

Všeobecné obchodní podmínky - Soukromý wellness Cheb

Tyto všeobecné obchodní podmínky platí pro klienty zařízení a služeb Privátní wellness Cheb.

Těmito všeobecnými obchodními podmínkami se řídí jednání mezi klientem a poskytovatelem, které není upraveno odchylně individuální smlouvou.

Provozovatel portálu www.relaxcheb.cz – Soukromý wellness Cheb, IČO 19780401 telefon +420 737 439 568, email: info@relaxcheb.cz

Zákazník – osoba (fyzická nebo právnická) objedávající si pronájem privátní zóny, součástí privátní zóny je hydromasážní vířivka a sauna, či jiné služby nabízené provozovatelem

1.Úvodní ustanovení

- a) Tyto Všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) upravují smluvní vztahy mezi Provozovatelem a Zákazníkem při objednání služeb, nabízených provozovatelem či na stránkách www.relaxcheb.cz
- b) Smluvní vztah mezi Provozovatelem a Zákazníkem se vedle těchto VOP řídí aktuálně platným „Ceníkem“ a dále Všeobecnými podmínkami uveřejněnými na internetovém portálu www.relaxcheb.cz
- c) Tyto Všeobecné obchodní podmínky se použijí vždy, pokud Smlouva nebo jiné písemné ujednání mezi Smluvními stranami neobsahuje úpravu jinou. Jednotlivá ustanovení těchto VOP lze změnit nebo vyloučit ve Smlouvě.

2.Rozhodné právo a právní režim

- a) Smluvní vztahy mezi Smluvními stranami se řídí právním řádem České republiky.

3.Proces objednání služeb a jejich úhrady

- a) Objednání služby lze provést prostřednictvím rezervačního systému Reservanto, případně individuálně po předchozím kontaktování Provozovatele na telefonním čísle 737 439 568.**
- b) Rezervace provedená prostřednictvím rezervačního systému Reservanto je považována za závaznou po jejím potvrzení a úspěšném provedení platby předem prostřednictvím platebních možností nabízených v systému Reservanto.**
- c) V případě individuální rezervace provedené po telefonickém kontaktování Provozovatele je zákazník povinen uhradit celou cenu služby předem, a to způsobem dohodnutým s Provozovatelem.**
- d) Platba za služby na místě v provozovně není možná. Služby lze uhradit pouze předem prostřednictvím rezervačního systému Reservanto nebo na základě individuální telefonické domluvy s Provozovatelem.**
- e) Cena služby je určována Provozovatelem a je uvedena v aktuálním ceníku a/nebo v rezervačním systému Reservanto.**
- f) Provedením rezervace zákazník potvrzuje svůj zájem o objednanou službu a souhlasí s těmito všeobecnými obchodními podmínkami.**

4.Podmínky čerpání dárkových poukázek

- a) Dárková poukázka opravňuje jeho držitele k čerpání služeb, a to pronájmem privátní zóny včetně vybavení dle aktuální nabídky na webové stránce www.relaxcheb.cz . Na adrese Přátelství 2000/4 Cheb . Dárkovou poukázku lze uplatnit a služby čerpat pouze do 6 měsíců od data zakoupení. Po uplynutí této doby poukázka bez náhrady propadá.**
- b) Doporučení je začít čerpat služby z poukázky co nejdříve po obdržení. Vybrané služby si je zákazník povinen rezervovat telefonicky na čísle 737 439 568 uvedeném na dárkovém poukazu v dostatečném předstihu.**

- c) Dárková poukázka není směnitelná za hotovost, není dovoleno kopírování, či jiné úpravy dárkové poukázky.
- b) V případě, že je klient objednán a pokud není závazná rezervace vybrané služby omluvena 24 hodin předem, hodnota objednané služby se automaticky klientovi z poukazu odečte nebo mu propadá viz všeobecné podmínky.
- c) Zakoupením dárkového poukazu kupující stvrzuje, že se seznámil s těmito obchodními podmínkami a že s nimi souhlasí. Kupující je povinen seznámit osobu, které dárkový poukaz daruje, s podmínkami zde uvedenými. Přijetím dárkového poukazu jeho držitel souhlasí s podmínkami zde uvedenými.

5.Odstoupení od smlouvy

- a) Příjemce spotřebitel bere na vědomí, že dle ustanovení § 1837 zákona č. 89/2012, občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů, nelze mimo jiné odstoupit od smlouvy o poskytování služeb, v případě, že byly s výslovným souhlasem příjemce spotřebitele splněny před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy o poskytování služeb, dále nelze odstoupit od smlouvy o dodávce zboží/služeb/rezervace, které bylo upraveno podle přání příjemce nebo pro jeho osobu, od smlouvy kupní o dodávce zboží, které podléhá rychlé zkáze, jakož i zboží, které bylo po dodání nenávratně smíseno s jiným zbožím. Příjemce spotřebitel dále bere na vědomí, že nelze odstoupit od smlouvy kupní o dodávce zboží v uzavřeném obalu, které spotřebitel z obalu vyňal a z hygienických důvodů jej není možné vrátit a dále od smlouvy o ubytování, pronájmu zóny, dopravě, stravování nebo využití volného času, pokud jsou tato plnění poskytována v určeném termínu. Od smlouvy o poskytování služeb, jejímž předmětem je poskytnutí služeb v konkrétním termínu, proto příjemce spotřebitel oprávněn odstoupit není. Příjemce spotřebitel není oprávněn odstoupit v případě, že dárkový poukaz/voucher/rezervace byl již využit nebo z části využit. Příjemce spotřebitel není oprávněn odstoupit ani v případě, že dárkový poukaz/voucher

byl již jím v systému zadán telefonicky nebo ve webovém rozhraní a byl použit na rezervaci/objednání zóny. Příjemce spotřebitel je oprávněn od uhrazené rezervace (částečně nebo plnou cenou) odstoupit nejpozději 5 dnů před dnem, na který je rezervace provedena.

b) Nejedná-li se o případy uvedené v odst. 20.21. těchto Obchodních podmínek má příjemce spotřebitel právo i bez uvedení důvodu odstoupit od Smlouvy ve lhůtě 14 dnů. Lhůta dle první věty běží ode dne uzavření smlouvy o poskytování služeb a jde-li o smlouvu kupní, ode dne převzetí zboží příjemcem spotřebitelem (je-li předmětem smlouvy kupní několik druhů zboží nebo dodání několika částí, běží tato lhůta ode dne převzetí poslední dodávky zboží).

Odstoupení od Smlouvy musí být Poskytovateli služeb, Prodejci nebo Poskytovateli služby ve lhůtě uvedené v první větě odesláno, a to na adresu sídla Poskytovatele služeb, Prodejce nebo Poskytovateli služby nebo na adresu elektronické pošty Poskytovatele služeb info@wellness-dablice.cz nebo na adresu provozovny Welnes relax, spolek Bínova 532/8, Střížkov, 182 00 Praha 8

c) Odstoupením od smlouvy dle odst. 20.21. těchto Obchodních podmínek se Smlouva od počátku ruší. Dárkový poukaz/zboží musí být příjemcem předán/o nebo zaslán/o zpět Poskytovateli služeb, Prodejci nebo Poskytovateli služby bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů ode dne odstoupení od Smlouvy příjemcem. Odstoupí-li příjemce spotřebitel od Smlouvy, nese náklady spojené s navrácením zboží/dárkového poukazu Poskytovateli služeb, Prodejci nebo Poskytovateli služby, a to i v tom případě, kdy zboží/dárkový poukaz nemůže být vrácen/o pro svou povahu obvyklou poštovní cestou.

d) V případě odstoupení od Smlouvy dle odst. 20.22. těchto Obchodních podmínek bude příjemci již uhrazená cena služeb/zboží/rezervace (včetně nákladů na dodání dárkového poukazu/zboží, které Prodejce nebo Poskytovatel služby na základě Smlouvy od příjemce přijal) vrácena ve lhůtě do 14 dnů od odstoupení od Smlouvy stejným způsobem, jakým byla Poskytovateli služeb uhrazena. Se souhlasem příjemce mohou být přijaté peněžní prostředky vráceny Poskytovatelem služeb příjemci i jiným způsobem, zejména převodem na bankovní účet příjemce v České republice, za předpokladu, že tak příjemci nevzniknou další náklady. Odstoupí-li příjemce od Smlouvy, Poskytovatel služeb,

Prodejce nebo Poskytovatel služby není povinen vrátit přijaté peněžní prostředky příjemci dříve, než mu příjemce dárkový poukaz/zboží předá.

e) Bylo-li započato s poskytováním služeb dle uzavřené smlouvy o poskytování služeb před uplynutím lhůty pro odstoupení, a to na základě výslovné žádosti příjemce sdělením kódu voucheru (telefonicky nebo online rezervací) nebo v online rezervaci v dřívějším termínu než je termín pro odstoupení a příjemce od smlouvy o poskytování služeb odstoupí, je povinen uhradit, Prodejci nebo Poskytovateli služby smluvní pokutu ve výši sjednané ceny.

f) Nárok na úhradu škody vzniklé na zboží je, Prodejce nebo Poskytovatel služby oprávněn jednostranně započíst proti nároku příjemce na vrácení kupní ceny.

g) V případech, kdy má příjemce právo v souladu s ustanovením § 1829 občanského zákoníku odstoupit od smlouvy kupní, je Prodejce nebo Poskytovatel služby taktéž oprávněn od smlouvy kupní odstoupit, a to až do doby převzetí zboží příjemcem. V takovém případě vrátí Prodejce nebo Poskytovatel služby příjemci kupní cenu bez zbytečného odkladu, a to bezhotovostně na účet určený příjemcem.

6.Reklamační řád

a) Reklamační řád, který je nedílnou součástí obchodních podmínek, se řídí právními předpisy České republiky, a to zejména Zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem a Zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

b) Byla-li služba poskytnuta v rozporu se smlouvou o poskytování služeb, popřípadě nebyla poskytnuta vůbec, jedná se o vadné plnění a příjemci vznikají práva z vadného plnění, která je příjemce oprávněn uplatnit u Prodejce nebo Poskytovatele služby (dále jen „reklamace“) níže uvedenými způsoby.

c) Prodejce nebo Poskytovatel služby odpovídá příjemci, že zboží při převzetí nemá vady. Zejména Prodejce nebo Poskytovatel služby odpovídá příjemci, že v době, kdy příjemce věc převzal:

1.má zboží vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, má takové vlastnosti, které Prodejce nebo Poskytovatel služby nebo výrobce popsal nebo které příjemce očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné,

2.se zboží hodí k účelu, který pro jeho použití Prodejce nebo Poskytovatel služby uvádí nebo ke kterému se zboží tohoto druhu obvykle používá,

3. zboží odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy,
4. je zboží v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a
5. zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.
6. Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí.

7.Termín návštěvy:

- a) Termín návštěvy je třeba dohodnout a rezervovat předem telefonicky na tel. čísle 737 439 568
- b) Dohodnutý termín je závazná objednávka. Provozovatelé na dohodnutý termín návštěvy klienta rezervují příslušný čas vybrané privátní zóny.

8. Přeobjednání:

- a) Pokud se z vážných důvodů nemůžete v dohodnutém termínu na rezervaci dostavit, informujte o tom předem telefonicky, nejpozději však 24 hodin před zahájením pronájmu privátní zóny. Pozdější přeobjednání se považuje za absenci zákazníka a poukaz propadá.
- b) Prostory privátního wellness nejsou přístupné v libovolnou dobu a v provozovně není čekárna. S ohledem na klienty objednané před vámi je možno přijít nejdříve 5 minut před dohodnutým termínem.

9. Pozdní příchod:

a) Dostaví-li se zákazník po dohodnutém termínu příchodu, bude pronájem privátní zóny ve zkráceném rozsahu tak, že skončí v původně stanoveném čase.

Pozdější příchod na rezervovaný čas privátní zóny se považuje za absenci zákazníka.

10. Absence zákazníka:

a) V případě nepřítomnosti nebo příchodu na rezervovaný čas privátní zóny se zpožděním, bude rezervace privátní zóny pokračovat tak jako by rezervace běžela podle plánu.

11. Odmítnutí využití pronájmu privátní zóny:

a) Využití nebo zadání rezervace, může být odmítnuto v těchto případech:

b) zákazník se dostaví na rezervovaný termín se zjevnými příznaky infekčních onemocnění

c) zákazník se dostaví na rezervovaný termín v podnapilém stavu, nebo pod vlivem návykových látek

d) zákazník se dostaví na rezervovaný termín se zdravotními problémy medicínského charakteru

e) zákazník se dostaví na rezervovaný termín v nevyhovujícím hygienickém stavu

f) zákazník se během objednávání termínu vyjadřuje nepřístojným způsobem

12. Předčasné ukončení rezervovaného termínu:

1. Rezervovaný termín může být předčasně ukončena, pokud se:

a) během rezervovaného času zákazníka, nabude dojmu, že zákazník poškozuje vybavení privátní zóny.

b) během rezervovaného času u zákazníka objeví zjevné příznaky podnapilosti či návykových látek, které by mohli způsobit jakékoliv zdravotní

komplikace, vzhledem k tomu, že privátní zóna je uzamčená, není možné, aby v takovém případě nesl odpovědnost provozovatel.

c) během rezervovaného času bude zákazník přes opakovanou výzvu chovat nepřístojným způsobem

13. Informovaný souhlas zákazníka

a) Zákazník je při každé rezervaci a využití privátní zóny instruován ohledně, příchodu, zákazu plavek v sauně a v hydromasážní vaně. Zdravotní rizika zákazník musí konzultovat se svým lékařem. Pokud se rozhodne pronájem privátní zóny podstoupit, dává tím jasně a svobodně najevo svůj informovaný souhlas

b) Zákazník využitím našich služeb, dává jasně a svobodně najevo svůj informovaný souhlas se zasláním informační zprávy, v případě změny rezervačního termínu, nebo změny našich služeb.

14. Ceník pronájmu privátní zóny a našich služeb:

a) Ceny jsou rozděleny dle našeho ceníku uvedeného na našich webových stránkách www.relaxcheb.cz

15. Pronájem privátní zóny osob do 18 let:

a) Děti o mladistvé do 18 let pouze za doprovodu a fyzické přítomnosti jednoho ze zákonných zástupců.

16. Ochrana osobních údajů:

a) Zákazník výslovně souhlasí s tím, že provozovatel je oprávněn v souladu s příslušnými obecně platnými právními předpisy, zejména se Zákonem č. 101/2000 o ochraně osobních údajů zpracovat a uchovat veškeré informace a údaje, které mu pro účely zpracování objednávky poskytl. Pokud Zákazník vysloví souhlas se zasíláním Obchodních sdělení na svou emailovou adresu, je možné tento souhlas kdykoliv odvolat.

17. Předčasné ukončení rezervovaného termínu:

a) Rezervovaný termín může být předčasně ukončena, pokud se:

18. Informovaný souhlas zákazníka

a) Zákazník je při každé rezervaci a využití privátní zóny instruován ohledně, příchodu, zákazu plavek v sauně a vířivce. Zdravotní rizika zákazník musí konzultovat se svým lékařem. Pokud se rozhodne pronájem privátní zóny podstoupit, dává tím jasně a svobodně najevo svůj informovaný souhlas

b) Zákazník využitím našich služeb, dává jasně a svobodně najevo svůj informovaný souhlas se zasláním informační zprávy, v případě změny rezervačního termínu, nebo změny našich služeb.

19.Ochrana osobních údajů

a)Provozovatel je oprávněn nakládat s osobními údaji zakazníka ve smyslu Zákona č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů.Kupující souhlasí se zpracováním svých osobních údajů – zejména: jméno a příjmení, adresa bydliště – místa dodání, telefonní číslo a emailová adresa (dále společně vše jen jako „osobní údaje“).Zákazník souhlasí se zpracováním osobních údajů provozovatele, a to pro účely realizace práv a povinností z Kupní Smlouvy, pro účely vedení uživatelského účtu a také pro obchodní činnost IČ19780401. Osobní údaje budou zpracovávány po dobu neurčitou, pokud toto nebude zákaznickovy omezeno na základě jeho oznámení.

20. Tyto všeobecné obchodní podmínky vstupují v platnost a účinnost dne 01.12.2023.

V Chebu dne 01. 12. 2023

Iveta Sárközi

Provozovatel