

Všeobecné obchodné podmienky

Zmluvné strany

SLOVOTHERMAE, Kúpele Diamant Dudince, š.p., so sídlom Kúpeľná 107, 962 71 Dudince,

IČO: 00165506, zapísaná v OR OS Banská Bystrica, odd. Pš, vložka č. 712/S (ďalej v texte len „**KDD**“).

Bankové spojenie: Slovenská sporiteľňa, a.s.

IBAN: SK67 0900 0000 0051 2427 4057

Webové sídlo **KDD**: www.kupelediamant.sk

Kontakty: tel.: + 421 45 5502 111, + 421 45 5502 200,

e-mail: diamant@diamant.sk

a

fyzické a právnické osoby, ktoré sú v zmysle príslušných platných právnych predpisov Slovenskej republiky plne spôsobilé k právnym úkonom (ďalej len „**Klienti**“ v prísl. gramatickom tvare)

Preambula

KDD poskytujú svoje služby, t.j.: liečebnú kúpeľnú starostlivosť, stravovacie služby, pobytové, rekondičné, relaxačné programy a služby v KDD (ďalej len „**Služby**“ v prísl. gramatickom tvare), ako aj predaj tovarov v zariadeniach patriacich KDD, a to v priestoroch prevádzky Kaviarne a Butiku nachádzajúcich sa v areáli KDD a tiež predaj darčkových predmetov, novín a časopisov na recepcii KDD (ďalej len „**Tovar**“ v prísl. gramatickom tvare).

Článok I.

Úvodné ustanovenia

Tieto všeobecné obchodné podmienky (ďalej len „**VOP**“) upravujú právne vzťahy, ktoré vzniknú medzi KDD a Klientmi (ďalej spolu len „**zmluvné strany**“ v prísl. gramatickom tvare) pri poskytovaní Služieb a predaji Tovarov. Od týchto VOP sa možno odchyliť v jednotlivých prípadoch na základe osobitne dohodnutých zmluvných podmienok upravujúcich poskytovanie Služieb medzi zmluvnými

stranami, resp. na základe inej písomnej dohody zmluvných strán a/alebo jednostranného písomného vyhlásenia KDD. Osobitná dohoda zmluvných strán, ktorá sa odchyľuje od ustanovení VOP, má prednosť pred VOP.

Článok II.

Objednávky a vznik zmluvného vzťahu

1. Objednávka musí obsahovať všetky požadované náležitosti, a to termín nástupu Klienta/-ov s uvedením jeho/ich základných osobných údajov, počet osôb, názov liečebného domu („Diamant“/„Achát“), druh pobytu, druh stravovania a cenu vrátane vybraného spôsobu jej platby podľa aktuálneho cenníka zverejneného na webovej stránke KDD, alebo podľa ceny príp. akciového pobytu. Podmienkou platnosti objednávky je pravdivé a úplné uvedenie všetkých požadovaných údajov a náležitostí. KDD sú oprávnené vykonať potrebné úkony za účelom overenia pravdivosti, správnosti a úplnosti údajov uvedených objednávke. Ak nevzniknú žiadne pochybnosti o pravdivosti, správnosti a úplnosti údajov, KDD bez zbytočného odkladu vybaví objednávku spôsobom podľa ods. 3, alebo podľa článku III ods. 2 písm. e) VOP.
2. Objednávku Služieb/Tovaru Klient vykoná:
 - a) samostatne/osobne, a to buď v písomnej, telefonickej (+421 45/5502 461, +421 45/5502228), alebo elektronickej forme (rezervacie@diamant.sk, rezervacie1@diamant.sk), alebo
 - b) v mene Klienta môže uskutočniť objednávku Služieb, na zmluvnom základe spolupracujúca cestovná kancelária (ďalej len „CK“), ktorá vybavuje pobyty pre Klienta, a ktorá je akceptovaná zo strany KDD na základe uzatvorenej písomnej zmluvy o spolupráci pri sprostredkovaní pobytov v KDD, v písomnej, telefonickej (+421 45/5502 380, +421 45/5502 381), či v elektronickej (rezervacie@diamant.sk, rezervacie1@diamant.sk) forme.
3. Zmluvný vzťah medzi zmluvnými stranami vzniká:
 - a) až telefonickým, mailovým alebo písomným potvrdením objednávky Klienta zo strany KDD, podanej podľa ods. 2 písm. a) tohto článku, ktoré musí obsahovať podpis štatutárneho zástupcu KDD, alebo iného povereného pracovníka KDD a pečiatku KDD, čím sa stáva objednávka Klienta platnou a záväznou,
 - b) v prípade objednávky podľa ods. 2 písm. b) tohto článku vykonanej zo strany CK, po jej prvotnom písomnom potvrdení KDD v zmysle predchádzajúceho bodu, zmluvný vzťah vzniká až zaplatením **50% z ceny** objednaného pobytu (Služieb), v termíne najneskôr do **30 dní** pred objednaným nástupom Klienta/Klientov na pobyt.
4. Klient, ktorý sa objednal podľa ods. 2 písm. a) tohto článku, má možnosť zaplatiť za pobyt (Službu):
 - a) formou platby vopred, a to na účet KDD zverejnený na webovom sídle KDD, alebo

- b) priamo v prijímacej kancelárii (na recepcii KDD) po príchode na pobyt (hotovostne alebo platobnou kartou).

5. Podmienky, obsah a rozsah poskytovaných Služieb KDD sa riadia týmito VOP, ako aj platným cenníkom KDD a aktuálnou ponukou Služieb KDD, do ktorej patria aj aktuálne akciové pobyty, kde sa uvádza najnižšia cena za pobyt vo forme „cena už od“. VOP, platný cenník, ponuka Služieb KDD a príp. akciové pobyty sú zverejnené na webovom sídle KDD uvedenom v záhlaví VOP a tiež sú dostupné aj na recepcii. V prípade akýchkoľvek nejasností zo strany Klienta má Klient možnosť sa kedykoľvek v pracovných hodinách informovať telefonicky /elektronicky/, osobne na recepcii KDD ešte pred nástupom na pobyt a požiadať o poskytnutie doplnujúcich informácií k uvedeným akciovým pobytom, Službám a cenníkom.

Článok III. Práva a povinnosti KDD

1. KDD sú ako poskytovateľ Služieb povinné:

- a) poskytnúť Klientovi Služby KDD riadne a včas v rozsahu dohodnutom medzi zmluvnými stranami;
- b) poskytnúť Klientovi všetky potrebné informácie ohľadom poskytovaných Služieb alebo akékoľvek zmeny poskytovaných Služieb,
- c) rešpektovať všetky právom chránené záujmy a práva Klientov, najmä nie však výlučne, zabezpečiť ochranu ich osobných údajov.

2. KDD majú právo:

- a) na jednostrannú zmenu ceny a podmienok poskytovaných Služieb, z dôvodov podľa ustanovenia článku V. ods. 2 a 3 týchto VOP;
- b) na zmenu sortimentu a rozsahu ponúkaných Služieb a Tovarů podľa ustanovenia článku VI. ods. 2 týchto VOP,
- c) odstúpiť od zmluvy s Klientom, ktorý podstatným spôsobom porušil zmluvné podmienky, podmienky VOP a /alebo hrubo porušuje dobré mravy a/alebo svojim správaním obťažuje a/alebo ohrozuje ostatných Klientov a/alebo zamestnancov KDD, a/alebo iným závažným spôsobom porušuje svoje povinnosti. V takomto prípade Klient nemá nárok na vrátenie uhradenej časti ceny za Služby KDD a zaplatená cena za nespotrebované Služby KDD sa považuje za zmluvnú pokutu, čím však nie je dotknutý nárok KDD na náhradu príp. spôsobenej škody.
- d) na storno poplatok vo výške a za podmienok stanovených v článku VIII týchto VOP, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak,
- e) odmietnuť objednávku Klienta a/alebo CK z dôvodov objektívnej nemožnosti zabezpečenia Služby pre Klienta, pre vyčerpanie personálneho obsadenia kapacít KDD,
- f) odstúpiť od zmluvy s Klientom z dôvodu výskytu udalostí a okolností v podobe zásahu vyššej moci, ktoré znemožňujú KDD zabezpečiť vykonanie Služieb,
- g) odstúpiť od zmluvy s Klientom z dôvodu, že v zmysle vykonania lekárskej prehliadky a vstupných vyšetrení podľa Čl. IV ods. 2 písm. f) budú Klientovi identifikované/diagnostikované kontraindikácie

absolvovania kúpeľnej starostlivosti v KDD, ktoré by mohli mať za následok zhoršenie zdravotného stavu Klienta.

Článok IV. Práva a povinnosti Klienta

1. Klient má právo:

- a) na riadne a včasné poskytnutie zmluvne dohodnutých a zaplatených Služieb zo strany KDD;
- b) právo na informácie o všetkých podstatných skutočnostiach, ktoré sa týkajú zmluvne dohodnutých a zaplatených Služieb od KDD;
- c) na včasné informácie ohľadom zmeny, alebo zrušenia a o dôvodoch zmeny, alebo zrušenia zmluvne dohodnutých a zaplatených Služieb od KDD;
- d) kedykoľvek pred začiatkom čerpania Služieb KDD, odstúpiť od zmluvy za podmienok stanovených v čl. IX týchto VOP, a to aj bez udania dôvodu;
- e) právo na reklamáciu poskytovaných Služieb a Tovar za podmienok stanovených v čl. VII a VIII týchto VOP;
- f) stornovať svoju objednávku do 48 hodín od jej odoslania aj bez uvedenia dôvodu.

2. Klient je povinný:

- a) poskytnúť KDD všetku potrebnú súčinnosť potrebnú k riadnemu a včasnému poskytnutiu Služieb KDD, ako aj splneniu ďalších záväzkov KDD voči Klientovi;
- b) využívať Služby KDD v súlade s ubytovacím, stravovacím, kúpeľným, liečebným, ako aj iným poriadkom KDD v platnom znení, ktoré v prípade ich vydania tvoria prílohu č. 2 týchto VOP, a ktoré stanovujú podmienky využívania Služieb KDD;
- c) zaplatiť rezervačnú zálohu za Služby vo výške 50% z ceny objednaného pobytu (Služieb), v termíne najneskôr do 30 dní pred objednaným nástupom na pobyt;
- d) zaplatiť cenu za zmluvne dohodnuté Služby KDD v súlade s týmito VOP a/alebo zmluvou a prevziať od KDD doklady potrebné na čerpanie Služieb KDD najneskôr v deň určený medzi zmluvnými stranami ako začiatok poskytovania Služieb KDD;
- e) konať a správať sa pri využívaní služieb KDD tak, aby svojim konaním neohrozil, neobmedzil, ani nespôsobil škodu na majetku a/alebo zdraví iných Klientov KDD, KDD alebo tretím osobám;
- f) Služby poskytované KDD sú v zmysle príslušných právnych predpisov regulované, nakoľko ide o kúpeľnú starostlivosť, a preto je Klient povinný absolvovať vstupnú lekársku prehliadku a predpísané liečebné procedúry.

Článok V. Ceny, cenové a platobné podmienky

1. Ceny za Služby KDD sa riadia platným cenníkom KDD a aktuálnou ponukou Služieb KDD platnými a zverejnenými na webovom sídle KDD v momente vzniku zmluvného vzťahu medzi zmluvnými stranami.

2. KDD majú právo jednostranne zmeniť cenu poskytovaných Služieb po vzniku zmluvného vzťahu medzi zmluvnými stranami len v prípade, ak k takejto zmene dôjde najneskôr do 30. dňa pred dňom určeným medzi zmluvnými stranami ako začiatok poskytovania Služieb KDD a k takejto zmene ceny Služieb KDD dôjde z dôvodu

a) zmeny platných právnych predpisov ovplyvňujúcich cenu a/alebo podmienky poskytovania Služieb:

- zmeny cien dopravných nákladov o viac ako 5 %,
- zmeny cien energií o viac ako 5 %,
- zmeny cien iných vstupných nákladov na poskytované Služby o viac ako 5 %, oproti cenám a/alebo nákladom existujúcim v čase vydania platného cenníka Služieb KDD,

b) zásahov vyššej moci;

pričom, ustanovenie tohto odseku neplatí v prípade, ak pred rozhodnutím KDD o zmene ceny Služieb KDD v súlade s vyššie uvedeným, Klient zaplatil KDD cenu za Služby, alebo Tovary v rozsahu 100%. Za zaplatenie ceny za Služby KDD sa rozumie jej pripísanie v prospech bankového účtu KDD uvedeného v záhlaví VOP, alebo zaplatenie v hotovosti v prijímacej kancelárii/recepcii KDD.

3. V prípade zmeny ceny a/alebo podmienok poskytovaných Služieb v zmysle predchádzajúceho ods. 2 sú KDD povinné informovať Klienta o takejto zmene a jej dôvodoch písomne, najneskôr však do 30. dňa pred dňom dohodnutým medzi zmluvnými stranami ako začiatok poskytovania Služieb KDD, v opačnom prípade je takáto zmena voči Klientovi neúčinná. Podmienka informovať Klienta podľa tohto ustanovenia týchto VOP je splnená, ak KDD najneskôr do 30. dňa pred dňom dohodnutým medzi zmluvnými stranami ako začiatok poskytovania Služieb KDD doručia písomné vyrozumienie o zmene ceny a jej dôvodoch na KDD známu adresu Klienta, alebo CK.

4. Klient je povinný najneskôr v deň dohodnutý medzi zmluvnými stranami ako deň začiatku poskytovania Služieb KDD zaplatiť 100% ceny za objednané a poskytované Služby KDD, v opačnom prípade majú KDD právo odmietnuť Klientovi poskytnutie týchto Služieb a Klient nemá v takomto prípade nárok na vrátenie rezervačnej zálohy uhradenej podľa týchto VOP a ani náhradu všetkých vynaložených nákladov, či náhradu príp. vzniknutej škody.

6. Za zaplatenie ceny za Služby KDD sa pre účely týchto VOP považuje pripísanie 100% ceny v prospech účtu KDD uvedeného v záhlaví VOP, alebo jej zaplatenie v hotovosti alebo platobnou kartou v prijímacej kancelárii/recepcii KDD.

7. V cenníkovej cene ani v cene akciových pobytov nie je zahrnutá miestna daň za ubytovanie vo výške určenej v zmysle platného VZN mesta Dudince, ktorú je Klient povinný zaplatiť priamo na recepcii KDD, a to po príchode na pobyt. KDD sú zo

zákona povinné poplatok za ubytovanie mesačne odvádzať Mestu Dudince na základe platného VZN.

9. Ceny Služieb a Tovarov v KDD sú uvádzané v mene EURO (€) a ceny za Služby sú kalkulované na 1 osobu/1 noc a je k ním pripočítaná príslušná sadzba DPH v zmysle platných predpisov. Ceny za Služby sú oslobodené od DPH len v prípade, ak sa jedná o kúpeľný pobyt. Všetky ceny môžu byť jednostranne upravené v prípade zmeny príslušných legislatívnych predpisov upravujúcich platbu DPH.

10. Zmena cien je vyhradená prevádzkovateľom KDD.

Článok VI. Zmena a zrušenie dohodnutých Služieb

1. Rozsah a podmienky poskytovaných Služieb KDD sa riadia aktuálnym cenníkom KDD, aktuálnou ponukou Služieb KDD, ubytovacím, liečebným, stravovacím, kúpeľným a/alebo iným prevádzkovým poriadkom vydaným KDD, platným v momente vzniku zmluvného vzťahu medzi zmluvnými stranami.

2. KDD majú právo jednostranným úkonom zmeniť rozsah a podmienky poskytovania Služieb KDD výlučne na základe vlastnej vôle s prihliadnutím na zmeny príslušných právnych predpisov a/alebo štandardov obvyklých pre poskytovanie rovnakých a/alebo podobných Služieb KDD.

3. KDD sú v prípade, nevyhnutne nutnej potreby zapríčinennej skutočnosťami alebo udalosťami nezávislými na vôli KDD alebo inými závažnými objektívnymi príčinami alebo nutnými technickými, stavebnými, alebo inými odstávkami alebo v prípade rozhodnutia KDD o rekonštrukcii objektov, v ktorých sú poskytované služby KDD s úmyslom rozšíriť alebo zvýšiť kvalitu poskytovaných Služieb, oprávnené zmeniť a v prípade obzvlášť závažných objektívnych dôvodov zrušiť zmluvne dohodnuté Služby KDD, a to aj počas doby využívania Služieb KDD Klientmi. V takomto prípade sa KDD zaväzujú zabezpečiť Klientovi čo najmenší rozsah a dobu obmedzenia jeho možnosti využívať medzi zmluvnými stranami dohodnuté služby KDD, pričom Klient má v takomto prípade možnosť od zmluvy odstúpiť, a to s účinnosťou odo dňa doručenia odstúpenia od zmluvy KDD a Klient má v takom prípade nárok na náhradu ceny Služieb v alikvotnom rozsahu ceny, v ktorom mu nebolo umožnené využiť Služby KDD. V takomto prípade sa na Klienta rovnako nevzťahuje ustanovenie Čl. IX týchto VOP o storno poplatkoch.

4. KDD sa zaväzujú informovať Klienta o dôvodoch na zmenu poskytovaných Služieb alebo ich zrušenie, bez zbytočného odkladu po tom, čo sa o takejto skutočnosti dozvedia a predložiť Klientovi návrh na riešenie vzniknutej situácie, ktorý však Klient nie je povinný akceptovať.

5. Za zmenu zmluvne dohodnutých podmienok podľa ods. 2 a 3 tohto článku sa nepovažuje zmena ubytovacej jednotky v prípade, ak je to z objektívnych alebo prevádzkových dôvodov na strane KDD nutné, a ak je Klientovi ako náhrada za dohodnutú ubytovacia jednotku ponúknutá ubytovacia jednotka rovnakej alebo vyššej kategórie a rovnako ani zmena časového harmonogramu poskytovaných služieb v prípade, ak z objektívnych dôvodov (technické problémy, výpadok el. energie a pod.) nie je dodržaný dohodnutý časový harmonogram a Klientovi bol

ponúknutý nový časový harmonogram rovnakej alebo obdobnej kvality s rovnakým alebo väčším rozsahom služieb.

Článok VII. Reklamácie Služieb

1. V prípade, ak kvalita alebo rozsah Služieb, nezodpovedá v jednotlivom prípade podmienkam dohodnutými medzi zmluvnými stranami alebo podmienkami obvyklými pri poskytovaní rovnakých alebo podobných Služieb má Klient právo Služby KDD reklamovať.

2. Klient je povinný si uplatniť svoje právo na reklamáciu zle poskytnutej Služby bezodkladne po jej poskytnutí (najneskôr do 24 hodín) a to priamo na mieste poskytovania Služby u osoby vykonávajúcej predmetnú Službu KDD, resp.

u zodpovedného pracovníka na príslušnom úseku KDD tak, aby mohla byť bez zbytočného odkladu reklamovaná vada odstránená. Na neskoro uplatnené reklamácie KDD nebudú prihliadať.

3. KDD sú povinné reklamáciu Klienta bezodkladne posúdiť a v prípade oprávnenej reklamácie podľa voľby Klienta zle poskytnutú Službu buď odstrániť, Službu poskytnúť znovu, resp. Klientovi poskytnúť náhradné plnenie, alebo Klientovi poskytnúť primeranú zľavu z ceny za reklamovanú Službu, a to v súlade s príslušnými právnymi predpismi. Po voľbe Klienta ohľadom spôsobu vybavenia reklamácie, spôsob vybavenia reklamácie nemožno dodatočne meniť.

4. Ak nie je možné vybaviť reklamáciu podľa ods. 3 tohto článku, príp. zjednať nápravu okamžite, sú KDD povinné spísať s Klientom reklamačný protokol s označením údajov Klienta a popisu predmetu reklamácie, ktorý musí byť podpísaný zo strany obidvoch zmluvných strán a KDD sa zaväzujú najneskôr do 30 dni odo dňa takto uplatnenej reklamácie poskytnúť Klientovi vyrozumienie o výsledku reklamačného šetrenia a spôsob jej riešenia.

Článok VIII. Predaj a Reklamácie Tovarů

1. VOP v tomto článku bližšie vymedzujú a upresňujú práva a povinnosti KDD ako predávajúceho a Klienta ako kupujúceho, ktorým je buď spotrebiteľ, alebo podnikateľský subjekt, ktorý nie je spotrebiteľom. Klientom - spotrebiteľom sa rozumie každá fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej, obchodnej činnosti, zamestnania alebo povolania

(t.j. fyzická osoba, ktorá nakupuje Tovar len pre osobnú potrebu, alebo pre potrebu príslušníkov svojej domácnosti). Spotrebiteľskou zmluvou sa rozumie každá zmluva bez ohľadu na právnu formu, ktorú uzatvárajú KDD v rámci svojho predmetu činnosti s Klientom - spotrebiteľom.

2. VOP sú súčasťou každej uzavretej kúpnej zmluvy medzi KDD na jednej strane a Klientom na strane druhej. Všetky zmluvné vzťahy sú uzavreté v súlade s právnym poriadkom Slovenskej republiky. Ak je zmluvnou stranou Klient - spotrebiteľ, riadia sa vzťahy neupravené týmito VOP, zákonom č. 40/1964 Zb. Občianskym zákonníkom (ďalej len „**Občiansky zákonník**“), zákonom č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „**Zákon o ochrane spotrebiteľa**“) a príp. aj zákonom č. 102/2014 Z.z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „**Zákon o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru**“). Ak je zmluvnou stranou Klient - podnikateľský subjekt, ktorý nie je spotrebiteľom, riadia sa všetky vzťahy neupravené týmito VOP zákonom č. 513/1991 Zb. Obchodným zákonníkom (ďalej len „Obchodný zákonník“). Všetky zákony v znení ich neskorších predpisov.

3. Klient, ktorý nie je spotrebiteľ (resp. podnikateľský subjekt, ktorý nie je spotrebiteľom), je podnikateľ, ktorý nakupuje Tovar za účelom svojho podnikania, resp. obchodovania s týmto Tovarom. Tento Klient sa riadi VOP v rozsahu, ktoré sa ho týkajú a Obchodným zákonníkom.

4. KDD sú kedykoľvek aj bez udania dôvodu oprávnené odoprieť dodať/odovzdať objednaný Tovar Klientovi, a to až do momentu úplného zaplatenia celej kúpnej ceny. Zmluvné strany sa dohodli, že vlastnícke právo k Tovar prechádza na Klienta až úplným zaplatením kúpnej ceny za Tovar. Nebezpečenstvo škody na Tovare prechádza na Klienta prevzatím/dodaním Tovar.

5. KDD zodpovedajú za vady, ktoré má predaný Tovar pri prevzatí Klientom a za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí veci počas záručnej doby. Záručná doba je 24 mesiacov. Záručná doba začína plynúť od dátumu prevzatia tovaru Klientom. Vyhlásením v záručnom liste (ak je vydaný) vydanom Klientovi môžu KDD poskytnúť záruku presahujúcu rozsah záruky ustanovenej zákonom a týmito VOP, pričom podmienky a rozsah takej záruky sa určí v tomto záručnom liste (ak je vydaný). Ak to povaha veci umožňuje, postačí namiesto záručného listu vydať doklad o kúpe. Záruka sa nevzťahuje na bežné opotrebenie, mechanické poškodenie Tovar alebo poškodenie Tovar spôsobené nesprávnou manipuláciou s ním, či neodbornými zásahmi a pod. V prípade reklamácie Tovar elektrického charakteru KDD nezodpovedajú za príp. stratu dát, respektíve za škodu spôsobenú stratou dát, ktoré boli uložené v reklamovanom Tovare. Klient si je povinný pred reklamáciou príp. dáta sám zálohovať.

6. Záručný list (v prípade jeho vydania) obsahuje označenie KDD (obchodné meno, sídlo, IČO), obsah záruky, jej rozsah a podmienky, dĺžku záručnej doby vzťahujúcej sa na konkrétny Tovar a údaje potrebné na uplatnenie záruky. Ak záručný list neobsahuje všetky náležitosti (alebo ak nebol dodaný spolu s Tovarom), nespôsobuje to neplatnosť záruky.

7. Klient môže uplatniť reklamáciu priamo v mieste predaja Tovar u osoby vykonávajúcej predmetný predaj Tovar KDD, resp. u zodpovedného pracovníka na príslušnom úseku KDD, ktoré sú povinné reklamáciu Klienta vybaviť. Klient, ktorý je spotrebiteľom môže uplatniť reklamáciu Tovar aj prostredníctvom reklamačného formulára, ktorý tvorí prílohu týchto VOP.

8. Ak Klient - spotrebiteľ uplatní reklamáciu, KDD alebo nimi poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný poučiť Klienta o jeho právach podľa všeobecného predpisu; na základe rozhodnutia Klienta, ktoré z týchto práv si Klient uplatňuje, je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu Tvaru, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však v každom prípade nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa jej uplatnenia Klientom.

9. Pri predkladaní Tvaru na záručnú opravu musia byť splnené nasledovné podmienky zo strany Klienta:

a) predložiť originálny záručný list (pokiaľ bol vystavený a dodaný spolu s Tvarom),

b) predložiť doklad o zaplatení za Tvar,

c) Tvar musí spĺňať všetky ostatné podmienky pre záručnú reklamáciu uvedené v záručnom liste (ak bol vydaný), resp. v týchto VOP,

d) podrobná písomná špecifikácia reklamovaných väd Tvaru.

10. KDD sú povinné pri uplatnení reklamácie vydať Klientovi potvrdenie o jej uplatnení. KDD sú povinné potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť Klientovi

- spotrebiteľovi ihneď, ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie; potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak Klient - spotrebiteľ má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.

11. KDD sú povinné o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie Klientom.

12. Ostatné podmienky reklamácie neupravené týmito VOP, sa riadia podľa prísl. platných zákonov a interných smerníc.

Článok IX.

Storno podmienky

1. Podmienky poskytovania Služieb dohodnuté medzi zmluvnými stranami v zmysle týchto VOP a sú voči zmluvným stranám platné a účinné od momentu vzniku zmluvného vzťahu stanoveného v Článku II týchto VOP. V prípade, ak Klient z akéhokoľvek dôvodu (a/alebo bez uvedenia dôvodu) ležiaceho na strane Klienta odstúpi od zmluvy, je povinný zaplatiť KDD zmluvnú pokutu (storno poplatok) vo výške závislej od počtu dní zostávajúcich do dňa stanoveného medzi zmluvnými stranami ako začiatok poskytovania Služieb KDD v nasledovnej výške:

- Ak Klient odstúpi od zmluvy v lehote kratšej ako 30 dní pred dohodnutým začiatkom poskytovania Služieb KDD – stráca nárok na vrátenie zaplatenej rezervačnej zálohy podľa článku IV ods. 2 písm. c) VOP,
- Ak Klient odstúpi od zmluvy v deň začatia poskytovania a/alebo počas poskytovania Služieb – 100% z ceny poskytovaných Služieb, t.j. nemá

nárok na vrátenie uhradenej ceny za poskytovanie Služieb, ak sa zmluvné strany v týchto VOP alebo v zmluve nedohodli inak.

2. V prípade, ak Klient z akéhokoľvek dôvodu nenastúpi do KDD na vykonanie objednaných Služieb v deň, ktorý bol medzi zmluvnými stranami dohodnutý ako deň začatia poskytovania týchto Služieb, tak nemá nárok na vrátenie ním uhradenej rezervačnej zálohy za Služby (pobyt) a KDD majú právo na odstúpenie od zmluvy podľa Čl. III ods. 2 písm. c) VOP.
3. V prípade, že klient musí ukončiť liečebný pobyt zo zdravotných dôvodov:
 - Poistenci skupiny A a B si môžu vybrať, či suma z nedočerpaného pobytu bude presunutá do zálohy, a bude dočerpaná do konca platnosti návrhu na KL, alebo sa preplatok vyplatí poistencovi na účet
 - Samoplatcom bude suma nedočerpaného pobytu prevedená do zálohy. V prípade, že si nemôže dočerpať liečebný pobyt do jedného roka, tak nemá nárok na vrátenie ním uhradenej sumy za pobyt.

Článok X.

Osobitné a dodatočné ustanovenia

1. KDD nezodpovedajú za straty osobných predmetov Klientov, ktoré vzniknú počas pobytu v KDD. Každý Klient má možnosť prenájmu trezoru v priestoroch recepcie KDD, do ktorého je možné osobné veci odložiť počas svojho pobytu v KDD.
2. KDD nezodpovedajú za ujmu na zdraví vzniknutú počas pobytu Klienta v KDD, pokiaľ Klient vedome zamlčí svoj zdravotný stav, resp. pravdivo neinformuje lekára KDD o svojom aktuálnom zdravotnom stave.
3. KDD ani Klient nezodpovedajú za oneskorené plnenie a/alebo nesplnenie svojich záväzkov vyplývajúcich z VOP, ak takéto oneskorenie/nesplnenie bolo spôsobené udalosťami tzv. vis major/force majeure - „vyššou mocou“, alebo okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť. V prípade oneskorenia z uvedených dôvodov má takáto strana právo primerané predĺženie lehôt pri plnení svojich záväzkov podľa VOP.
4. Pod pojmom „zásah/vplyv vyššej moci“ sa na účely týchto VOP rozumejú akékoľvek okolnosti a skutočnosti, ktoré bezprostredne nie sú dohodnuté alebo spomenuté v týchto VOP či v zmluve, a ktoré nie sú zapríčinené činnosťou zmluvných strán a nie sú vo vzťahu príčiny a následku voči konaniu/nekonaniu ktorejkoľvek zmluvnej strany, a taktiež tie okolnosti a skutočnosti, ktoré vznikajú bez zavinenia ktorejkoľvek zmluvnej strany, a ktoré nie sú prejavom vôle zmluvných strán a/alebo sú proti ich vôli, a ktorým nemožno predísť, a to ani pri vynaložení odbornej starostlivosti ktorejkoľvek zmluvnej strany. Vyššou mocou sa v zmysle uvedeného rozumejú najmä, nie však výlučne, živelné pohromy, vojny, mobilizácia, povstanie, zásahy štátnej moci, vojenské alebo občianske zásahy, embargá, alebo ďalšie podobné prípady, ktoré nezávisia od konania/nekonania zmluvných strán a tretích osôb. Pre vylúčenie pochybností, vyššou mocou sa rozumie zásah vyššie popísaného charakteru v akejkoľvek forme. Žiadna zo

zmluvných strán nie je zodpovedná za také porušenie zmluvy a VOP, ktoré bolo alebo je zapríčinené vyššou mocou.

Článok XI.

Ochrana osobných údajov Klienta

1. Klient (dotknutá osoba) v prípade, že je fyzickou osobou, oznámi KDD v objednávke svoje meno a priezvisko, dátum narodenia, adresu trvalého bydliska vrátane PSČ, štátnu príslušnosť, číslo telefónu a/alebo platnú e-mailovú adresu. V prípade, že je právnickou osobou alebo fyzickou osobou – podnikateľom, oznámi predávajúcemu svoje obchodné meno, adresu sídla, príp. miesta podnikania, vrátane PSČ, IČO, DIČ, IČ DPH (ak bolo pridelené), meno a priezvisko osoby oprávnenej konať v jej mene, vrátane čísla telefónu a/alebo platnej e-mailovej adresy.

2. Klient týmto potvrdzuje, že si je vedomý svojich práv ako dotknutej osoby pri spracúvaní jeho osobných údajov predávajúcim v zmysle zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov (ďalej len „**Zákon o ochrane osobných údajov**“), najmä práva písomne žiadať informácie týkajúce sa povahy, rozsahu a ostatných podmienok spracúvania osobných údajov, práva nesúhlasiť s konaním KDD súvisiacim so spracúvaním jeho osobných údajov a v prípade podozrenia na neoprávnené spracúvanie osobných údajov práva podať oznámenie na Úrad na ochranu osobných údajov SR.

3. Klient vyhlasuje, že súhlasí v zmysle Zákona o ochrane osobných údajov, aby predávajúci v manuálnej i automatizovanej forme spracovával a uschovával jeho osobné údaje v rozsahu uvedenom v objednávke zaslanej/podanej KDD, resp. ako budú následne Klientom na požiadanie KDD podľa potreby doplnené a/alebo ktoré sú potrebné pri činnosti KDD, a aby ich spracovával vo všetkých svojich informačných systémoch, a to vždy za účelom riadneho plnenia zmluvy uzavretej medzi Klientom a KDD. Klient udeľuje KDD tento súhlas na nevyhnutnú dobu. Súhlas so spracovaním osobných údajov môže Klient odvolať kedykoľvek písomnou formou. Súhlas zanikne v lehote 1 mesiaca od doručenia odvolania súhlasu zo strany Klienta. KDD po splnení účelu spracúvania zabezpečia bezodkladne likvidáciu osobných údajov Klienta v súlade s ust. § 23 ods. 1 Zákona o ochrane osobných údajov.

4. KDD a prevádzkovateľ KDD sa zaväzuje, že poskytnuté údaje budú použité len za účelom uzatvorenia a plnenia zmluvy na základe týchto VOP určených KDD. Klient po odoslaní/podaní objednávky, môže v prípade vyjadrenia súhlasu dostávať správy o ponukách Tovarov, akciách a Službách KDD. Klient môže takéto zasielanie taktiež kedykoľvek písomne odvolať.

5. Klient vyjadrením súhlasu s VOP udeľuje KDD právo poskytnúť nevyhnutné minimum jeho osobných údajov (meno a priezvisko, adresa, telefón, e-mail) tretej strane za účelom riadneho plnenia zmluvy uzavretej medzi Klientom a KDD, pričom okruhom takých tretích strán podľa povahy dohodnutých podmienok je ktorýkoľvek alebo viacerí z nasledujúcich: spolupracujúci lekár, iný zdravotnícky personál, príp. ďalšia tretia strana, ktorej súčinnosť je však nevyhnutná pre riadne plnenie zmluvy.

6. Spracovávané údaje nebudú bez písomného súhlasu Klienta nijakým spôsobom zverejnené, sprístupnené, ani poskytnuté inej tretej strane, ak v týchto VOP, a/alebo v osobitnej zmluve nie je stanovené inak.

7. Poučenie o právach dotknutej osoby.

Dotknutá osoba má právo získať od prevádzkovateľa potvrdenie o tom, či sa spracúvajú osobné údaje, ktoré sa jej týkajú. Ak prevádzkovateľ takéto osobné údaje spracúva, dotknutá osoba má právo získať prístup k týmto osobným údajom a informácie o:

- účele spracúvania osobných údajov,
- kategórii spracúvaných osobných údajov,
- identifikácii príjemcu alebo o kategórii príjemcu, ktorému boli alebo majú byť osobné údaje poskytnuté, najmä o príjemcovi v tretej krajine alebo o medzinárodnej organizácii, ak je to možné,
- dobe uchovávania osobných údajov; ak to nie je možné, informáciu o kritériách jej určenia,
- práve požadovať od prevádzkovateľa opravu osobných údajov týkajúcich sa dotknutej osoby, ich vymazanie alebo obmedzenie ich spracúvania, alebo o práve namietat' spracúvanie osobných údajov,
- práve podať návrh na začatie konania,
- zdroji osobných údajov, ak sa osobné údaje nezískali od dotknutej osoby,
- existencii automatizovaného individuálneho rozhodovania vrátane profilovania.

Dotknutá osoba má právo na to, aby prevádzkovateľ bez zbytočného odkladu opravil nesprávne osobné údaje, ktoré sa jej týkajú. So zreteľom na účel spracúvania osobných údajov má dotknutá osoba právo na doplnenie neúplných osobných údajov.

Dotknutá osoba má právo na to, aby prevádzkovateľ bez zbytočného odkladu vymazal osobné údaje, ktoré sa jej týkajú, ak:

- osobné údaje už nie sú potrebné na účel, na ktorý sa získali alebo inak spracúvali,
- dotknutá osoba odvolá súhlas, na základe ktorého sa spracúvanie osobných údajov vykonáva, a neexistuje iný právny základ pre spracúvanie osobných údajov,
- dotknutá osoba namieta spracúvanie osobných údajov a neprevažujú žiadne oprávnené dôvody na spracúvanie osobných údajov
- osobné údaje sa spracúvajú nezákonne.

Dotknutá osoba má právo na to, aby prevádzkovateľ obmedzil spracúvanie osobných údajov, ak:

- dotknutá osoba namieta správnosť osobných údajov, a to počas obdobia umožňujúceho prevádzkovateľovi overiť správnosť osobných údajov,
- spracúvanie osobných údajov je nezákonné a dotknutá osoba namieta vymazanie osobných údajov a žiada namiesto toho obmedzenie ich použitia,
- prevádzkovateľ už nepotrebuje osobné údaje na účel spracúvania osobných údajov, ale potrebuje ich dotknutá osoba na uplatnenie právneho nároku, alebo
- dotknutá osoba namieta spracúvanie osobných údajov.

Dotknutá osoba má právo získať osobné údaje, ktoré sa jej týkajú a ktoré poskytla prevádzkovateľovi, v štruktúrovanom, bežne používanom a strojovo čitateľnom formáte a má právo preniesť tieto osobné údaje ďalšiemu prevádzkovateľovi, ak je to technicky možné. Právo na prenosnosť sa nevzťahuje na spracúvanie osobných údajov nevyhnutné na splnenie úlohy realizovanej vo verejnom záujme alebo pri výkone verejnej moci zverenej prevádzkovateľovi.

Dotknutá osoba má právo namietať spracúvanie jej osobných údajov z dôvodu týkajúceho sa jej konkrétnej situácie vykonávané v rámci oprávneného záujmu prevádzkovateľa, vrátane profilovania založeného na týchto ustanoveniach. Prevádzkovateľ nesmie ďalej spracúvať osobné údaje, ak nepreukáže nevyhnutné oprávnené záujmy na spracúvanie osobných údajov, ktoré prevažujú nad právami alebo záujmami dotknutej osoby, alebo dôvody na uplatnenie právneho nároku.

Dotknutá osoba má právo namietať spracúvanie osobných údajov, ktoré sa jej týkajú, na účel priameho marketingu vrátane profilovania v rozsahu, v akom súvisí s priamym marketingom. Ak dotknutá osoba namieta spracúvanie osobných údajov na účel priameho marketingu, prevádzkovateľ ďalej osobné údaje na účel priameho marketingu nesmie spracúvať.

Dotknutá osoba má právo na to, aby sa na ňu nevzťahovalo rozhodnutie, ktoré je založené výlučne na automatizovanom spracúvaní osobných údajov vrátane profilovania a ktoré má právne účinky, ktoré sa jej týkajú alebo ju obdobne

významne ovplyvňujú pokiaľ sa to netýka osobných údajov nevyhnutných na uzavretie zmluvy alebo plnenie zmluvy medzi dotknutou osobou a prevádzkovateľom.

Dotknutá osoba má právo podať podnet na šetrenie v zmysle §100 zákona č.: 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov pokiaľ má podozrenie, že s jej osobnými údajmi je nakladané nezákonným spôsobom alebo ak spracovaním jej osobných údajov alebo porušením bezpečnosti spracovania došlo k porušeniu jej práv.

Prevádzkovateľ alebo sprostredkovateľ môže za podmienok ustanovených osobitným predpisom alebo medzinárodnou zmluvou, ktorou je Slovenská republika viazaná, obmedziť rozsah povinností a práv ak je také obmedzenie ustanovené s cieľom zaistiť:

- bezpečnosť Slovenskej republiky,
- obranu Slovenskej republiky,
- verejný poriadok,
- plnenie úloh na účely trestného konania,
- iné dôležité ciele všeobecného verejného záujmu Európskej únie alebo Slovenskej republiky, najmä predmet dôležitého hospodárskeho záujmu alebo dôležitého finančného záujmu Európskej únie alebo Slovenskej republiky vrátane peňažných, rozpočtových a daňových záležitostí, verejného zdravia alebo sociálneho zabezpečenia,
- ochranu nezávislosti súdnictva a súdnych konaní,
- predchádzanie porušeniu etiky v regulovaných povolaniach alebo regulovaných odborných činnostiach,
- monitorovaciu funkciu, kontrolnú funkciu alebo regulačnú funkciu spojenú s výkonom verejnej moci,
- ochranu práv dotknutej osoby alebo iných osôb,
- uplatnenie právneho nároku,
- hospodársku mobilizáciu.

Článok XII. Záverečné ustanovenia

1. KDD si vyhradzuje právo na zmenu VOP. Povinnosť písomného oznámenia zmeny v týchto VOP je splnená ich umiestnením na internetovej stránke a/alebo na recepcii KDD. VOP nadobúdajú platnosť dňom ich sprístupnenia/zverejnenia na

internetovej stránke a/alebo na recepcii KDD, podľa toho ktorá udalosť nastala skôr.

2. VOP nadobúdajú platnosť ich vydaním a účinnosť voči Klientom nadobúdajú odoslaním/podaním objednávky podľa Článku 2 ods. 2 VOP. Klient odoslaním/podaním objednávky potvrdzuje, že sa s týmito VOP oboznámil, že s nimi súhlasí a v plnom rozsahu ich prijíma.

Akékoľvek pripomienky či návrhy k našim službám, Vaše dojmy z pobytu v kúpeľoch si radi prečítame riaditel@diamant.sk. Vaše názory a nápady sú pre nás cenným zdrojom informácií a umožňujú nám prispôbovať naše služby tak, aby vyhovovali Vaším požiadavkám a aby naplnili Vaše očakávania z pobytu v SLOVOTHERMAE, Kúpele Diamant Dudince, š.p.