



je možné uložiť v ziadnom z priestoro v KNS, sú na to vyhradené stoly, ktoré sa nachádzajú vonku. Za prípadné odcudzenie však KNS nezodpovedá.

10. V čase od 22.00 do 6.00 hod. musí hosť dodržiavať nočný pokoj.

11. V KNS je zákaz sušenia húb a bylín v priestoroch hotela a na izbách.

12. Celý areál KNS vrátane interiéru je nefajčiarsky, preto je klient povinný túto skutočnosť dodržiavať. (neplatí pre vyhradené miesta na fajčenie) V budovách (izba, balkón, chodba, WC) bude porušenie sankcionované sumou 100 €.

13. Zvieratá nie je možné zo zdravotných dôvodov v KNS ubytovať.

14. Veci klientom v priestoroch KNS zabudnuté sa klientovi zasielajú poštou na základe jeho žiadosti, pričom klient hradí všetky výdaje s tým spojené.

#### **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 pobytových balíkoch 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 najčastejší pobyt vonku v rámci aktívnej klimatickej liečby.

6. V KNS v priestoroch podávania procedúr dodržiajte ticho aj počas dňa.

7. Opaľovanie môže zhoršiť zdravotný stav, hlavne pri užívaní hormonálnych preparátov a antibiotík – mieru a intenzitu konzultujte s lekárom.

8. V prípade nedodržavania liečebného poriadku môže byť klient predčasne prepustený z liečby po predošlom upozorení hlavnou sestrou alebo lekárom KNS.

9. Svojuvoľné ukončenie kúpeľnej liečby bude považované za závažné porušenie liečebného poriadku a bude nahlásené zdravotnej poisťovni. Úšlý zisk si bude u klienta spoločnosť KNS, a.s. nárokovat.

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 kúpeľa v brany 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 neodvráťiteľnej objektívnej okolnosti (živelná katastrofa, štrajk, vojna, zemetrasenia a pod.) za takéto nesplnenie povinnosti nezodpovedá, pokiaľ vplyv v takejto okolnosti nemohla odvrátiť. Za zásah vyššej moci nie je možné považovať okolnosti majúce subjektívny charakter, resp. ktoré vzniknú, ako výsledok osobných alebo ekonomických pomero v zmluvnej strane.

#### **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 v riadne informuje spotrebiteľa o podmienkach a spôsobe uplatnenia prá v 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](http://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 chyby 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 vytyka 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. Nedoštaty 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 čiastočne 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 vynaložení všetkého úsilia, alebo v dôsledku neobvyklých a nepredvídateľných okolnosti.

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 v predávajúcom je Slovenská obchodná inšpekcia alebo iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov v alternatívneho riešenia sporu v vedenom Ministerstvom hospodárska Slovenskej republiky (zoznam je dostupný na stránke <http://www.mhsr.sk/>); klient má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov v alternatívneho riešenia sporu v sa obráti.

#### **Čl. 15. Zodpovednosť za škody**

1. Podmienkou náhrady škody na klienti vnesených veciach, cennákoch, 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 cenostiach, 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 neploletými 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 v a o zmene a doplnení niektorých zákonov a a Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov v a o voľnom pohybe takýchto údajov.“

#### **Čl. 17 Ostatné ustanovenia**

1. Miestom poskytnutia služieb sú zariadenia so sídlom KNS.

2. Vylučné sídlo súdu konajúceho v sporoch z obchodného 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.

5. Vznikom zmluvného vzťahu klient potvrdzuje s týmito podmienkami svoj bezvýhradný súhlas.

Tieto všeobecné obchodné podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť od 1.1.2019.

#### **Ing. Jozef Vilim**

predseda predstavenstva a generálny riaditeľ

