne dohodnuté.
3. VOP upravujú podmienky poskytovania komplexných služieb KNS.

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 záväznej objednávky klienta, záväznou sa stáva objednávka po jej potvrdení zo strany KNS
 - čerpania služieb KNS
 - uplatnenia darčekovej poukážky vydanéj KNS so súhlasom, resp. potvrdením KNS o možnosti čerpania služieb v danom termíne
 - akceptovaním pozývacieho listu a nastúpením na kúpeľnú liečbu
2. Záväzná objednávka klienta bude obsahovať najmä:
 - označenie, že sa jedná o objednávku
 - meno a adresu objednávateľa v prípade fyzickej osoby
 - názov, sídlo a identifikačné obchodné údaje v prípade právnickej osoby
 - dátum príchodu a odchodu na pobyt, počet a mená klientov
 - požadovaný typ pobytu a služieb
 - požiadavky na ubytovanie /hotel, typ izby/
 - požiadavky na stravovanie a ostatné doplnkové služby
 - miesto a dátum vystavenia

Obchodné meno: KÚPELE NOVÝ SMOKOVEC, a. s. ,

Sídlo: Nový Smokovec 32, 062 01 Vysoké Tatry,

Kontakt: tel.: +421 52 4422454, mail: marketing@kupelens.sk, www.kupelens.sk

Čl. 3. Dĺžka pobytu, príchod a odchod

1. Klient si môže pobyt objednať osobne, telefonicky, emailom alebo poštou. Po prijatí objednávky odošlú KNS klientovi na adresu uvedenú v e-maily, liste alebo na adresu uvedenú v telefonickej objednávke potvrdenie a pokyny na pobyt.
2. Dĺžka pobytu je stanovená želaním klienta a výberom pobytového balíka. V prípade hostí zdravotných poisťovní je dĺžka pobytu stanovená fixne na 21 resp. 28 dní.
3. Dňom príchodu je prvý deň pobytu. Za deň odchodu sa považuje deň nasledujúci za posledným dňom spojeným s prenocovaním, spojený s poskytnutím raňajok.
4. Príchod na ubytovanie je možný od 13,00, v mimoriadnych prípadoch podľa pokynov recepcie, do 19,00 hod. V prípade neoznámenia o neskoršom príchode vopred môže byť rezervácia zrušená a izba poskytnutá inému host'ovi.
5. Izby musia byť uvoľnené a odovzdané do 10,00 hod. V prípade oneskoreného uvoľnenia izby Vám hotel zaúčtuje plnú cenu ubytovania. Zmluvné nároky klienta sa týmto nezakladajú.

Čl. 4. Ceny, služby

1. Klient je povinný za poskytnuté ubytovacie, stravovacie a doplnkové služby zaplatiť platné, resp. dohodnuté ceny. Toto platí aj pre služby a výdavky KNS voči tretím osobám, ktoré podnietil svojimi požiadavkami klient.
2. Dohodnutá cena, ktorú má zaplatiť klient a dohodnuté služby, ktoré má poskytnúť KNS vyplývajú z dokumentu, ktorý zakladá zmluvný vzťah (čl. 2, bod 1).
3. Pokiaľ nebola cena dohodnutá podľa čl. 3., bodu 1., platia ceny uvedené v platných cenníkoch KNS. Ceny zahŕňajú aj platnú daň z pridanej hodnoty, ak sa jedná o služby, ktoré tejto dani podliehajú.
4. Cenníky sú k dispozícii na recepcii hotela Palace a tiež sú uverejnené v elektronickej podobe na webovej stránke kúpeľov, prípadne môžu byť na vyžiadanie poskytnuté aj v tlačenej verzii.
5. Ak by pobyt klienta spadal do dvoch alebo viacerých sezón, vypočíta sa celková čiastka za pobyt podľa počtu nocí, ktoré pripadajú na jednotlivé sezónne obdobia alikvotne. KNS majú právo rozdelenie sezón meniť.
6. KNS si vyhradzuje právo zmeny cien a obsahu balíčkov služieb.

Čl. 5. Zľavy z cien

1. V prípade nároku klienta na zľavu si ju klient uplatňuje na začiatku pobytu a najneskôr pred uzatvorením účtu za pobyt.
V prípade, že tak neurobí, zľava mu priznaná dodatočne nebude. Zľavy nie je možné vzájomne spájať, sčítavať, či kombinovať. Klient si môže uplatniť iba jednu zo zliav, na ktoré má nárok, a stále platí tá pre neho najvýhodnejšia.

Čl. 6. Platobné podmienky

1. Po potvrdení objednávky zo strany KNS môže byť klient vyzvaný uhradiť zálohu vo výške až 100% z ceny pobytu na bankový účet KNS najneskôr do 21 dní pred nástupom na pobyt. V prípade rezervácie a potvrdenia objednávky na pobyt v lehote kratšej ako 21 dní pred termínom nástupu, je potrebné uhradiť cenu za pobyt obratom a potvrdenie o úhrade zaslať e-mailom KNS. V prípade, že záloha nebude uhradená podľa týchto podmienok, bude objednávka na pobyt zrušená.
2. KNS ako poskytovateľ služieb vydáva **darčkové poukazy**, ktoré môže klient použiť na čerpanie jednotlivých služieb. Darčkové poukazy si je možné objednať vopred. Platnosť darčkového poukazu je uvedená na jeho prednej strane. Klient môže jednotlivé služby čerpať na základe darčkového poukazu výhradne len do doby trvania jeho platnosti.

Obchodné meno: KÚPELE NOVÝ SMOKOVEC, a. s. ,

Sídlo: Nový Smokovec 32, 062 01 Vysoké Tatry,

Kontakt: tel.: +421 52 4422454, mail: marketing@kupelens.sk, www.kupelens.sk

V prípade, že služby vyčerpané nebudú, klient stráca nárok na čerpanie poskytnutej služby, a to bez akejkoľvek náhrady. Služba vybraná z ponuky KNS, uvedená na darčekovom poukaze bude poskytnutá klientovi - osobe, ktorá sa týmto poukazom preukáže. Termín čerpania služieb si je klient povinný objednať na kontaktnej e-mailovej adrese. Po potvrdení rezervácie zo strany KNS sa táto stáva záväznou a termín poskytnutia služby je možné zmeniť len z vážnych dôvodov, pričom náhradný termín je možné dohodnúť najneskôr 7 dní pred rezervovaným termínom.

3. Klient realizuje platbu za pobyt, iné služby v hotovosti, bankovým prevodom, platobnou kartou alebo šekovou poukážkou.
4. Kúpna cena sa považuje za zaplatenú v tom momente, ku ktorému bola celá pripísaná na účet KNS v banke uvedenej v zmluve, resp. na faktúre, alebo uvedená v potvrdení objednávky. Nezaplatenie v zmysle s dohodnutými podmienkami sa považuje za podstatné porušenie zmluvy, resp. dohody.
5. Faktúra za poskytnuté služby zo strany KNS má splatnosť 14 dní odo dňa jej vystavenia.
6. 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 KNS právo od zmluvy odstúpiť, alebo objednávku stornovať. V uvedených prípadoch majú KNS nárok na náhradu škody.
7. Neoddeliteľnou súčasťou pobytu je miestny poplatok - daň z ubytovania, ktorá sa účtuje k cene ubytovania a jej výška je aktuálne upravovaná Všeobecne záväzným nariadením mesta Vysoké Tatry.

Čl. 7. Storno podmienky

1. Služby KNS možno stornovať na adresu KNS iba písomnou formou. Počet dní určujúcich výšku storna sa počíta odo dňa doručenia oznámenia storna.
2. a) výška storno poplatkov je:
 - 29 a viac dní: 0 % z celkovej ceny pobytu
 - 28 - 22 dní: 25 % z celkovej ceny pobytu
 - 21 - 15 dní: 50 % z celkovej ceny pobytu
 - 14 - 8 dní: 75 % z celkovej ceny pobytu
 - 7 - 0 dní: 100% z celkovej ceny pobytu
- b) výška storno poplatkov počas veľkonočných a silvestrovských pobytov:
 - 57 a viac dní: 0 % z celkovej ceny pobytu
 - 56 - 43 dní: 25 % z celkovej ceny pobytu
 - 42 - 29 dní: 50 % z celkovej ceny pobytu
 - 28 - 15 dní: 75 % z celkovej ceny pobytu
 - 14 - 0 dní: 100 % z celkovej ceny pobytu
3. Ak klient hodnoverne preukáže písomným potvrdením, že z vážnych dôvodov /ústavné liečenie, živelná pohroma, vážne ochorenie a úmrtie člena rodiny, pri ochorení potvrdením od všeobecného lekára, spoločnosť si vyhradzuje právo vyžiadať si aj stanovisko od odborného lekára/ nemohol využiť objednané služby, KNS nebudú storno poplatky účtovať.
4. Typ izby, ktorý si klienti vybrali po dohode s prijímacou kanceláriou je záväzný, každá zmena typu izby počas pobytu klienta z jeho podnetu bude spoplatnená jednorazovým poplatkom 50 €. Nástupný termín je záväzný.
5. Klientovi nie je poskytovaná žiadna finančná náhrada za objednané a nevyčerpané služby, ani za zmeny objednaných služieb počas pobytu /ubytovanie, stravovanie, liečebné procedúry/.

Obchodné meno: KÚPELE NOVÝ SMOKOVEC, a. s. ,

Sídlo: Nový Smokovec 32, 062 01 Vysoké Tatry,

Kontakt: tel.: +421 52 4422454, mail: marketing@kupelens.sk, www.kupelens.sk

6. Za riadne a včas vykonanú zmenu osoby klienta sa neúčtuje žiadny poplatok.
7. Pokiaľ sú KNS 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. Transakčné náklady spojené s vrátením ceny služieb idú na vrub klienta.

Čl. 8. Práva a povinnosti klienta

1. Klient má právo:
 - a. na poskytnutie služieb v dohodnutom rozsahu, ako aj o podanie potrebných informácií k cene, obsahu, resp. programu pobytu
 - b. na zrušenie objednaných služieb, t. j. odstúpenie od zmluvy pri súčasnom akceptovaní storno podmienok
 - c. písomne oznámiť zmenu v osobe účastníka spolu s ostatnými náležitosťami, ktoré obsahuje objednávka na pobyt
2. Klient má povinnosť:
 - a. oboznámiť sa s týmito VOP a riadiť sa jednotlivými ich ustanoveniami
 - b. pristupovať ku všetkým okolnostiam tak, aby svojim konaním a správaním neobmedzil, alebo neohrozil priebeh a realizáciu pobytu, ako aj ďalších účastníkov pobytu. V opačnom prípade nesie plnú zodpovednosť za následky.
 - c. dodržiavať ustanovenia ubytovacieho poriadku podľa článku 10, upozornenia, resp. odporúčania vyvesené v priestoroch areálu KNS, riadiť sa poučením o odkladaní klenotov, peňazí a iných cenností
 - d. rešpektovať pokyny a odporúčenia zaslané KNS pri potvrdení objednávky a riadiť sa informačnými materiálmi, ktoré upresňujú podmienky pobytu v KNS
 - e. poskytnúť KNS súčinnosť, ktorá je potrebná ku zaisteniu služieb a vo veciach prípadných zmien, reklamácií, či poistných udalostí
 - f. klienti, ktorí si objednávajú akýkoľvek liečebný pobyt musia pred nástupom na pobyt zvážiť svoj zdravotný stav s ohľadom na podmienky miesta pobytu /kontraindikácie/ a pri nástupe na kúpeľnú zdravotnú starostlivosť sú povinní absolvovať vstupnú lekársku konzultáciu alebo minimálne vyplniť zdravotný dotazník.
 - g. v prípade zrušenia objednávky pobytu oznámiť túto skutočnosť KNS a akceptovať storno poplatky
 - h. objednávateľ, ktorý pobyt v KNS zabezpečil pre tretie osoby, je povinný oboznámiť účastníkov pobytu s týmito VOP a zabezpečiť, aby uvedené povinnosti z nich vyplývajúce boli účastníkmi dodržiavané
 - i. preukazovať sa v odbytových strediskách KNS identifikačnými predmetmi /hotelový preukaz, elektronická karta,../, ktoré obdržia pri nástupe na pobyt na recepcii. Identifikačné predmety sú neprenosné a nie je dovolené údaje v nich pozmeňovať. Pri odchode z pobytu je klient povinný odovzdať elektronickú kartu od izby na recepcii. V prípade preukázateľného zneužitia identifikačných predmetov je klient povinný zaplatiť poplatok vo forme sankcie vo výške 100 eur a úhradu spôsobenej škody.
 - j. preukazovať sa pri nástupe na pobyt na recepcii preukazom totožnosti /platný občiansky preukaz, pas/ za účelom vedenia evidencie ubytovaných
 - k. cudzí štátny príslušník je povinný KNS predložiť ďalšie doklady o pobyte na území SR, ktoré vyplývajú z príslušnej platnej legislatívy o pobyte cudzincov

Obchodné meno: KÚPELE NOVÝ SMOKOVEC, a. s. ,

Sídlo: Nový Smokovec 32, 062 01 Vysoké Tatry,

Kontakt: tel.: +421 52 4422454, mail: marketing@kupelens.sk, www.kupelens.sk

Čl. 9. Práva a povinnosti kúpeľov

1. KNS budú pred uzatvorením zmluvy o pobyte pravdivo informovať o všetkých zásadných skutočnostiach, ktoré sú známe a ktoré môžu mať vplyv na rozhodnutie záujemcu o kúpu pobytu. Ak nastanú okolnosti brániace poskytnúť služby klientovi podľa vopred dohodnutých podmienok, KNS ponúknu alternatívnu možnosť služby. V prípade zmeny ubytovacieho zariadenia musí náhradné ubytovanie spĺňať podobný štandard. Tieto zmeny sú KNS povinné bezodkladne objednávateľovi oznámiť.
2. KNS majú právo od zmluvy odstúpiť, alebo predčasne ukončiť klientovi pobyt v prípade, ak klient aj napriek upozorneniu a výstrahe zo strany KNS hrubo porušuje dobré mravy, nevhodným spôsobom obťažuje, resp. ohrozuje ostatných klientov, zamestnancov KNS, ich bezpečnosť, zdravie, majetkové hodnoty alebo inak hrubo porušuje svoje povinnosti.
3. KNS ako poskytovateľ služieb sú oprávnené:
 - pristúpiť ku zmene týchto VOP
 - vykonať zmenu sortimentu, rozsahu, obsahu resp. podmienok ponúkaných služieb a produktov
 - 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

Čl. 10. Ubytovací poriadok

1. KÚPELE NOVÝ SMOKOVEC môžu ubytovať iba hosťa, ktorý sa riadne prihlási na pobyt v hoteli na základe platného identifikačného dokladu. Pracovník recepcie hosťa zapíše do evidencie, vystaví hosťovi ubytovací preukaz, do ktorého zaznačí meno, číslo izby, dátum príchodu a dátum odchodu.
2. Host' je pri odchode z hotela a pri ukončení pobytu povinný odovzdávať kľúče/kartu od izby na recepcii hotela. Pri jeho preberaní sa musí host' preukázať platným hotelovým preukazom, ktorý mu bol vystavený v deň nástupu na pobyt. Taktiež je host' povinný sa preukázať hotelovým preukazom kedykoľvek na výzvu pracovníka recepcie.
3. KÚPELE NOVÝ SMOKOVEC môžu vo výnimočných prípadoch ponúknuť hosťovi iné ubytovanie, ako bolo dohodnuté, pokiaľ sa podstatne nelíši od potvrdenej objednávky.
4. Kúpele sú povinné písomne potvrdené rezervácie na ubytovanie držať do 18.00 hodiny. V prípade, že host', ktorý má písomne potvrdenú rezerváciu na ubytovanie neoznami svoj neskorší príchod do hotela, môže hotel jeho rezerváciu zrušiť a rezervovanú kapacitu obsadiť.
5. Ak si host' vopred objednal jednolôžkovú izbu a objednávka mu bola potvrdená, hotel účtuje hosťovi hotel iba cenu za jednolôžkovú izbu, aj v prípade, že hosťa ubytuje vo viaclôžkovej izbe alebo apartmáne.
6. Ak host' požiada o predĺženie pobytu v hoteli, v prípade, že nie je iná možnosť, môžu mu KÚPELE NOVÝ SMOKOVEC ponúknuť aj inú izbu než tú, v ktorej bol pôvodne ubytovaný.
7. Host' je povinný v deň odchodu odhlásiť svoj pobyt a uvoľniť izbu do 10.00 hodiny alebo po dohode s recepciou najneskôr do 12.00 hod. Ak tak host' v stanovenej lehote neurobí, účtuje mu hotel pobyt za nasledujúci deň.
8. **Prijímať návštevy na izbách bez súhlasu pracovníka recepcie je zakázané.**
9. Host' používa izbu v čase, ktorý bol dohodnutý s kúpeľmi. V prípade, že host' musí svoj pobyt v hoteli skrátiť, musí svoj odchod oznámiť pracovníkovi recepcie najneskôr do 10.00 hodiny v deň odchodu.

Obchodné meno: KÚPELE NOVÝ SMOKOVEC, a. s. ,

Sídlo: Nový Smokovec 32, 062 01 Vysoké Tatry,

Kontakt: tel.: +421 52 4422454, mail: marketing@kupelens.sk, www.kupelens.sk

10. Hostia majú možnosť úschovy svojich cennosti v trezore v hotelovej izbe. Kúpele taktiež ponúkajú i možnosť prevzatia cenností, či peňazí do úschovy v trezore umiestnenom na recepcii hotela Palace. O možnostiach úschovy je hosť povinný sa informovať na recepcii hotela Palace pri nástupe na pobyt alebo kedykoľvek počas pobytu. **KÚPELE NOVÝ SMOKOVEC zodpovedajú za peniaze a cenné veci iba v tom prípade, že boli odovzdané do úschovy hotelového trezoru na recepcii.** Nároky za zodpovednosť KÚPELOV NOVÝ SMOKOVEC, a.s. za škodu je ubytovaný hosť povinný uplatniť si v lehotách a spôsobom ustanovenými príslušnými ustanoveniami Občianskeho zákonníka a ostatných všeobecne záväzných právnych predpisov platných a účinných na území Slovenskej republiky.
11. Zabudnuté veci hostí sú uskladňované po dobu 20 dní. Po skončení tejto doby recepcia hotela odovzdáva tieto zabudnuté veci na miesto určené pre straty a nálezy. Zabudnuté veci KÚPELE NOVÝ SMOKOVEC doručia hosťovi len na základe jeho požiadavky oznámenej recepcii hotela Palace v lehote uvedenej v prvej vete tohto bodu a výlučne na náklady zákazníka.
12. Hosť, ktorý sa ubytuje pred 12.00 hod., je povinný zaplatiť ubytovanie aj za predchádzajúcu noc.
13. Hosť súhlasí s tým, že do jeho izby počas trvania jeho pobytu môže vstúpiť za pracovným účelom chyžná, údržbár, prípadne riaditeľka hotela.
14. V izbe, ani v ostatných priestoroch hotela nesmie hosť premiestňovať zariadenie, robiť úpravy a zásahy do elektrickej siete.
15. Hosť musí počas pobytu prípadné závady a poruchy nahlásiť na recepcii hotela Palace .
16. Hosťom nie je dovolené používať na izbách vlastné elektrické spotrebiče, okrem spotrebičov slúžiacich na osobnú hygienu (holiaci strojček, sušič vlasov, žehlička).
17. Hosť nesmie vylievat' do umývadla kávový odpad a iné nečistoty, ktoré by mohli upchať odtok.
18. Hosť nesmie vo vani používať kúpeľnú soľ a pracie prostriedky, ktoré by mohli vaňu poškodiť.
19. Pred odchodom je hosť povinný na izbe uzavrieť vodovodné kohútiky, zhasnúť svetlo, uzamknúť dvere a kartu odovzdať na recepcii.
20. Z bezpečnostných dôvodov nie je vhodné ponechať deti do 10 rokov bez dozoru dospelých v izbe, ani v ostatných priestoroch hotela.
21. Hosťom nie je dovolené brať do izieb športové náradie a väčšie predmety, na úschovu ktorých sú vyhradené miesta. (lyžiareň)
22. V čase od 22.00 do 6.00 hod. musí hosť dodržiavať nočný kl'ud.
23. Hosť zodpovedá za škody, ktoré spôsobí na majetku hotela a taktiež za inventár, ktorý počas pobytu používa (inventár stravovacieho úseku). V prípade, že zistí nejaké poškodenie, hlási túto skutočnosť na recepcii hotela Palace hneď pri ubytovaní.
24. Za ubytovanie a poskytnuté služby je hosť povinný uhradiť cenu v súlade s platným cenníkom v deň nástupu na pobyt, ak nebolo dohodnuté inak.
25. Cenník pobytov a doplnkových služieb je k nahliadnutiu na recepcii.
26. Hosť je povinný dodržiavať ustanovenia tohto ubytovacieho poriadku. V prípade, že ho poruší, má vedenie hotela právo odstúpiť od zmluvy o poskytnutí ubytovacej služby pred uplynutím dohodnutého času.

Obchodné meno: KÚPELE NOVÝ SMOKOVEC, a. s. ,

Sídlo: Nový Smokovec 32, 062 01 Vysoké Tatry,

Kontakt: tel.: +421 52 4422454, mail: marketing@kupelens.sk, www.kupelens.sk

27. Sťažnosti hostí, prípadne návrhy na zlepšenie chodu hotela prijíma jeho vedenie prostredníctvom recepcie.
28. KÚPELE NOVÝ SMOKOVEC sú nefajčiarskym zariadením. Host' je povinný dodržiavať túto skutočnosť a nefajčiť v priestoroch hotelov KNS, a. s., ale len na vyhradených miestach pre fajčiarov označených ako „fajčiarsky kútik“

Čl. 11. Liečebný poriadok

1. Klient absolvujúci v KNS liečebný pobyt je povinný rešpektovať pokyny ošetrojúceho lekára KNS a každú zmenu svojho zdravotného stavu ihneď hlásiť v ambulancii v hoteli Branisko.
2. Klient je povinný absolvovať naordinované procedúry v stanovenom čase. V prípade ich zmeškania sa náhrada neposkytuje. Každá zmena procedúr je spoplatnená sumou 5 €.
3. Počet procedúr v jednotlivých pobytoch je uvedený v cenníkoch a v zmluvách so ZP. Druh procedúr určuje lekár KNS pri vstupnej lekárskej konzultácii. Ak je v pobytoch balíčkoch druh procedúr pevne stanovený, môže v rámci konzultácie lekár klientovi zmeniť procedúru s prihliadnutím na jeho zdravotný stav.
4. Neodporúčame nosiť so sebou na procedúry peniaze a cenné predmety.
5. Odporúčame čo najčastejši pobyt vonku v rámci aktívnej klimatickej liečby.
6. V KNS v priestoroch podávania procedúr dodržiajte ticho aj počas dňa.
7. Opalovanie môže zhoršiť zdravotný stav, hlavne pri užívaní hormonálnych preparátov a antibiotík – mieru a intenzitu konzultujte s lekárom.
8. V prípade nedodržiavania liečebného poriadku môže byť klient predčasne prepustený z liečby po predošlom upozornení hlavnou sestrou alebo lekárom KNS.
9. Svojevoľné ukončenie kúpeľnej liečby bude považované za závažné porušenie liečebného poriadku a bude nahlásené zdravotnej poisťovni. Ušlý zisk si bude u klienta spoločnosť KNS, a.s. nárokovať.
10. V deň ukončenia svojho pobytu je klient povinný odovzdať podpísaný Liečebný preukaz, v ktorom sú zaznamenané absolvované procedúry, na recepcii v hoteli Palace.

Čl. 12. Odmietnutie poskytnutia služieb

1. KNS sú je oprávnené v prípade kontraindikácií kúpeľnej liečby poskytnutie služieb odmietnuť.
2. KNS majú právo odmietnuť objednávku, ktorá nespĺňa požiadavky nutné k objednaníu služieb, prípadne sú údaje v objednávke neúplné, nepresné alebo rozporuplné.
3. Pre klienta sú informácie, ktoré obdrží v potvrdenej objednávke, zaslanej KNS, záväzné. Klient je povinný potvrdenie objednávky skontrolovať a prípadné nezrovnalosti ihneď oznámiť KNS, ktoré zabezpečia a zašlú nové potvrdenie objednávky. Pokiaľ tak klient neučiní, nebude na tieto chyby či nezrovnalosti pri príchode do kúpeľov braný zreteľ.
4. V prípade, že je objednávka klienta zasielaná emailom, KNS potvrdzuje objednávku na rovnakú emailovú adresu, z ktorej obdržal objednávku. Ak klient požaduje zaslať potvrdenie objednávky na inú emailovú adresu, KNS tak urobí v prípade, že táto požiadavka bude jednoznačne v komunikácii uvedená.

Čl. 13 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 neodvratiteľnej objektívnej okolnosti (živelná katastrofa, štrajk, vojna, zemetrasenia a pod.) za takéto

Obchodné meno: KÚPELE NOVÝ SMOKOVEC, a. s. ,

Sídlo: Nový Smokovec 32, 062 01 Vysoké Tatry,

Kontakt: tel.: +421 52 4422454, mail: marketing@kupelens.sk, www.kupelens.sk

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.

Čl. 14 Reklamačný poriadok

1. Spoločnosť KNS, a. s. týmto reklamačným poriadkom v súlade s § 18 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov riadne informuje spotrebiteľa o podmienkach a spôsobe uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady (ďalej aj „reklamácia“) vrátane údajov o tom, kde môže reklamáciu uplatniť.
2. Tento reklamačný poriadok je vydaný v súlade so zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „O Z“), zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov (ďalej len „Z o OS“), zákonom č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, ako aj ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky
3. Tento reklamačný poriadok je umiestnený na viditeľnom mieste, dostupnom klientovi a zároveň, ako súčasť všeobecných obchodných podmienok je zverejnený na internetovej stránke KNS, a. s. (www.kupelens.sk).
4. V prípade, že rozsah alebo kvalita služieb je nižšia, ako bolo dohodnuté, vzniká klientovi právo na reklamáciu. Klient je povinný uplatniť si právo na odstránenie chybné poskytnutej služby bez zbytočného odkladu (v čase zistenia reklamovanej skutočnosti) a to vedúcemu príslušného oddelenia a zápisom do Knihy evidencie reklamácií vedenej na príslušnom oddelení. V zázname klient uvedie presné označenia poskytnutej služby alebo zakúpeného tovaru, čas kedy bola služba poskytnutá alebo tovar zakúpený a popis ich nedostatku.
5. Klient pri uplatňovaní reklamácie predloží všetky relevantné doklady o poskytovaní služby alebo nadobudnutí tovaru, u ktorého vytýka závalu alebo nedostatok, predovšetkým blok z elektronickej registračnej pokladnice. Bez predloženia dokladu o kúpe KNS nemusia reklamáciu uznať.
6. Reklamáciu na predaný tovar alebo poskytnuté služby vybavuje službu konajúci pracovník príslušného strediska (oddelenia) prednostne dohodou s klientom. Ak nie je možné reklamáciu vybaviť dohodou k spokojnosti klienta, službukonajúci pracovník zaeviduje reklamáciu do Knihy reklamácií. Potvrdenie o prijatí reklamácie vydá klientovi. Následne postúpi reklamáciu prostredníctvom vedúceho oddelenia vedeniu spoločnosti na ďalšie vybavenie. O spôsobe vybavenia reklamácie rozhodne vydenie KNS najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie klientom. V tejto lehote je KNS, a. s. povinná o spôsobe vybavenia reklamácie informovať klienta. Nedostatky týkajúce sa stravovacích služieb, musia byť reklamované v čase zistenia reklamovanej skutočnosti a to priamo u obsluhujúceho pracovníka.
7. Za predmet reklamácie sa nepovažujú také škody a majetkové ujmy, ktoré sú z rozsahu poistného krytia výslovne vyňaté. Ak nastanú okolnosti, ktorých vznik, priebeh a následok nie je závislý na činnosti a postupe KNS, alebo okolnosti na strane klienta, na základe ktorých klient úplne alebo sčasti nevyužije objednané, zaplatené a kúpeľmi zabezpečené služby, nevzniká klientovi nárok na náhradu alebo zľavu z ceny týchto služieb. KNS nezodpovedajú za škodu, ktorú samé nezavinili a nezavinili ju ani ich dodávatelia služieb a škoda bola spôsobená klientovi treťou osobou, ktorá nie je spojená s poskytovaním pobytu a služieb, alebo udalosťou, ktorej nebolo možné zabrániť ani pri

Obchodné meno: KÚPELE NOVÝ SMOKOVEC, a. s. ,

Sídlo: Nový Smokovec 32, 062 01 Vysoké Tatry,

Kontakt: tel.: +421 52 4422454, mail: marketing@kupelens.sk, www.kupelens.sk

vynaložení všetkého úsilia, alebo v dôsledku neobvyklých a nepredvídateľných okolností.

8. V prípade, že klient nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva, klient má právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu. Ak predávajúci na žiadosť zákazníka podľa predchádzajúcej vety odpovie zamietavo alebo na takúto žiadosť neodpovie v lehote do 30 dní odo dňa jej odoslania klientom, má klient právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podľa ustanovenia § 12 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s predávajúcim je Slovenská obchodná inšpekcia alebo iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárska Slovenskej republiky (zoznam je dostupný na stránke <http://www.mhsr.sk/>); klient má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia sporov sa obráti.

Čl. 15 Zodpovednosť za škody

1. Podmienkou náhrady škody na klientmi vnesených veciach, ceninách, klenotoch, hotovosti a ich ekvivalentoch nad 100 € je ich uloženie na vyhradených miestach prípadne v trezore, ktorý sa nachádza na recepcii. Vnesené sú veci, ktoré sú uložené na miestach určených na ubytovanie alebo uloženie vecí, alebo ktoré boli za týmto účelom odovzdané pracovníkovi hotela. V prípade, že nie sú takto vnesené predmety uložené, je táto skutočnosť dostatočným dôkazom nesplnenia povinnosti poškodeného predchádzať vzniku škôd, podľa §415 zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov. (Za uloženie vecí do trezora na hotelovej izbe hotel nezodpovedá).
2. KNS zodpovedajú podľa Občianskeho zákonníka len za škody na cennostiach, klenotoch a peňažných prostriedkoch do výšky 332 eur, ku ktorých odcudzeniu nedošlo porušením § 415 zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov, zo strany klienta.
3. Právo na náhradu škody sa musí uplatniť bez zbytočného odkladu.
4. Za škody na majetku KNS spôsobené klientom je zodpovedný klient sám. V prípade poškodenia alebo zničenia majetku KNS sú KNS oprávnené na náhradu škody v hodnote, ktorá zodpovedá zadováženiu rovnakej náhrady za zničený inventár. S klientom sa spíše škodová udalosť, cenu poškodeného inventáru bude musieť klient uhradiť. Klient v prípade znehodnotenia alebo poškodenia zariadenia v izbe ako zodpovedný zástupca zodpovedá za škody spôsobené nepľnoletými osobami, ako aj za škody spôsobené osobami, ktoré sa nachádzajú v priestoroch ubytovacieho zariadenia a pobyť im tam umožnil klient.
5. V prípade spôsobenej škody klientom na majetku KNS, je klient povinný uhradiť náhradu vzniknutej škody najneskôr v deň ukončenia pobytu v KNS.
6. Priestory na parkovanie v areáli KNS nie sú strážené a z tohto dôvodu, KNS, a. s. nezodpovedá za prípadné škody vzniknuté na motorových vozidlách.

Čl. 16 Informácie o spracúvaní osobných údajov

„KNS ako prevádzkovateľ poskytujúci kúpeľnú starostlivosť a služby súvisiace s poskytovaním kúpeľnej starostlivosti spracúva osobné údaje v zmysle zákona 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov a Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov.“

Obchodné meno: KÚPELE NOVÝ SMOKOVEC, a. s. ,

Sídlo: Nový Smokovec 32, 062 01 Vysoké Tatry,

Kontakt: tel.: +421 52 4422454, mail: marketing@kupelens.sk, www.kupelens.sk

Čl. 17 Ostatné ustanovenia

1. Miestom poskytnutia služieb sú zariadenia so sídlom KNS.
 2. Výlučné sídlo súdu konajúceho v sporoch z obchodnom styku je totožné so sídlom KNS.
 3. Prípadné súdne spory vyplývajúce z obchodného vzťahu sa riadia platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky.
 4. V prípade, že niektoré ustanovenia týchto všeobecných obchodných podmienok sú alebo sa stanú neplatnými, neúčinnými alebo nerealizovateľnými, nebude týmto v ostatných ovplyvnená platnosť, účinnosť a realizovateľnosť ostatných ustanovení týchto všeobecných obchodných podmienok.
29. Vznikom zmluvného vzťahu klient potvrdzuje s týmito podmienkami svoj bezvýhradný súhlas.

Tieto všeobecné obchodné podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť od 1.3.2024.

.....
PhDr. Katarína Lazorčáková
riaditeľka spoločnosti