

# Obchodní podmínky

**Provozovatel** Veronika Folvarčná, IČ: 09877720, adresa sídla Viaduktova 593/17, 73701 Český Těšín.

**Provozovna** Dream Spa na adrese Tovární 17, 73701 Český Těšín.

## Základní ustanovení

1.1. Tyto všeobecné smluvní podmínky upravují právní závazkové vztahy mezi poskytovatelem služeb v soukromém wellness Dream Spa a kupujícími poskytovaných služeb. Poskytovatel služeb je uveden v záhlaví těchto všeobecných obchodních podmínek a dále v těchto všeobecných podmínkách vystupuje jako „wellness“.

1.2. Poskytovatel poskytuje služby relaxační ve wellness na základě platného živnostenského oprávnění a dalších dokladů osvědčujících odbornou způsobilost k vykonávaným činnostem.

1.3. Nákupem dárkového poukazu, nebo objednáním konkrétního termínu osobně, telefonicky, emailem, SMS, nebo prostřednictvím rezervačního systému kupující svůj souhlasí s těmito všeobecnými obchodními podmínkami wellness. Nesouhlasí-li zákazník s těmito podmínkami, má možnost služby wellness nevyužít.

1.4. Znění všeobecných obchodních podmínek může wellness měnit či doplňovat. Tímto ustanovením nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklá po dobu účinnosti předchozího znění všeobecných obchodních podmínek.

## 2. Sdělení pře uzavřením smlouvy o poskytování služeb

2.1. Na smluvní vztah mezi wellness a zákazníkem se vztahují i ustanovení zákona na ochranu spotřebitele.

2.2. Zákazník souhlasí s použitím komunikačních prostředků na dálku při uzavírání smlouvy. Wellness používá pro komunikaci se zákazníkem veřejnou komunikační službu v cenách, jež nejsou vyšší, než běžné ceny hovoru. Náklady vzniklé zákazníkovi při použití komunikačních prostředků na dálku v souvislosti s uzavřením smlouvy (náklady na internetové připojení, náklady na telefonní hovory) si hradí zákazník sám.

2.3. Smlouva strany zavazuje do okamžiku splnění všech vzájemných práv a povinností, pokud není sjednána možnost odstoupení od smlouvy.

2.4. Odstoupení od smlouvy je možné v případech sjednaných v čl. 9. všeobecných obchodních podmínek, upravujícím právo na odstoupení od smlouvy, výši odstupného, podmínky, lhůtu a postupy pro uplatnění tohoto práva, formulář pro odstoupení od smlouvy je přílohou č. 1 všeobecných obchodních podmínek.

2.5. Pro řešení sporu mezi wellness a zákazníkem se použije úpravy dle zákona o ochraně spotřebitele pro řešení spotřebitelského sporu. Návrh může podat pouze zákazník, a to ve lhůtě jednoho roku ode dne, kdy kontaktoval wellness za účelem řešení sporu a jeho stížnost nebyla salonem vyřešena. Wellness je povinen se k návrhu vyjádřit do 15ti dnů. Náležitosti návrhu upravuje zákon na ochranu spotřebitele. Náklady na mimosoudní řízení si nese každá strana ze svého.

2.6. Česká obchodní inspekce je dozorovým orgánem nad plněním povinností stanovených zákonem na ochranu spotřebitele dle §23 odst. 16 zákona na ochranu spotřebitele. Aktuální informace o mimosoudním řešení sporu mezi zákazníkem a wellness jsou dostupné na [www.coi.cz](http://www.coi.cz). Řízení je zahájeno dnem, kdy pověřený subjekt obdrží návrh dle §20n zákona na ochranu spotřebitele.

2.7. Bližší informace pro spotřebitele včetně informace o přeshraničních spotřebitelských sporech jsou k dispozici na [www.mpo.cz](http://www.mpo.cz), sekce ochrana spotřebitele.

### 3. Objednávky služeb

3.1. Termín návštěvy je potřeba dohodnout a rezervovat předem osobně, telefonicky, sms, nebo emailem či v rezervačním systému. Dohodnutý termín je považován za uzavření smlouvy o poskytování služeb. Tato smlouva je uzavírána v českém jazyce.

3.2. Přeobjednání Pokud se nemůžete v dohodnutém termínu na proceduru dostavit, je potřeba se omluvit prostřednictvím SMS, telefonátu, nebo emailu, nejpozději však 8 hodin před zahájením wellness. Zaplacená částka za službu se přesouvá na nejbližší možný vhodný termín.

#### 3.3. Předčasný příchod

K čekání jsou ve wellness určeny prostory recepce.

#### 3.4. Pozdní příchod

Dostaví-li se zákazník po dohodnutém termínu, bude služba provedena ve zkráceném rozsahu tak, že skončí v původně stanoveném čase.

3.5. Absence zákazníka Vzhledem k charakteru poskytovaných služeb je příslušný poskytovatel oprávněn v případě neomluvené absence požadovat po zákazníkovi uhrazení poplatku ve výši 60% z ceny dohodnuté služby, na kterou byl zákazník objednan a na kterou se nedostavil (jedná se o objednávku přes sms, emailem, nebo telefonicky). Nedostaví-li se zákazník opakovaně na objednanou službu bez omluvy, vyhrazují si právo takového zákazníka vyřadit z databáze zákazníků a na další jej již neobjednat. Má-li zákazník dárkový certifikát na konkrétní službu a nedostaví-li se bez omluvy (min 8 hodin), dárkový poukaz je k tomuto datu považován za vyčerpaný. V případě nemoci a předem nahlášené ( min 8hod. před začátkem wellness) absence lze sjednat nový termín.

#### 3.6. Odmítnutí služby

Služba může být odmítnuta v těchto případech: a) zákazník se dostaví na wellness se zjevnými příznaky infekčních onemocnění (nachlazení, opar,

vyrážka, plísňové onemocnění, vši...) b) zákazník se dostaví na wellness v podnapilém stavu, nebo pod vlivem návykových látek c) zákazník se dostaví na wellness se zdravotními problémy medicínského charakteru d) zákazník se dostaví na wellness v nevyhovujícím hygienickém stavu e) zákazník se během objednávání termínu nebo během wellness vyjadřuje nepřístojným způsobem, působí hluk, uráží poskytovatele služeb anebo obtěžuje svými projevy.

3.7. Předčasné ukončení služby Služba může být předčasně ukončena, pokud se: a) během služby se u zákazníka objeví zjevné příznaky infekčních onemocnění, nebo b) během služby se u zákazníka objeví zjevné příznaky podnapilosti či návykových látek, nebo c) během služby se u zákazníka objeví zjevné příznaky zdravotních problémů, nebo d) během služby bude zákazník přes opakovanou výzvu chovat nepřístojným způsobem.

## **4. Uživatelský účet**

4.1. Při rezervaci a při objednávání wellness je zákazník povinen uvádět správně a pravdivě všechny údaje. Údaje uvedené zákazníkem v mailu, hovoru či SMS a při objednávání termínu jsou wellnessem považovány za správné. Správnost údajů wellness neověřuje.

4.2. Přístup k mailovému účtu wellness je zabezpečen uživatelským jménem a heslem. Zákazník i provozní wellness je povinen zachovávat mlčenlivost ohledně osobních informací poskytnutých v mailové komunikaci a bere na vědomí, že wellness nenese odpovědnost za porušení této povinnosti ze strany zákazníka.

## **5. Osobní věci ,cennosti a vybavení wellness**

Osobní věci je zákazník povinen si vzít s sebou do místnosti, kde je poskytována služba, za jakékoliv případné ztráty věcí zákazníka před, během i po wellness a za věci odložené v prostoru recepce náš wellness neručí.

V případě zničení vybavení ve wellness, rozbití skel, tv, vybavení wellness apartmánu je zákazník povinen uhradit vzniklé škody v celkovém rozsahu nákladu pořízení.

## **6. Ceníky jsou k nahlédnutí v salonu a na webových stránkách salonu.**

Ceny platí pro základní provozní dobu v pracovních dnech od pondělí do neděle. Wellness není plátce DPH.

## **7. Dárkový poukaz**

7.1. Použití dárkového poukazu U dárkového poukazu s uvedenou nominální hodnotou lze přesný druh a rozsah dohodnout při sjednávání termínu návštěvy. Použití dárkového poukazu určeného na konkrétní službu je možné pouze na službu uvedenou na poukazu bez možnosti záměny za jinou. Platbu dárkovým poukazem je nutno nahlásit předem při objednání služby.

### 7.2. Hodnota dárkového poukazu

Dárkové poukazy jsou vydávány s nominální hodnotou, nebo na konkrétní druh wellness. Nevyčerpanou hodnotu dárkového poukazu ani poukaz samotný nelze směnit zpět za hotovost.

7.3. Platnost dárkového poukazu je 6 měsíců od vydání.

## **8. Reklamace služeb**

Při reklamaci poskytovaných služeb musí zákazník bezodkladně a hodnověrným způsobem doložit, že předmět reklamace souvisí s konkrétním pochybením poskytovatele služby. Reklamace se podává emailovou formou.

## **9. Odstoupení od smlouvy**

9.1. Zákazník má právo před zahájením poskytování předmětu smlouvy odstoupit od smlouvy, nejedná-li se o případ uvedený v čl. 9.4. či o jiný

případ, kdy nelze od smlouvy odstoupit, a má právo na vrácení uhrazené ceny za předmět smlouvy bez účtování odstupného, pokud účinky doručení nastanou ve lhůtě nejméně čtrnácti (14) dnů před sjednaným termínem poskytnutí služby. Účinky odstoupení nastávají k okamžiku doručení odstoupení salonu, a to na adresu provozovny salonu či na adresu elektronické pošty salonu. V případě pochybností o okamžiku doručení prokazuje takovou skutečnost zákazník.

9.2. V případě odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka dle čl.9.1. se smlouva od počátku ruší. Wellness zákazníkovi vrátí uhrazenou cenu nejpozději do 10 (deseti) dnů od účinků odstoupení od smlouvy.

9.3. Nejedná-li se o případ uvedený v čl. 9.1. může zákazník od smlouvy odstoupit i ve lhůtě kratší čtrnácti (14) dnů nejpozději však tři (3) dny přede dnem, v němž je sjednán termín poskytnutí služby, při uhrazení sjednaného odstupného. O účincích odstoupení platí čl. 9.1. obdobně.

9.4. V případě odstoupení zákazníka od smlouvy dle čl. 9.3. vrátí salon zákazníkovi částku ve výši 50 % (slovy: padesát procent) zákazníkem uhrazené ceny nejpozději do deseti (10) dnů od účinků odstoupení od smlouvy. Z ceny je salon oprávněn si ponechat částku ve výši 50 % uhrazené ceny jako sjednané odstupné.

9.5. V jiných případech než popsaných v čl. 9.1 až 9.4. nebo v jině v těchto všeobecných obchodních podmínkách nelze od smlouvy odstoupit.

9.6 Platnost a účinnost. Tyto všeobecné obchodní podmínky vstupují v platnost a účinnost dne 1.1.2024

## **10. Doprava a platba**

- uvedení poskytovatele platební brány, společnosti ComGate Payments, a.s. včetně odkazu na stránku: <https://www.comgate.cz/cz/platebni-brana>
- uvedení informací o platebních metodách - platby kartou a platebními tlačítky bank se základním vysvětlením průběhu platby

- kontaktní údaje na společnost ComGate Payments, a.s. včetně telefonního čísla a e-mailové adresy pro případné reklamace nebo dotazy k platbám: ComGate Payments, a.s. Gočárova třída 1754 / 48b, Hradec Králové E-mail: [platby-podpora@comgate.cz](mailto:platby-podpora@comgate.cz) Tel: +420 228 224 267