

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

(dále jen „Podmínky“)

vydané společností **TAWAN s.r.o.**, IČO 27446395, se sídlem Bubenská 575/23, PSČ 170 00, Praha 7 (dále jen „**TAWAN**“ nebo „**Poskytovatel**“),

pro prodej zboží a služeb prostřednictvím www.tawan.cz.

To nejdůležitější z Podmínek:

- Způsob platby a provozovnu, kde bude služba vykonána si můžete vybrat během objednávkového procesu.
- Stisknutím tlačítka „**OBJEDNAT S POVINNOSTÍ PLATBY**“ s námi uzavíráte smlouvu o poskytování služeb nebo jinou smlouvu a jste povinni nám zaplatit cenu za služby, hodnotu dárkového Poukazu a/nebo jiné zboží nabízené na našem e-shopu.
- V okamžiku, kdy jste si rezervovali termín naší služby na konkrétní termín, **nemáte možnost odstoupit od smlouvy**. Nad rámec zákonné úpravy má zákazník spotřebitel právo na bezplatné zrušení rezervace masážních a relaxačních služeb **nejpozději 24 hodin před termínem dané rezervace**.
- **Kupuji zboží a mám zájem jej nepoužité vrátit:** Zákazník **spotřebitel** má právo **odstoupit od smlouvy do 14 dnů od doručení zboží**.
- **Kupuji dárkový poukaz a mám zájem jej vrátit:** Zákazník **spotřebitel** má právo **odstoupit od smlouvy do 14 dnů od jeho doručení, pokud nebyl využit**.
- Ochrana Vašich osobních údajů je pro nás velmi důležitá. Informace o tom, jaké osobní údaje zpracováváme, proč a jak, najdete v [zásadách zpracování osobních údajů](#).

KDO JSME?

TAWAN s.r.o.

Sídlo: Bubenská 575/23, PSČ 170 00, Praha 7

IČO: 27446395

DIČ: CZ27446395

společnost zapsaná v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, sp. zn. C 113571, za kterou jedná Jiřina Forejtková, jednatelka

JAK SE S NÁMI MŮŽETE SPOJIT?

E-mail pro obecné dotazy: info@tawan.cz, reception@tawan.cz

Telefonní kontakt: +420 602 966 978

Kde nás ještě najdete (naše provozovny):

- **Korunní Dvůr**, adresa Praha 10 - Vinohrady, [Korunní 810/104](#); Tel: 721 731 401, E-mail: korunni@tawan.cz, provozní doba denně: 10:00 - 22:00.
- **Rooseveltova**, adresa [Rooseveltova 10, 160 00](#), Praha 6, Tel: 602 282 232, E-mail: rooseveltova@tawan.cz, provozní doba denně: 10:00 - 22:00.

- **Italská**, adresa Praha 2, [Italská 5, 12000](#), Tel: 224 243 673, E-mail: italska@tawan.cz, provozní doba denně: 10:00 - 22:00.
- **Rezidence Vyšehrad**, adresa Praha 4, [Lumírova 1715/33, 140 00](#), Tel: 722 779 377, E-mail: vysehrad@tawan.cz, provozní doba denně: 10:00 - 22:00.
- **Říčany u Prahy**, adresa Říčany u Prahy, [Černokostelecká 616/45b, 251 01](#), Tel: 607 025 053, E-mail: ricany@tawan.cz, provozní doba denně: 9:00 - 21:00.
- **Barceló Brno Palace**, adresa Brno, [Šilingrovo náměstí 265/2](#), Tel: 720 202 232, E-mail: brno@tawan.cz, provozní doba denně: 9:00 – 21:00.
- **TAWAN Hotel Thermal**, adresa Karlovy Vary, [I.P. Pavlova 11, 36001](#), Tel: 776 262 061, E-mail: thermal@tawan.cz, provozní doba denně: 9:00 – 21:00.
- **Nikolina**, adresa Karlovy Vary, [Mlýnské nábřeží 1, 360 01](#), Tel: 722 180 760, E-mail: nikolina@tawan.cz, provozní doba denně: 9:00 – 21:00.
- **Špindlerův Mlýn**, adresa Špindlerův Mlýn, [Špindlerův Mlýn 13, 543 51](#), Tel: 499 405 911, E-mail: recepce@hotel-windsor.cz, provozní doba Po-Ne: 9:00 – 21:00.
- **Golf Mladá Boleslav**, adresa Mladá Boleslav, [Michalovice 72, 293 01](#), Tel: 601 572 072, E-mail: recepce@golfmladaboleslav.cz, provozní doba St - Ne: 09:00 – 21:00. Zima: St - Ne: 09:00 – 20:00 (start do 19:00).
- **Hotel Štekl**, adresa Hluboká nad Vltavou, [Bezručova 141, 373 41](#), Tel: 722 041 414, E-mail: stekl@hotelstekl.cz, provozní doba St - So: 9:00 – 21:00., Ne: 9:00 – 20:00.
- **Harmony Ostrava**, adresa Ostrava, [28. října 170](#), Tel: 601 119 149, E-mail: ostrava@tawan.cz, provozní doba Denně: 10:00 - 22:00.

JAKÉ JSOU DALŠÍ POJMY, KTERÉ SE V NAŠICH VŠEOBECNÝCH OBCHODNÍCH PODMÍNKÁCH OPAKUJÍ?

Pokud není těmito Podmínkami dále uvedeno či z kontextu jednoznačně nevyplývá jinak, jsou pojmy psané s velkým písmenem v těchto Podmínkách používány v jednotném i množném čísle v těchto významech:

Bonusové kredity	je specifická forma Kreditů, které může Zákazník získat pouze v rámci bonusového programu Klubu TAWAN, použije se při jejich uplatnění poměr 1 Bonusový kredit je roven 1 Kč včetně DPH a budou na ně platit odlišná pravidla než na Kredity, které mohou být i Zákazníkem zakoupeny;
Cena	souhrnné označení pro odměnu poskytovanou Zákazníkem za Zboží, Poukaz či Služby poskytované Poskytovatelem;
E-mail	nebo email Zákazníka, adresa elektronické pošty Zákazníka uvedená v uživatelském účtu, v objednávce či v jiném našem formuláři;
E-shop	naš internetový obchod, který provozujeme na Webové stránce nebo v rámci naší aplikace, slouží pro Objednávky našeho Zboží nebo Poukazu nebo Rezervace našich Služeb;
Klub TAWAN	jedná se o věrnostní program Poskytovatele, do kterého se mohou registrovat Zákazníci a využívat tak využívat výhod našeho věrnostního programu, pokud jej budeme nabízet, bližší pravidla jsou uvedena v těchto Podmínkách nebo na Webových stránkách, členství v Klubu TAWAN vzniká v rámci registrace Uživatelského účtu;

Kredity	jsou měrné jednotky, 1 Kč včetně DPH je rovna 1 kreditu, které je možné zakoupit v E-shopu anebo v naší provozovně (podle aktuální nabídky Poskytovatele) a následně použít na E-shopu nebo na naší provozovně k nákupu Služeb, Zboží nebo Poukazu a konkrétní pravidla jejich využívání a platnost jsou stanovena v Podmínkách;
Občanský zákoník	dle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník;
Podnikatel	fyzická osoba nebo právnická osoba, která s námi jedná v souvislosti se svou podnikatelskou činností; řídíme se zásadou, že Zákazník, který v objednávce uvede své IČO / DIČ či firemní údaje s námi právně jedná jako podnikatel;
Poukaz	dárkový poukaz, voucher, dokument, opravňující jeho držitele čerpat konkrétní Služby z nabídky Poskytovatele, přímo určené a/nebo Služby v uvedené peněžní hodnotě či náš balíček Služeb, který má vyznačenou dobu platnosti;
Rezervace	závazné zvolení termínu a místa provozovny, kde má být ze strany Poskytovatele poskytnuta Služba v rámci dokončené objednávky v rámci E-shopu nebo na provozovně, za účelem provedení Rezervace využíváme rezervační systém ;
Služby	masážní a relaxační nebo jiné obdobné služby poskytované Poskytovatelem, dostupné podle aktuální nabídky Poskytovatele na E-shopu a na provozovnách, v rozsahu a místě zvoleném Zákazníkem;
Spotřebitel	je každá fyzická osoba, která s námi právně jedná bez jakékoliv souvislosti se svou podnikatelskou činností nebo samostatným výkonem svého povolání;
Smlouva	pro účely těchto Podmínek se rozumí smlouva o poskytování Služeb a/nebo kupní smlouva ke Zboží nebo Poukazu;
Uživatelský účet	účet k rezervačnímu systému a E-shopu, zřízený za těchto Podmínek a pomocí E-mailu a zvoleného bezpečného hesla, kde Zákazník může vstoupovat do svého uživatelského rozhraní a najít např. historii objednávek a další údaje, slouží zejména za účelem využívání výhod Klubu TAWAN a pohodnějším nákupu Zboží nebo Poukazu nebo provedení Rezervace;
Webové stránky	internetové stránky dostupné na adrese www.tawan.cz ;
Zákazník	je osoba, která si objednala naše Služby, Poukaz prostřednictvím E-shopu nebo osobně na provozovně, pro účely těchto Podmínek je to i osoba, která je příjemcem Služeb a/nebo kupuje Zboží, ať už je to Spotřebitel nebo Podnikatel;
Zboží	věc nabízená k prodeji na E-shopu nebo v provozovnách podle aktuální nabídky.

1 ÚVODNÍ INFORMACE PRO ZÁKAZNÍKY

- 1.1 **Jakým právem se řídí náš vztah?** Tyto Podmínky upravují v souladu s § 1751 odst. 1 Občanského zákoníku vzájemná práva a povinnosti Smluvních stran vzniklé v souvislosti nebo na základě Smlouvy uzavírané mezi námi a Zákazníkem (Vámi) prostřednictvím

našich Webových stránek. Práva a povinnosti vzniklé na základě Smlouvy v těchto Podmínkách neupravené se řídí právním řádem České republiky.

- 1.2 **Co si u nás můžete zakoupit?** Na našich Webových stránkách si můžete koupit:
- 1.2.1 námi nabízené Zboží, a to zejména Poukazy,
 - 1.2.2 námi poskytované Služby, a to zejména v podobě:
 - a) **Masážních služeb,**
 - b) **Relaxačních služeb.**
 - 1.2.3 Popis našeho Zboží, Služeb a Poukazů hlavních vlastností naleznete na našich Webových stránkách.
- 1.3 **Cena, náklady.**
- 1.3.1 Ceny jsou uvedeny včetně DPH, včetně zákonem stanovených poplatků.
 - 1.3.2 Neúčtujeme si žádné dodatečné náklady na telekomunikační prostředky (např. pokud nám budete volat na naše telefonní číslo, zaplatíte pouze Vaši běžnou sazbu telefonického hovoru).
- 1.4 **Možnosti platby.** Konkrétní podmínky platebních metod a možností dopravy jsou podrobněji popsány v průběhu samotné objednávky nebo na našich Webových stránkách. Zboží nebo Poukaz Vám doručíme prostřednictvím dopravce, kterého si zvolíte z námi nabízených možností.
- 1.5 **Závaznost objednávky.** Odesláním objednávky stisknutím **tlačítka pro dokončení objednávky nebo Rezervace** na našem E-shopu Zákazník vytvoří závaznou objednávku, která zavazuje Zákazníka k platbě. Zákazník má možnost před odesláním objednávky svou objednávku zkontrolovat a opravit nebo změnit, jak je podrobněji popsáno v části 4 těchto Podmínek.
- 1.6 **Závaznost Podmínek.** Odesláním objednávky zároveň potvrzujete, že jste se seznámili se zněním těchto Podmínek.
- 1.7 **Práva Zákazníka z vadného plnění.** Práva Zákazníka z vadného plnění, případně ze záruky, a podmínky jejich uplatnění jsou popsány v části 13 těchto Podmínek.
- 1.8 **Poskytování Služeb, prodej Zboží nebo Poukazů v provozovnách.** Poskytovatel je osobou, která provozuje E-shop a Webové stránky, kde je možné objednat Zboží nebo Poukazy nebo Rezervace Služeb. Služby jsou poskytovány v místě jednotlivých provozoven, kterou Zákazník v rámci objednávky zvolí, pokud není dohodnuto jinak. Jednotlivé provozovny jsou provozovány následujícími subjekty, se kterými Poskytovatel jedná za účelem poskytování Služeb, případně při prodeji Zboží nebo Poukazů na konkrétní provozovně ve shodě:
- 1.8.1 TAWAN CZECH s.r.o., IČO: 294 14 636, se sídlem Bubenská 575/23, Holešovice, 170 00 Praha 7, za kterou jedná Jiřina Forejtková, jednatelka;
 - 1.8.2 TAWAN Karlovy Vary s.r.o., IČO: 263 65 138, se sídlem Bubenská 575/23, Holešovice, 170 00 Praha 7, za kterou jedná Jiřina Forejtková, jednatelka;
 - 1.8.3 TAWAN Brno s.r.o., IČO: 019 18 354, se sídlem Bubenská 575/23, Holešovice, 170 00 Praha 7, za kterou jedná Jiřina Forejtková, jednatelka;
 - 1.8.4 TAWAN Praha s.r.o., IČO: 019 18 231, se sídlem Bubenská 575/23, Holešovice, 170 00 Praha 7, za kterou jedná Jiřina Forejtková, jednatelka.

2 **SDĚLENÍ ZÁKAZNÍKŮM PŘED UZAVŘENÍM SMLOUVY, URČENO ZEJMÉNA PRO SPOTŘEBITELE**

- 2.1 **Oprávnění Poskytovatele a kontrolní orgány.** Poskytovatel je oprávněn k poskytování Služeb, prodeji Zboží nebo Poukazů na základě živnostenského oprávnění. Živnostenskou kontrolu provádí v rámci své působnosti příslušný živnostenský úřad. Dozor nad oblastí

ochrany osobních údajů vykonává Úřad pro ochranu osobních údajů. Česká obchodní inspekce vykonává ve vymezeném rozsahu mimo jiné dozor nad dodržováním zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

- 2.2 **Ilustrační charakter.** Fotografie, které na našich Webových stránkách vidíte, mají pouze ilustrační charakter.
- 2.3 **Právo na odstoupení od Smlouvy.** Zákazník **Spotřebitel** má právo na odstoupení od Smlouvy bez udání důvodů (pokud není uvedeno jinak) ve lhůtě 14 dnů, která začíná běžet nejpozději:
- 2.3.1 u Smlouvy ode dne převzetí Zboží; nebo
- 2.3.2 u Smlouvy s dodáním ve více kusech/částech, ode dne převzetí poslední dodávky Zboží; nebo
- 2.3.3 u Smlouvy, jejímž předmětem jsou pravidelné opakované dodávky Zboží, ode dne převzetí první dodávky Zboží;
- s tím, že spotřebitel má právo odstoupit od Smlouvy i před časovým okamžikem specifikovaným v bodě 2.3.1 až 2.3.3 tak, že nám sdělí svůj záměr od Smlouvy odstoupit, a to jakýmkoliv jednoznačným prohlášením, například vyplněním a odesláním [formuláře pro odstoupení od Smlouvy](#) či sdělením na náš e-mail: info@tawan.cz.
- 2.4 **Kdy NENÍ možné od Smlouvy odstoupit.** Zákazník **Spotřebitel** není zejména oprávněn odstoupit od následujících smluv:
- 2.4.1 o dodávce Zboží, které bylo upraveno a/nebo vytvořeno na přání Zákazníka nebo pro jeho osobu;
- 2.4.2 o dodávce Zboží v zapečetěném obalu nebo hygienicky uzavřeném obalu, které spotřebitel z obalu vyňal a z důvodu ochrany zdraví nebo z hygienických důvodů jej není vhodné vrátit poté, co jej Zákazník porušil;
- 2.4.3 o dopravě, na konkrétní termín nebo během konkrétní doby;
- 2.4.4 o poskytování Služeb, pokud jste si rezervovali konkrétní termín poskytnutí Služby a my jsme Vám před uzavřením Smlouvy sdělili, že v takovém případě nemáte právo od Smlouvy odstoupit.
- 2.5 **Povinnost Spotřebitele při odstoupení od Smlouvy.** Pokud Spotřebitel odstoupí od Smlouvy, je povinen nám zaslat zpět Zboží nejpozději do 14 dnů od okamžiku takového odstoupení. Zboží nám zašlete zpět nebo vrátte kompletní, tj. včetně veškerého dodaného příslušenství, veškeré dokumentace, čisté, nepoškozené a pokud možno včetně původního balení, ve stavu a v hodnotě, ve které jste ho převzali. Pokud odstoupíte od Smlouvy, která se týká Poukazu, my v případě odstoupení od Smlouvy Poukaz zneplatníme. Nebude tak možné jej u nás uplatnit.
- 2.6 **Snížení hodnoty Zboží.** V případě odstoupení od Smlouvy odpovídáte za snížení hodnoty Zboží, ke kterému došlo v důsledku nakládání se Zbožím jiným způsobem, než který je nutný k obeznámení se s povahou a vlastnostmi Zboží. Pokud nám Zboží vrátíte poškozené či nekompletní, započteme náš nárok na náhradu škody vůči Ceně, kterou požadujete vrátit. Budeme vždy hodnotit konkrétní případ, abychom zjistili míru poškození, znehodnocení Zboží a určili jemu odpovídající sníženou hodnotu. O těchto krocích Vás budeme informovat e-mailem nebo telefonicky.
- 2.7 **Adresa pro vrácení Zboží.** Zasílejte Zboží zpět na adresu: TAWAN s.r.o., Bubenská 575/23, PSČ 170 00, Praha 7, případně jej můžete předat na některé naší provozovně. **Náklady na vrácení Zboží při odstoupení od Smlouvy hradí Zákazník.**
- 2.8 **Vrácení Ceny.** V případě odstoupení od Smlouvy ve lhůtě pro odstoupení dle bodu 3.1 Podmínek jsme povinni vrátit Vám veškeré peníze, a to stejnou platební metodou, jako při přijetí peněz, bez zbytečného odkladu, a to nejpozději do 14 dnů od odstoupení od

Smlouvy. Vezměte prosím rovněž na vědomí, že jsme oprávněni Vám peníze vrátit až ve chvíli, kdy od Vás obdržíme zpět vrácené Zboží nebo spolehlivě prokážete jeho odeslání. Z důvodu ochrany zájmu zákazníka (před odcizením Poukazu) jsme oprávněni požádat zákazníka o předložení dokladu o koupi nebo jiném způsobu prokázání jeho zakoupení.

- 2.9 **Stížnosti.** Mimosoudní vyřizování stížností spotřebitelů zajišťujeme prostřednictvím e-mailu info@tawan.cz nebo na jakékoliv provozovně. Informaci o vyřízení stížnosti Zákazníka zašle Poskytovatel na E-mail.
- 2.10 **Mimosoudní řešení sporů.** K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů ze Smlouvy je příslušná Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, IČ: 000 20 869, internetová adresa: <https://adr.coi.cz/cs>. Platformu pro řešení sporů on-line nacházející se na internetové adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr> je možné využít při řešení sporů mezi Poskytovatelem a Zákazníkem ze Smlouvy.
- 2.11 **Evropské spotřebitelské centrum ČR.** Evropské spotřebitelské centrum Česká republika, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, internetová adresa: <http://www.evropskyspotrebitel.cz> je kontaktním místem podle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 ze dne 21. května 2013 o řešení spotřebitelských sporů on-line a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (nařízení o řešení spotřebitelských sporů on-line).
- 2.12 **Recenze.** Pokud budeme u nás na Webových stránkách zveřejňovat recenze, pak uvedeme, zda se jedná o ověřené recenze Zákazníků nebo se jedná o neověřené recenze. Ověřené recenze může vkládat Zákazník, u kterého jsme ověřili, že u nás Zboží nebo Poukaz opravdu nakoupil nebo využil našich Služeb.
- 2.13 **Nepravdivé nebo neúplné recenze.** Vyhraujeme si právo nezveřejňovat recenze Zákazníků, které jsou nepravdivé, obsahují nevhodné výrazy nebo nesouvisejí se zakoupeným Zbožím nebo Poskytnutými Službami.
- 2.14 **Újma způsobená nesprávnou či neúplnou informací.** Zříkáme se jakékoli odpovědnosti za újmu způsobenou nesprávnou či neúplnou informací nebo radou, a to zejména v případech, kdy dosažení určitého výsledku závisí na činnosti adresáta rady či jiných osob, případně na neovlivnitelných skutečnostech nebo na náhodě.

3 REGISTRACE, UŽIVATELSKÝ ÚČET A VÝHODY KLUB TAWAN

- 3.1 **Registrace Uživatelský účet.** Nakupovat u nás můžete i bez registrace. Pokud se rozhodnete registrovat, budete mít větší přehled o historii svých objednávek, Kreditech a Bonusových kreditech, a můžete čerpat všechny aktuální výhody Klubu TAWAN. Registraci Zákazníka provedete na Webové stránce vyplněním registračního formuláře nebo na naší provozovně. Pro vytvoření registrace je nezbytné potvrdit, že jste se seznámili s obsahem těchto Podmínek a se [zásadami pro zpracování osobních údajů](#).
- 3.2 **Povinnost uvádět pravdivé a správné údaje.** Při registraci na Webové stránce a při v rámci objednávkového procesu na E-shopu je Zákazník povinen uvádět správně a pravdivě všechny údaje. Údaje uvedené v Uživatelském účtu je Zákazník při jakékoliv jejich změně povinen aktualizovat. Údaje uvedené Zákazníkem v Uživatelském účtu a při objednávání Služeb, Zboží nebo Poukazu jsou Poskytovatelem považovány za správné.
- 3.3 **Zablokování Uživatelského účtu.** Zákazník je povinen zachovávat mlčenlivost ohledně informací nezbytných k přístupu do jeho Uživatelského účtu. Zákazník není oprávněn umožnit využívání Uživatelského účtu třetím osobám. Uživatelský účet můžeme zablokovat po 3 neúspěšných pokusech o přihlášení. Činíme tak z bezpečnostního hlediska, aby nedošlo zejména ke zneužití Vašeho Uživatelského účtu. Pokud bude Váš Uživatelský účet zablokovaný, prosím kontaktujte nás na e-mailu info@tawan.cz.
- 3.4 **Možnost zrušit Uživatelský účet při jeho neužívání.** Můžeme zrušit Uživatelský účet, a to zejména v případě, kdy Zákazník svůj Uživatelský účet déle než 3 roky nevyužívá, či v případě, kdy Zákazník poruší své povinnosti ze Smlouvy ve znění těchto Podmínek.

- 3.5 **Nutná údržba.** Zákazník bere na vědomí, že Uživatelský účet nemusí být dostupný nepřetržitě, a to zejména s ohledem na nutnou údržbu.
- 3.6 **Bezpečnost Uživatelského účtu.** Ochrana Uživatelského účtu je zabezpečena heslem. Využití ochrany heslem je pro Vás povinné podle instrukcí daných v prostředí E-shopu. Přístupové údaje k Uživatelskému účtu nesdělujte třetí osobě. Neodpovídáme žádným způsobem za škody či jiné újmy způsobené prozrazením hesla k Uživatelskému účtu třetím osobám. Pokud zjistíte, že došlo k úniku Vašich přístupových údajů, či jinému bezpečnostnímu incidentu, kontaktujte nás prosím na e-mail info@tawan.cz.
- 3.7 **Klub TAWAN a čerpání výhod.** Pokud si u nás založíte Uživatelský účet, máte právo čerpat výhody Klubu TAWAN, konkrétní podmínky najdete na našich [Webových stránkách](#). V Uživatelském účtu uvidíte také stav zakoupených Kreditů a historii sbírání Bonusových kreditů, které lze směnit za vybranou Službu.
- 3.8 **Kredity.** Zákazník si může v našem E-shopu nebo na provozovně zakoupit Kredity v hodnotě, podle aktuální nabídky Poskytovatele. Platnost Kreditů jsou 3 roky od jejich zakoupení, pokud se nedohodneme jinak. Kredity nejsou směnitelné za peníze.
- 3.9 **Bonusové kredity.** Přehled Bonusových kreditů je k dispozici prostřednictvím Uživatelského účtu. Platnost Bonusových kreditů jsou 3 roky od jejich připsání, pokud se nedohodneme jinak.
- 3.10 **Přenositelnost Kreditů.** Kredity jsou volně přenosné, prostřednictvím Kreditů může uhradit Cenu Služeb, Zboží či Poukazu i tyto využít i jiná osoba než Zákazník, vlastník Uživatelského účtu, kde jsou Kredity k dispozici.
- 3.11 **Nesměnitelnost Bonusových kreditů.** Bonusové kredity nejsou směnitelné za peníze.
- 3.12 **Funkce Uživatelského účtu.** Za každou provedenou platbu v plné Ceně je 10 % z této částky zapsáno v podobě Bonusového kreditu. Bonusový kredit se načítá také při zakoupení Poukazů. Pokud Zákazník odstoupí od Smlouvy, za kterou mu byly připsány Bonusové kredity, budou mu v tomto případě z Uživatelského účtu odepsány.
- 3.13 **Exkluzivita Služeb pro Zákazníky v Klubu TAWAN.** Některé Služby v prostředí E-shopu mohou být přístupné pouze registrovaným uživatelům Klubu TAWAN, kterým na jejich žádost zřídíme Uživatelský účet.
- 3.14 **Sčítání slev a jiných akcí.** Slevy a akce se nesčítají, pokud Poskytovatel neuvede jinak. Kredity nelze uplatnit na akce a zlevněné Služby.

4 VYTVOŘENÍ ZÁVAZNÉ REZERVACE, OBJEDNÁVKOVÝ PROCES A UZAVŘENÍ SMLOUVY

- 4.1 **Rezervace.** Rezervace termínu a typu Služby je možná on-line prostřednictvím Uživatelského účtu nebo na E-shopu, osobně na provozovně, telefonicky nebo e-mailem. Rezervace je závazná a Zákazníkovi vzniká povinnost platby, nestanoví-li tyto Podmínky jinak.
- 4.2 **Vytvoření objednávky pro Poukaz a Zboží.** Vkládáním Zboží nebo Poukazu do košíku, zvolením způsobu dopravy a platby a vyplněním kontaktních a fakturačních údajů vytváří Zákazník na E-shopu svou objednávku.
- 4.3 **Zakoupení Kreditů.** Poskytovatel umožňuje zakoupení Kreditů na provozovně, podle aktuální nabídky může umožnit zakoupení Kreditů také na E-shopu nebo jiným způsobem, podle individuální dohody se Zákazníkem.
- 4.4 **Vlastnosti Služeb, Zboží nebo Poukazu.** Zákazník je povinen se před dokončením objednávky seznámit s vlastnostmi, druhem a doporučeným způsobem užívání Zboží, Poukazu nebo Služeb. Provedením objednávky Zákazník potvrzuje, že se s těmito informacemi seznámil a že jim rozumí.
- 4.5 **Kontrola objednávky.** Před dokončením objednávky je Zákazníkovi umožněno zkontrolovat a měnit údaje, které do objednávky vložil.

- 4.6 **Proces odeslání objednávky.** Objednávka je odeslána kliknutím na tlačítko pro dokončení objednávky a proces objednávky je tím ukončen. Odesláním objednávky potvrzuje Zákazník, že odsouhlasil tyto Podmínky a bere na vědomí [zásady zpracování osobních údajů](#).
- 4.7 **Pravdivost údajů vyplněných v objednávce.** Údaje uvedené v objednávce jsou námi považovány za správné. Pokud bude při zpracování objednávky zjištěno, že byly použity zjevně nepravdivé nebo neúplné údaje, můžeme objednávku odmítnout, o čemž budete vyrozuměni e-mailem. Zákazník může být odpovědný za škodu, kterou uvedením záměrně nepravdivých nebo nesprávných údajů způsobí.
- 4.8 **Dodatečné potvrzení objednávky Zákazníkem.** Poskytovatel je oprávněn v závislosti na charakteru objednávky (množství zboží, výše Ceny, předpokládané náklady na dopravu) požádat Zákazníka o dodatečné potvrzení objednávky (například e-mailem nebo telefonicky) a dále je oprávněn požádat Zákazníka o upřesnění správnosti výběru množství Služeb, Zboží nebo Poukazu.
- 4.9 **Kdy dochází k uzavření Smlouvy na E-shopu?** K uzavření Smlouvy dojde **okamžikem stisknutí tlačítka pro dokončení objednávky na E-shopu**.
- 4.10 **Potvrzení objednávky.** Zákazník, který dokončí objednávku, od nás obdrží automatické potvrzení o doručení objednávky na e-mailovou adresu. Uzavřením Smlouvy se zavazujeme předat Vám zakoupené Zboží nebo Poukaz a umožnit Vám nabytí vlastnického práva ke Zboží nebo Poukazu.
- 4.11 **Povinnosti Zákazníka.** Vy se uzavřením Smlouvy zavazujete Zboží, Poukaz převzít či dostavit se na provozovnu za účelem čerpání Služby a uhradit nám sjednanou Cenu.
- 4.12 **Kopie Podmínek a formuláře pro odstoupení od Smlouvy.** Zákazník obdrží kopii uzavřené Smlouvy, tj. aktuální znění těchto Podmínek po provedení objednávky. Zákazník spotřebitel rovněž obdrží formulář pro odstoupení od Smlouvy v zákonné lhůtě.
- 4.13 **Komunikační prostředky na dálku.** Zákazník souhlasí s použitím komunikačních prostředků na dálku při uzavírání Smlouvy. 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, přičemž tyto náklady se neliší od základní sazby.
- 4.14 **Telefonická objednávka.** Zboží, Poukaz nebo Služby si můžete objednat také telefonicky. Pokud takto dokončíte objednávku, obdržíte od nás potvrzení o vytvoření objednávky včetně celkové Ceny a náklady spojené s balením a dodáním zboží zvolené Zákazníkem na E-mail, který jste uvedli v telefonickém hovoru, spolu s těmito Podmínkami, [zásadami zpracování osobních údajů](#) a formulářem pro odstoupení od Smlouvy. K uzavření Smlouvy dojde okamžikem doručení potvrzení o přijetí objednávky na E-mail uvedený v objednávce.

5 PODMÍNKY PRO REZERVACI SLUŽEB A JEJICH ZRUŠENÍ

- 5.1 **Odstoupení od Smlouvy u Rezervace poskytnutí Služeb.** Po Rezervaci termínu poskytnutí Služby **není možné od Smlouvy odstoupit**. O této skutečnosti jste byli informováni před uzavřením Smlouvy. Zákazník má právo bezplatně zrušit Rezervaci za následujících podmínek.
- 5.2 **Právo bezplatně zrušit termín Rezervace.** Zákazník má právo bezplatně zrušit Rezervaci nejpozději 24 hodin před rezervovaným okamžikem poskytnutí Služby. Zákazník má právo při bezplatném zrušení Rezervace zvolit směnu hodnoty Služby za Kredity, pokud má zřízený Uživatelský účet. Pokud jde o rezervaci Služby na základě platného Poukazu, zákazník má možnost si v době platnosti Poukazu rezervovat jiný termín Služeb (provést novou Rezervaci).
- 5.3 **Možnost změny termínu Rezervace s manipulačním poplatkem.** Požádá-li Zákazník o změnu termínu Rezervace ve lhůtě kratší než 24 hodin před rezervovaným dnem a Poskytovatel tento návrh na změnu akceptuje, je Zákazník povinen uhradit Poskytovateli

manipulační poplatek ve výši 30 % Ceny rezervované Služby. Nebude-li Poskytovatel akceptovat návrh na změnu termínu, je Poskytovatel oprávněn účtovat zaplacení 100 % Ceny objednané Služby.

- 5.4 **Důsledek nedostavení se ve sjednaném termínu.** Pokud se Zákazník nebo osoba, které má být Služba poskytnuta, nedostaví ve sjednaném termínu na místo poskytnutí Služby, je Služba považována za řádně poskytnutou a Poskytovateli za ní náleží Cena v plné výši. Měla-li být taková Služba hrazena Poukazem, pak se dotčený Poukaz považuje za neplatný resp. vyčerpaný, není-li s Poskytovatelem dohodnuto jinak.
- 5.5 **Povinnost poskytnutí náhradního termínu Rezervace.** Zruší-li Poskytovatel Rezervaci ve lhůtě kratší než 24 hodin před rezervovaným dnem poskytnutí Služby, zavazuje se Poskytovatel bez zbytečného odkladu po zrušení Rezervace sjednat náhradní termín podle požadavků Zákazníka nebo osoby, které má být Služba poskytnuta a uskutečnit Službu v náhradním termínu.
- 5.6 **Povinnost zajištění doprovodu osoby starší 18 let.** Pokud je osoba, které má být Služba poskytnuta, mladší 15 let, má povinnost zajistit si doprovod osoby starší 18 let. Pokud je osoba, které má být Služba poskytnuta, mladší 18 let, ale starší 15 let, má povinnost zajistit si souhlas svého zákonného zástupce. V opačném případě nemá Poskytovatel povinnost Službu poskytnout.

6 CENA A ZPŮSOBY PLATBY

- 6.1 **Cena.** Všechny Ceny Služeb, Poukazů nebo jiného Zboží jsou stanoveny aktuálním ceníkem, který je dostupný na našich Webových stránkách nebo v tištěné podobě v prostorách jednotlivých provozoven. Ceny jsou uvedeny v českých korunách (Kč) a jsou uvedeny včetně DPH.
- 6.2 **Způsob platby.** Cenu Služeb a případné náklady spojené s vyhotovením Poukazu a s jeho dodáním dle Smlouvy můžete jako Zákazník nám uhradit těmi způsoby, které jsou aktuálně dostupné v nabídce E-shopu případně jsou umožněny při osobní návštěvě provozovny. Dostupnost platebních metod může Poskytovatel jednostranně měnit. To nevylučuje možnost dohody mezi Vámi jako Zákazníkem a námi na jiném způsobu úhrady. Běžně jsou k dispozici následující způsoby úhrady:
- A. v hotovosti v jakékoli naší provozovně;
 - B. na dobírku v místě určeném v objednávce;
 - C. bezhotovostně převodem na náš účet;
 - D. bezhotovostně platební kartou;
 - E. na základě předchozí dohody platba na základě vystavené faktury.

Konkrétní způsob platby si můžete zvolit v průběhu objednávky.

- 6.3 **Platba prostřednictvím šeků a poukázek.** Cenu Poukazu, Zboží nebo Služeb lze též uhradit na jakémkoliv provozovně prostřednictvím šeků a poukázek ([Edenred](#), [Pluxee](#), [UP CZ](#), [Benefit Plus](#), [Benefity](#)), když kompletní seznam je k dispozici na zvolené provozovně nebo na našich Webových stránkách.
- 6.4 **Cena za dodání Zboží nebo Poukazu.** Společně s Cenou jste povinni nám zaplatit také případné náklady spojené s balením a dodáním Poukazu ve smluvené výši, jakož i příplatek za zvolený způsob platby. Není-li uvedeno výslovně jinak, rozumí se dále Cenou Služeb i náklady spojené s dodáním Zboží nebo Poukazu. Před závazným dokončením objednávky budete informováni o konečné Ceně obsahující náklady balného a dopravného.
- 6.5 **Splatnost Ceny.** V případě platby v hotovosti či v případě platby na dobírku je Cena Služeb splatná při převzetí Poukazu nebo před poskytnutím Služby na provozovně. V případě bezhotovostní platby je Cena splatná do 3 dnů od uzavření Smlouvy (odeslání objednávky).

- 6.6 **Povinnosti při bezhotovostní platbě.** V případě bezhotovostní platby jste jako Zákazník povinen uhradit Cenu společně s uvedením variabilního symbolu platby. V případě bezhotovostní platby je Váš závazek uhradit Cenu splněn okamžikem připsání příslušné částky na náš Účet.
- 6.7 **Uhrazení Ceny před odesláním Poukazu nebo poskytnutí Služby.** Jsme oprávněni požadovat uhrazení celé Ceny ještě před odesláním Poukazu, Zboží případně poskytnutím Služby. § 2119 odst. 1 Občanského zákoníku se nepoužije.
- 6.8 **Slevy z Ceny.** Případné slevy z Ceny námi poskytnuté Zákazníkům nelze vzájemně kombinovat s jinými akcemi a slevovými poukazy, slevovými kódy.
- 6.9 **Nereálná Cena.** V případě zobrazení nereálné Ceny v hodnotě 0 Kč (slovy: nula korun českých) nebo zobrazení vysoce netržní ceny, kdy za netržní cenu je považována taková cena, která je pod naší nákupní cenou, si vyhrazujeme právo tuto položku odstranit z objednávky (odstoupit od Smlouvy). Zákazník bude o této skutečnosti informován na E-mail.
- 6.10 **Forma faktury.** Sjednáváme si, že faktury budou zaslány elektronicky, a to na E-mail.

7 SPECIFICKÉ PODMÍNKY PRO POUKAZY

- 7.1 **Využití Služby prostřednictvím Poukazu.** Využití našich Služeb můžete žádat prostřednictvím Poukazu. Poukaz Vám vystavíme pouze v případě, že nám uvedete následující údaje:
- 7.1.1 Vaše kontaktní údaje (jméno a příjmení, bydliště, telefon a email, doručovací adresa);
- 7.1.2 Službu nebo Služby, které bude Poukaz obsahovat – jste oprávněn zvolit si Služby z nabídky uvedené na Webových stránkách;
- 7.1.3 Hodnotu Poukazu – jste oprávněn zvolit si jakoukoliv hodnotu v rozmezí – 1.000,- Kč až 100.000,- Kč. Hodnota Dárkového Poukazu představuje Cenu, za kterou je možné jej u nás koupit a zároveň představuje hodnotu, za kterou je možné čerpat naše Služby v našich ceníkových Cenách uvedených na www.tawan.cz.
- 7.2 **Náklady za doručení a balné, dopravce.** Pokud si jako Zákazník zvolíte možnost doručení na zvolenou adresu a dopravce, budou Vám účtovány dodatečné poplatky za toto doručení a také za balné. Tyto poplatky jsou uvedeny a vždy k dispozici na našich Webových stránkách.
- 7.3 **Dodací doba.** Pokud je u Poukazu nebo Zboží uvedeno, že je skladem, pak zpravidla expedujeme zboží s dodací lhůtou 5 pracovních dnů od přijetí objednávky nebo jiné doby, pokud je u zboží uvedena, přičemž se zavazujeme zboží dodat maximálně do 30 dnů od okamžiku uzavření Smlouvy.
- 7.4 **Náležitosti Poukazu.** Poukaz musí obsahovat minimálně následující údaje: kód Poukazu, název objednané Služby případně pouze hodnotu Poukazu a unikátní číselný PIN kód, případně jiné opatření chránící zákazník a zamezující padělání. Poukaz, který neobsahuje všechny výše uvedené náležitosti, je neplatný.
- 7.5 **Dodání dodatečných informací.** Spolu s Poukazem Vám budou dodány dodatečné informace obsahující informace o objednané Službě a kontaktní údaje pro rezervaci termínu čerpání Služeb.
- 7.6 **Jednorázovost Poukazu.** Poukaz je jednorázový a po využití všech uvedených Služeb případně vyčerpání hodnoty Dárkového Poukazu se stává neplatným.
- 7.7 **Právo vybrat si jinou Službu ve stejné nebo nižší hodnotě.** Jako Zákazník máte právo vybrat si z naší nabídky jinou Službu, jejíž hodnota odpovídá nebo je nižší než původní Cena zakoupené Služby uvedená na Poukazu. Jako Zákazník nemáte nárok na vrácení případného rozdílu v Cenách obou Služeb.

- 7.8 **Právo vybrat si jinou Službu ve vyšší hodnotě.** Jako Zákazník máte právo vybrat si z naší nabídky jinou dražší Službu než je původní Cena zakoupené Služby na Poukazu a doplatit rozdíl v Cenách Služeb na místě čerpání Služby.
- 7.9 **Povinnost uvést kód Poukazu v Rezervaci.** V případě, že chcete zaplatit Cenu Služby nebo její část prostřednictvím Poukazu, jste povinen v při rezervaci termínu Služby vždy uvést kód Poukazu, který je na něm uveden.
- 7.10 **Nesměnitelnost Poukazu za peníze.** Jakýkoli Poukaz není v žádném případě směnitelný za peníze, lze jej využít jen k čerpání našich Služeb. Poukaz není směnitelný za Zboží, pokud Poskytovatel neurčí jinak.
- 7.11 **Snížení hodnoty Poukazu.** V případě využití Služby snížíme hodnotu Poukazu o Cenu objednané Služby. Zbývající hodnota Poukazu může být Vámi využita při další objednávce našich Služeb, a to až do doby uplynutí doby platnosti Poukazu.
- 7.12 **Ohlášení ztráty Poukazu.** V případě ztráty, odcizení či zničení jakéhokoli platného (tedy včetně platného PIN kódu) Poukazu jste povinen bez zbytečného odkladu toto písemně nám ohlásit. Neodpovídáme za využití Poukazu neoprávněnou osobou, pokud nám jeho ztráta či odcizení nebyla písemně ohlášena dle předcházející věty. Máte právo na vydání opisu platného Poukazu, jehož ztráta, odcizení či zničení nám bylo řádně a včas písemně ohlášeno. Vydání opisu Poukazu je zpoplatněno částkou 500,- Kč.
- 7.13 **Doba platnosti Poukazu.** Doba platnosti Poukazů je vždy uvedena na Poukazech, není-li uvedena je platnost 6 měsíců od data jeho vystavení, které není delší než 7 dní od jeho objednání. Doba platnosti Poukazu Vám můžeme prodloužit na základě Vaší písemné žádosti nám doručené před dnem ukončení doby platnosti Poukazu. Platnost Poukazu můžeme prodloužit registrovaným uživatelům Klubu TAWAN také prostřednictvím Uživatelského účtu. Prodloužení doby platnosti Poukazu o 6 měsíců je však v každém případě zpoplatněno částkou 500,- Kč.
- 7.14 **Povinnost Rezervace s dostatečným předstihem.** Držitel Poukazu je povinen rezervovat si termín k využití Služeb s dostatečným předstihem s ohledem na platnost Poukazu. Na případné nemožnosti Poukaz využít z důvodu plné kapacity našich provozoven neneseme odpovědnost.
- 7.15 **Jaký je rozdíl mezi dobou platnosti Poukazu a okamžikem, kdy objednávám Službu?** Prosím, vezměte na vědomí, že doba platnosti Poukazu je vyznačena na samotném Poukazu a v nejpozději **v tento den** je potřeba Službu realizovat. Poslední den platnosti Poukazu není roven dnu objednání termínu realizace Služby. Z důvodu vytíženosti našich provozoven se může stát, že si nestihnete objednat termín do doby, která je na Poukazu vyznačena jako doba jeho platnosti.

8 SPECIFICKÉ PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

- 8.1 **Poskytnutí Služeb.** Poskytovatel je povinen po zaplacení objednané Služby, tyto Služby poskytnout v dohodnutém rozsahu, kvalitě, v lokalitě a v termínu podle konkrétní provedené Rezervace ze strany Zákazníka.
- 8.2 **Poskytnutí Služby osobě uvedené v Rezervaci.** Objednané Služby budou poskytnuty osobě uvedené při objednávce Služby, v Rezervaci. Osoba, které má být Služba poskytnuta, je povinna dostavit se ve sjednaném termínu na místo poskytnutí Služby.
- 8.3 **Povinnost seznámit se s obsahem.** Osoba, které má být Služba poskytnuta, je povinna seznámit se s obsahem Služby, seznámit se s obsahem těchto Podmínek i dodatečných informací. Tato osoba je povinna sama posoudit, zda je zdravotně a fyzicky způsobilá k bezpečnému zvládnutí vybrané Služby. Veškerých Služeb se každý účastní výlučně na své vlastní riziko a Poskytovatel neneseme odpovědnost za zdravotní komplikace, které Zákazníkovi v důsledku poskytnutí Služby vzniknou.
- 8.4 **Povinnost informovat o zdravotním potíženích.** Osoba, jíž má být Služba poskytnuta je povinna před samotným výkonem Služby, informovat Poskytovatele o svých zdravotních potíženích či o pouhých pochybnostech o svých zdravotních potíženích, při nichž se Služby

nesmějí provádět nebo při nichž Služby není vhodné provádět z důvodu vzniku či zhoršení zdravotních komplikací.

- 8.5 **Poskytování Služeb těhotným.** Poskytovatel deklaruje, že některé z jeho Služeb není vhodné poskytovat těhotným ženám. Případné těhotenství musí být bezpodmínečně nahlášeno Poskytovateli.
- 8.6 **Zpoždění Zákazníkem.** Dostaví-li se Zákazník (nebo jiný příjemce Služby) nejpozději do 15-ti minut po dohodnutém termínu výkonu Služby a na tuto skutečnost předem upozorní, bude Služba poskytnuta ve zkráceném rozsahu tak, že skončí v původně stanoveném čase. Dostaví-li se Zákazník se zpožděním delším více než 15 minut či se nedostaví bez předchozí omluvy vůbec, považuje se Služba za vykonanou a je povinen uhradit provozovateli sjednanou Cenu Služby.
- 8.7 **Možnost odmítnutí Služby.** Poskytovatel může odmítnout Služby poskytovat, zejména pokud:
- 8.7.1 Zákazník znemožní výkon Služby svými zdravotními potížemi či zdravotním stavem, ve kterém Služby poskytovat nelze;
 - 8.7.2 Zákazník se na výkon Služby dostaví v nevyhovujícím hygienickém stavu, v podnapilém stavu, nebo pod vlivem návykových či psychotropních látek;
 - 8.7.3 Zákazník vyjadřuje nebo chová nepřijatelným způsobem, který je v rozporu s morálními zásadami Poskytovatele;
 - 8.7.4 Zákazník se dostaví k výkonu Služby se zpožděním delším více než 15 minut či se nedostaví bez předchozí omluvy vůbec.

9 ZVLÁŠTNÍ USTANOVENÍ K PRODEJI ZBOŽÍ

- 9.1 **Prodej Zboží v provozovnách.** Prodej Zboží probíhá na jednotlivých provozovnách. Poskytovatel může také umožnit nákup Zboží v rámci E-shopu.
- 9.2 **Vlastnictví Zboží.** Zboží je vlastnictvím Poskytovatele až do jeho úplného zaplacení.
- 9.3 **Úplné zaplacení Ceny.** Vyhradzujeme si u Zákazníků výhradu vlastnictví ke Zboží až do úplného zaplacení kupní ceny podle příslušné Smlouvy. To znamená, že pokud neuhradíte Cenu, nestanete se vlastníkem daného Zboží.
- 9.4 **Výhrada vůči Zákazníkům Podnikatelům.** Pro Zákazníky Podnikatele si vyhradzujeme vlastnictví ke zboží, dokud nejsou uhrazeny veškeré pohledávky, které vůči nim máme. Zákazník je povinen nakládat se Zbožím s výhradou vlastnictví s řádnou péčí a pojistit je na své náklady dostatečně, pro případ poškození na hodnotu nového Zboží.
- 9.5 **Nemožnost použití Bonusových kreditů.** Na úhradu Zboží nelze použít Bonusové kredity, pokud Poskytovatel neurčí jinak.

10 VÝHRADA VLASTNICTVÍ

- 10.1 **Úplné zaplacení Ceny.** Vyhradzujeme si u Zákazníků výhradu vlastnictví ke Zboží až do úplného zaplacení Ceny podle příslušné Smlouvy.
- 10.2 **Výhrada vůči Podnikatelům.** Pro Zákazníky – Podnikatele si vyhradzujeme vlastnictví ke Zboží, dokud nejsou uhrazeny veškeré pohledávky, které vůči Vám máme. Podnikatel je povinen nakládat se Zbožím s výhradou vlastnictví s řádnou péčí a pojistit je na své náklady dostatečně, pro případ poškození na hodnotu nového Zboží.

11 DUŠEVNÍ VLASTNICTVÍ

- 11.1 **Webové stránky a jejich obsah.** Webové stránky, jakož i jakýkoli obsah, který se na Webových stránkách nachází jsou naším duševním vlastnictvím.
- 11.2 **Podmínky užívání Webových stránek a jejich obsahu.** Žádné ujednání v těchto Podmínkách není možné vykládat jako postoupení ani udělení licence, podlicence nebo jiného užívacího práva ve smyslu autorského zákona k Webovým stránkám, jejich částí či

jakémukoli obsahu, který se na Webových stránkách nachází. Nemáte právo Webové stránky či jejich obsah rozmnožovat, stahovat, upravovat, zpracovávat v původní či upravené podobě, zařazovat do jiného díla či díla souborného ani jakkoliv šířit.

- 11.3 **Porušení práv duševního vlastnictví.** Za předpokladu, že porušíte povinnosti stanovené v této části 11 Podmínek máme právo požadovat po Vás náhradu vzniklé škody, a to včetně nemajetkové újmy.

12 Odstoupení od Smlouvy

- 12.1 **Právo Spotřebitele na odstoupení od Smlouvy.** Právo Zákazníka – Spotřebitele na odstoupení od Smlouvy se řídí podle ustanovení uvedených v části 2 těchto Podmínek.
- 12.2 **Právo Podnikatele na odstoupení od Smlouvy.** Zákazníci – Podnikatelé mají právo na odstoupení od Smlouvy, které jim umožňují příslušné právní předpisy. **Podnikatel nemá právo odstoupit od Smlouvy bez udání důvodu ve lhůtě 14 dnů, toto právo přísluší pouze Spotřebiteli.** Za předpokladu, že nám Podnikatel vrátí Zboží nebo Poukaz a nejedná-li se o uplatnění práva z vad podle Občanského zákoníku, jsme oprávněni účtovat náklady na skladování tohoto Zboží a zároveň vyzveme Podnikatele ke zpětnému odběru tohoto Zboží nebo Poukazu.
- 12.3 **Odstoupení od Smlouvy při neuhrazení Ceny.** Jsme oprávněni odstoupit od Smlouvy zejména v případě, kdy neuhradíte Cenu řádně a včas nebo jste odmítli převzít Zboží či Poukaz.
- 12.4 **Odstoupení od Smlouvy při vyprodání zásob.** Jsme oprávněni odstoupit od Smlouvy z důvodu vyprodání zásob Zboží, nebo z důvodu nedostupnosti objednaného Zboží.
- 12.5 **Dárek.** Je-li Vám společně se Zbožím poskytnut dárek, je darovací smlouva mezi námi a Vámi uzavřena s rozvazovací podmínkou, že dojde-li z Vaší strany k odstoupení od Smlouvy, pozbývá darovací smlouva ohledně takového dárku účinnosti a jste nám povinni vrátit i poskytnutý dárek.

13 Práva z vadného plnění

- 13.1 **Vycházíme z Občanského zákoníku.** Práva a povinnosti Smluvních stran ohledně práv z vadného plnění se řídí příslušnými obecně závaznými právními předpisy (zejména § 1914 až 1925, § 2099 až 2117 a § 2161 až 2174 Občanského zákoníku).
- 13.2 **Domněnka, že je Zboží vadné.** Pokud se vada projeví v průběhu 12 měsíců od převzetí zboží, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí, pokud neprokážeme opak.
- 13.3 **Za jaké vady neodpovídáme?** Neodpovídáme Vám za vady:
- 13.3.1 které mělo Zboží v době převzetí a pro takovou vadu byla sjednána sleva z Ceny;
 - 13.3.2 vada vznikla na Zboží opotřebením způsobeným obvyklým užíváním, nebo vyplývá-li to z povahy Zboží,
 - 13.3.3 **vada je způsobena vámi** a vznikla **nesprávným skladováním**, **nesprávnou údržbou**, Vaším zásahem či **mechanickým poškozením**, to vše v podmínkách, které neodpovídají svou teplotou, prašností, vlhkostí, jinými vlivy prostředí a je takto přímo námi nebo výrobcem určeno (zpravidla na příbalovém letáku / etiketě zboží) nebo to vyplývá z právních předpisů,
 - 13.3.4 vadu u Zboží, které bylo Zákazníkem upraveno a vznikla-li vada v důsledku této úpravy,
 - 13.3.5 **používáním Zboží v nevhodných podmínkách**, které neodpovídají svou teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy prostředí, které je přímo prodejcem nebo výrobcem určeno, anebo vyplývá z právních předpisů,
 - 13.3.6 vada vznikla v důsledku vnější události mimo náš vliv (např. živelná událost).
- 13.4 **Kdy reklamovat vadné Zboží, Poukaz nebo Službu.** Vady jste **povinni nám vytknout (reklamovat je) bez zbytečného odkladu** poté, co se vada objevila. Máte na to lhůtu 24

měsíců od převzetí tohoto Zboží, Poukazu nebo poskytnutí Služby **ovšem nikoliv Zboží, u kterého je na obalu, etiketě, v návodu připojenému ke zboží nebo v reklamě v souladu s jinými právními předpisy uvedena doba, po kterou lze zboží použít.** Zde se použijí ustanovení o záruce za jakost (smluvní záruka).

- 13.5 **Co se bude dít po uplynutí 24 měsíců?** Po marném uplynutí této lhůty vady Zboží vytýkat nelze. Pokud je to u daného zboží možné, tato lhůta se prodlužuje o dobu, po kterou jste nemohli Zboží používat, protože bylo v procesu oprávněné reklamace. I když se snažíme vyřídit reklamace vždy k Vaší spokojenosti, s některými výrobky je třeba zacházet podle pokynů uvedených na obalu/etiketě/v příbalové informaci - v opačném případě se poškodí. I když ještě v těchto případech neuplynula doba 24 měsíců, nemůžeme Vaši reklamaci uznat v případě zboží, které bylo upraveno na Vaše přání a u vady, která vznikla v důsledku vnější události.
- 13.6 **Jak mohu vadu reklamovat?** Kontaktujte nás nebo s Vámi vyřídíme reklamaci na provozovně. My Vám potvrdíme přijetí reklamace na E-mail. Za okamžik uplatnění reklamace se považuje okamžik, kdy od Vás obdržíme údaje o uplatnění reklamace Zboží, Poukazu nebo Služby.
- 13.7 **Kdo nese náklady na dopravu v rámci reklamace?** Pokud požadujete odstranění vady neseme náklady na dopravu reklamovaného Zboží nebo Poukazu zpět k nám my. Prosím, kontaktujte nás za účelem individuální domluvy. Prosím, vezměte na vědomí, že reklamované zboží zaslané na dobírku a/nebo jiným způsobem na naše náklady, nebude z naší strany přebráno a bude Vám vráceno zpět na Vaše náklady.
- 13.8 **Kladná reklamace.** Bude-li však reklamace uznána jako oprávněná, máte nárok na úhradu účelně vynaložených nákladů, spojených s uplatněním oprávněné reklamace. Tyto náklady jsou chápány jako nejmenší nutné náklady (tj. náklady na zaslání Zboží nejlevnější dostupnou přepravou). Žádost o úhradu těchto nákladů musí být uplatněna nejpozději do 1 měsíce od uběhnutí lhůty pro uplatnění práva z vadného plnění.
- 13.9 **Potvrzení o přijetí.** Po obdržení reklamovaného Zboží nebo Poukazu Vám bude zasláno potvrzení o přijetí zásilky s reklamovaným Zbožím, Poukazem na E-mail.
- 13.10 **Kdy bude uzavřen reklamační proces?** Občanský zákoník nám na vyřízení reklamace dává lhůtu 30 dnů od vytknutí vady. My se snažíme vyřídit reklamaci ve lhůtě 5 dnů, je to naše priorita. V této lhůtě nejpozději bývá z naší strany reklamační proces uzavřen.
- 13.11 **Posouzení vady.** Po doručení reklamovaného Zboží nebo Poukazu zpět k nám je provedeno posouzení vady a ozveme s předběžným názorem Zákazníkovi. Do této lhůty se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady (např. bude z naší strany nutné, abychom požádali o součinnost našeho dodavatele či výrobce).
- 13.12 **Pokud je Zboží, Poukaz nebo Služba vadná,** je reklamační proces uzavřen nejpozději ve lhůtě 30 dnů od vytknutí vady. Pověřený pracovník může v odůvodněných případech se Zákazníkem dohodnout lhůtu delší. Jsme povinni si od Vás vyžádat doplnění podkladů v nejkratší možné lhůtě.
- 13.13 **Pokud není shledáno Zboží, Poukaz nebo Služba za vadnou,** budete o zamítnutí reklamace informováni. Domluvíme se na dalším postupu.
- 13.14 **Co ovlivní mé možnosti.** Budete mít právo žádat **odstranit vzniklou vadu.** Podle své volby můžete vybrat:
- 13.14.1 opravu věci;
 - 13.14.2 dodání nové věci; nebo
 - 13.14.3 dodání chybějící části.

Z Vaší strany by to neměl být nepřiměřený požadavek. Pokud bude pro nás oprava věci představovat značné obtíže nebo to nebude přiměřený požadavek s ohledem na hodnotu věci a význam vady, sdělíme Vám to. Stejně tak budeme postupovat pokud vyhodnotíme Váš požadavek dodání nové věci jako nepřiměřený vzhledem k vadě zboží nebo hodnotě Zboží, Poukazu nebo Služby.

- 13.15 **Pokud se bude jednat o podstatné porušení Smlouvy.** Pokud vada bude představovat podstatné porušení Smlouvy, budete mít **právo odstoupit** od Smlouvy nebo **žádat přiměřenou slevu z Ceny.**
- 13.16 **Kdy bude možné žádat vrácení Ceny?** V některých situacích bude možné odstoupit od Smlouvy a žádat vrácení Ceny. Nebude to možné v situaci, kdy vada nebude významná. Jaké budou situace, kdy můžete odstoupit od Smlouvy a žádat vrácení Ceny:
- 13.16.1 odmítneme odstranit vadu nebo jsme tuto vadu neopravili v přiměřené lhůtě;
 - 13.16.2 z našeho prohlášení nebo z jiné okolností bude zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro Zákazníka;
 - 13.16.3 vada se projeví opakovaně; nebo
 - 13.16.4 se jedná o podstatné porušení Smlouvy.
- 13.17 **Kdy dále bude možné žádat přiměřenou slevu z Ceny?** V některých situacích budete moci dále žádat přiměřenou slevu z Ceny. Nebude to možné v situaci, kdy vada nebude významná. Jaké budou situace, kdy můžete žádat přiměřenou slevu z Ceny?
- 13.17.1 odmítneme odstranit vadu nebo jsme tuto vadu neopravili v přiměřené lhůtě;
 - 13.17.2 z našeho prohlášení nebo z jiné okolností bude zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro Zákazníka;
 - 13.17.3 vada se projeví opakovaně; nebo
 - 13.17.4 se jedná o podstatné porušení Smlouvy.
- 13.18 **Vy nám sdělíte způsob vyřízení reklamace. Pokud ne, doptáme se Vás.** Máte povinnost nám sdělit, jaké právo z vadného plnění jste si zvolili, a to při oznámení vady nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady. Provedenou volbu nemůžete změnit bez našeho souhlasu; to neplatí v případě, že budete žádat opravu vady, která se ukáže jako neopravitelná.
- 13.19 **Pokud jste reklamovali osobně u nás.** Po vyřízení uplatněné reklamace budete vyzváni k převzetí reklamovaného Zboží, Poukazu bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne, kdy jste byli o jejím vyřízení informováni. Případně Vám odůvodníme zamítnutí reklamace.
- 13.20 **Pokud jste nám zboží k reklamaci poslali.** Pokud nám bylo reklamované zboží zasláno k reklamaci dopravcem, bude po jejím vyřízení automaticky zasláno na Vaši adresu, kterou jste nám sdělili. Případně odůvodníme zamítnutí reklamace.
- 13.21 **Pokud vrátíme Cenu,** zašleme Vám bezhotovostně zaplacenou Cenu zpět stejnou platební metodou nebo na bankovní účet, který nám sdělíte, a to bez zbytečného odkladu.
- 13.22 **Reklamovaného Zboží** si u nás můžete i osobně vyzvednout, a to nejpozději do 30 dnů ode dne, kdy jste byli o vyřízení reklamace vyzváni. Po uplynutí této lhůty jsme oprávněni účtovat poplatek za uskladnění zboží ve smyslu § 2120 odst. 1 v souvislosti s § 2159 odst. 2 občanského zákoníku. Denní poplatek za uskladnění je účtován ve výši 10 Kč.
- 13.23 **Pokud si nevyzvednete Zboží** z vyřízené reklamace do 6 měsíců ode dne, kdy jste byli o vyřízení informováni, vyhrazujeme si **právo Zboží prodat** a výtěžek použít na úhradu skladného.

14 OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- 14.1 **Obchodní sdělení.** Zasíláme Zákazníkům obchodní sdělení s nabídkou souvisejících Služeb, a to na E-mail. Vaše e-mailová adresa je osobním údajem a je tak zpracována v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů, GDPR) za účelem zasílání obchodních sdělení na základě našeho oprávněného zájmu propagovat naše obdobné výrobky a Služby. Z odběru obchodních sdělení se můžete kdykoliv odhlásit.

14.2 **Cookies.** Používáme tzv. soubory cookies, které mohou být ukládány na koncovém zařízení (buď na základě souhlasu, nebo k ochraně našich oprávněných zájmů). Preference si může Zákazník nastavit přímo na našich Webových stránkách.

14.3 **Zásady zpracování osobních údajů.** Ochrana osobních údajů ze strany Poskytovatele je dále popsána v [zásadách zpracování osobních údajů](#).

15 VYŠŠÍ MOC

15.1 **Podmínky pro uplatnění vyšší moci.** Neodpovídáme za porušení povinností podle těchto Podmínek způsobené vyšší mocí, pokud tyto Podmínky nestanoví jinak.

15.2 **Co je vyšší moc.** Za vyšší moc se pro potřeby těchto Podmínek považuje jakákoli překážka, která nastala nezávisle na naší vůli a brání nám ve splnění naší povinnosti, jestliže nelze rozumně předpokládat, že bychom tuto překážku nebo její následky odvrátili, překonali nebo předvídali. Účinky vylučující odpovědnost jsou omezeny pouze na dobu, dokud trvá překážka, s níž jsou tyto účinky spojeny.

16 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

16.1 **Závazek respektovat práva Spotřebitelů.** Pokud by bylo ustanovení těchto Podmínek v rozporu se zákonnými předpisy na ochranu spotřebitele, má přednost zákon a zavazujeme se jej takto dodržovat.

16.2 **Neplatné nebo neúčinné ustanovení Podmínek.** Pokud je některé ustanovení Podmínek neplatné nebo neúčinné, nebo se takovým stane, tak namísto neplatných ustanovení nastoupí ustanovení, jehož smysl se neplatnému ustanovení co nejvíce přibližuje. Neplatností nebo neúčinností jednoho ustanovení není dotknutá platnost ostatních ustanovení.

16.3 **Mezinárodní prvek.** V případě existence mezinárodního prvku si sjednáváme, že se náš právní vztah bude řídit právním řádem České republiky, zejména Občanským zákoníkem. Touto volbou práva v souladu s čl. 3 Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 593/2008, ze dne 17. června 2008, o právu rozhodném pro smluvní závazkové vztahy (dále jen „Řím I“) však nesmí být Zákazník – Spotřebitel touto volbou zbaven ochrany, kterou mu poskytují ustanovení právního řádu země jeho obvyklého bydliště podle čl. 6 odst 2 Řím I.

16.4 **Vyloučení Vídeňské úmluvy.** Smluvní strany si sjednávají, že výslovně vyloučí použití Úmluvy OSN o smlouvách o mezinárodní koupi zboží (United Nations Convention on Contracts for the International Sale of Goods, nebo také Vídeňská úmluva), a to v souladu s čl. 6 této úmluvy.

16.5 **Spory a příslušnost.** Smluvní strany si dále sjednávají, že k řešení případných sporů ze Smlouvy, kde je přítomen mezinárodní prvek, budou vždy místně příslušné soudy ČR, místně určené podle našeho sídla. Tím nejsou dotčena práva Zákazníků – Spotřebitelů podle zvláštních právních předpisů. Smluvním jazykem je český jazyk.

16.6 **Archivování Smlouvy.** Smlouva ve znění Podmínek je námi archivována v elektronické podobě a není přístupná třetím stranám.

16.7 **Formulář pro odstoupení od Smlouvy.** Nedílnou součástí těchto Podmínek je [formulář pro odstoupení od Smlouvy](#).

16.8 **Pokud si sjednáme odlišné Podmínky uzavření Smlouvy.** Ustanovení Podmínek jsou nedílnou součástí Smlouvy. Ustanovení odchylná od Podmínek je možné sjednat ve Smlouvě. Odchylná ujednání v Smlouvě mají přednost před ustanoveními Podmínek.

16.9 **Nezbytnost přijetí Podmínek pro uzavření Smlouvy.** Přijetí těchto Podmínek je dobrovolné, bez jejich přijetí však bohužel nelze vytvořit Uživatelský účet, ani vytvořit objednávku.

16.10 **Platnost Podmínek.** Tyto Podmínky jsou platné od 17. 6. 2024 a ruší platnost předchozích obchodních podmínek.