

**Podmínky  
poskytování služeb masážních, rekondičních a regeneračních**

*obchodní společnosti*

**ThaiThai s.r.o.**

IČ: 046 53 645

se sídlem a adresou provozovny K Libuši 4/24, Praha 4, 148 00 Kunratice  
zapsané u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 251473

**„provozovatel“**

(dále jen „**podmínky**“)

**PREAMBULE**

1. Tyto podmínky slouží k vymezení práv a povinností provozovatele a jeho zákazníků při poskytování služeb provozovatele, jakož i k zajištění pořádku, bezpečnosti a ochrany návštěvníků provozovny provozovatele. Zákazníci jsou povinni se těmito podmínkami řídit a bezpodmínečně je dodržovat.
2. Podmínky byly zpracovány dle ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále též „**občanský zákoník**“) a v souladu se zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění (dále jen „**zákon na ochranu spotřebitele**“). Zákazníkem se pro účely těchto obchodních podmínek rozumí spotřebitel ve smyslu ust. § 419 občanského zákoníku (tj. „*Spotřebitelem je každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s podnikatelem nebo s ním jinak jedná.*“)
3. Provozovatel poskytuje služby na základě platného živnostenského oprávnění opravňujícího jej k poskytování služeb masážních, rekondičních a regeneračních a dokladů osvědčujících odbornou způsobilost k vykonávaným činnostem (dále jen jako „**služba**“ či „**služby**“).

**CENA SLUŽEB A PLATEBNÍ PODMÍNKY**

1. Veškeré ceny služeb jsou stanoveny aktuálním ceníkem služeb, který je dostupný na webových stránkách provozovatele [www.thaithai.eu](http://www.thaithai.eu) (dále jen „**webové stránky**“) nebo v tištěné podobě na recepci v provozovně provozovatele. Provozovatel je plátcem DPH a z tohoto důvodu jsou veškeré ceny služeb vždy uváděny včetně DPH, ve smyslu zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění.
2. Není-li mezi smluvními stranami sjednáno jinak, uhradí zákazník cenu služby provozovateli nejpozději před samotným započítáním výkonu služby, a to těmito způsoby:
  - v hotovosti na recepci provozovny k rukám pověřeného zaměstnance provozovatele. **Provozovatel nepřijímá platební karty.**
  - Odečtením příslušného počtu kreditů odpovídajících svou výší ceně služby z uživatelského účtu zákazníka zřízeného v rámci kreditního systému.
3. V případě, že si smluvní strany dohodnou navýšení rozsahu služby (čas trvání služby, další služby apod.), pak není-li mezi smluvními stranami sjednáno jinak, bude toto navýšení rozsahu služeb zákazníkem uhrazeno před zahájením výkonu sjednaného navýšení rozsahu služeb. To neplatí, pakliže se jedná o zákazníka se založeným uživatelským účtem, v jehož případě si provozovatel odečte doplatek do rozšířené ceny služby z uživatelského účtu zákazníka po poskytnutí služby v jejím navýšeném rozsahu.

**SMLOUVA O POSKYTNUTÍ SLUŽBY**

1. Provozovatel poskytuje služby na základě uzavřené smlouvy o poskytnutí služby. Smlouvou o poskytnutí služby se provozovatel na straně jedné zavazuje, že na zákazníkovi provede (realizuje) jím požadovanou službu a zákazník na straně druhé se zavazuje uhradit provozovateli sjednanou cenu za provedení (realizaci) služby (cena služby).
2. Smluvní vztah mezi provozovatelem a zákazníkem vzniká (smlouva o poskytnutí služby je uzavřena) akceptací ceny za realizaci služby ze strany zákazníka, k níž dojde nejpozději její úhradou, resp. dostavením se zákazníka k poskytnutí služby v dohodnutém termínu podle toho, co nastane dříve. V případě zakoupení dárkových poukazů je smluvní vztah mezi provozovatelem a zákazníkem založen uhrazením úplaty za dárkový poukaz ze strany třetí osoby, která tak učiní ve prospěch zákazníka.

3. Zákazník je povinen dostavit se do provozovny provozovatel v dostatečném časovém předstihu před začátkem objednané služby tak, aby se stihl včas připravit na poskytování služby. Po vstupu do provozovny provozovatele je každý zákazník povinen nahlásit svůj příchod na recepci.

#### ODMÍTNUTÍ POSKYTNUTÍ SLUŽBY ZE STRANY PROVOZOVATELE

1. Provozovatel si vyhrazuje právo odmítnutí výkonu služby, resp. právo ukončení poskytování služby před uplynutím sjednané doby služby, v těchto případech:
  - zákazník znemožní výkon služby svými zdravotními potížemi či zdravotní stavem, ve kterém nelze (nebo není vhodné) výkon služby provést;
  - zákazník se k poskytování služby dostaví v nevyhovujícím hygienickém stavu, v podnapilém stavu, nebo pod vlivem návykových či psychotropních látek;
  - zákazník se vyjadřuje nebo chová nepřijatelným způsobem, který je v rozporu s běžně společensky přijímanými zásadami slušného chování – zejména nevhodné chování vůči personálu provozovatele, včetně slovních úroků na personál, odmítnutí spolupráce s personálem při poskytování služby, soustavně opožděné příchody na objednanou službu, atp.
2. Pakliže dojde k odmítnutí poskytnutí služby nebo přerušení jejího poskytování ze shora uvedených důvodů, považuje se služba za poskytnutou bez nároku na vrácení peněz či kreditů.

#### ZDRAVOTNÍ INDISPOZICE ZÁKAZNÍKA

1. Provozovatel upozorňuje, že neposkytuje služby jakkoliv léčebného charakteru, nejedná se o fyzioterapii ani o jiné nápravné techniky pohybového aparátu. Provozovatelem poskytované služby jsou určeny jedincům bez zdravotní indispozice, tj. jedincům zdravým, v plné kondici.
2. **Provozovatel zejména NEDOPORUČUJE VÝKON SLUŽBY,** pokud zákazník trpí akutními záněty kloubů a svalů, kožními vyrážkami, plísňemi, velkými modřinami, nádory, vředy, otevřenými ranami, pokročilou osteoporózou, horečkami či zvýšenými teplotami, stavy zvýšené krvácivosti, bakteriální či virovou infekcí, apod.
3. Každý zákazník je plně zodpovědný za svůj zdravotní stav. Provozovatel nenesе žádnou odpovědnost za případné zdravotní komplikace, jež zákazníkovi vzniknou v důsledku jím před výkonem služby neohlášených či zatajených zdravotních potíží, kterými tento zákazník trpí.
4. Zákazník je povinen před objednáním služby, popř. před samotným výkonem služby, informovat provozovatele o svých zdravotních potížích či o pouhých pochybnostech o svých zdravotních potížích, při nichž se služby nesmějí provádět nebo při nichž není vhodné služby provádět z důvodu vzniku či zhoršení zákaznickových zdravotních komplikací. Provozovatel doporučuje zákazníkovi, aby **v případě svých jakýchkoliv zdravotních potíží předem konzultoval vhodnost služeb se svým lékařem.**

#### POUKAZ NA SLUŽBY

1. Zákazník může využít služby provozovatele prostřednictvím poukazu na poskytnutí služeb, v kterém je uvedena peněžní hodnota opravňující k využití služby nebo uvedeno oprávnění zákazníka využít určitou službu v poukazu uvedenou (poukazy na slevu, dárkové poukazy, poukazy na vybrané služby, apod., dále společně jen jako „**poukaz na služby**“, nebo „**poukaz**“) a zakládající povinnosti provozovatele přijmout poukaz na služby jakou úplatu nebo část úplaty za poskytnutí služby v podobě příslušné služby, tj. oproti předložení poukazu na služby lze za podmínek níže uvedených čerpat služby provozovatele, a to případně za zvýhodněných cenových podmínek.
2. Vzhledem k charakteru poskytovaných služeb si provozovatel vyhrazuje právo odmítnout realizaci služby či další služby, k jejímuž poskytnutí je povinen na základě poukazu s tím, že pakliže v takovém případě nedojde z rozhodnutí zákazníka k čerpání poukazu jinou osobou, zavazuje se provozovatel k navrácení uhrazené ceny za poukaz na služby či její poměrné části (v případě částečného uplatnění poukazu na služby).
3. Není-li mezi smluvními stranami ujednáno jinak, pak:
  - poukaz na službu není omezen na osobu zákazníka;
  - poukaz nemůže být vyměněn za hotovost;
  - hodnotou poukazu lze uhradit vícero služeb s výjimkou poukazu na vybrané služby, jež lze uplatnit pouze na služby v poukazu uvedené;

- zákazník není povinen čerpat poukaz na služby jednorázově. V případě vyčerpání hodnoty poukazu na služby je zákazník povinen poukaz na služby odevzdat na recepci provozovny k rukám pověřeného zaměstnance provozovatele;
- převyšuje-li cena vybrané služby hodnotu poukazu na služby, lze ji doplatit v hotovosti na recepci provozovny provozovatele.
- platnost poukazu je 6 měsíců od data vystavení, přičemž není-li mezi stranami sjednáno jinak, nejpozději v této lhůtě je zapotřebí poukaz u provozovatele uplatnit a vyčerpat v případě poukazu na služby na jednu službu, resp. uplatnit a zahájit čerpání v případě poukazu na služby na více služeb, v opačném případě, není-li mezi smluvními stranami ujednáno jinak - nárok na čerpání příslušné služby/služeb zaniká bez nároku na vrácení peněz;
- poukaz na služby je vystavován jako potvrzení o zaplacení zálohy služby. Proto případné poškození nebo ztráta poukazu na služby nejsou důvodem ke zrušení jeho platnosti a provozovatel je povinen vystavit duplikát poukazu, a to pouze po předložení dokladu o zakoupení dárkového poukazu zákazníkem.
- jednotlivé poukazy nelze sčítat ani kombinovat s jinými slevami či promo akcemi;
- poskytovatel nenese žádnou odpovědnost za případnou škodu, jenž zákazníkovi vznikne v případě ztráty či odcizení poukazu (kupř. uplatnění poukazu jinou osobou);
- konkrétní podmínky využití poukazu mohou být uvedeny přímo na poukazu, v takovém případě mají ujednání obsažená na poukazu přednost před ujednáními shora uvedenými.

#### PRAVIDLA UŽÍVÁNÍ PROSTOR PROVOZOVATELE

1. Provozovatel poskytuje služby výhradně ve své provozovně na adrese K Libuši 4/24, 148 00 Praha 4 - Kunratice (dále jen jako „**provozovna provozovatele**“).
2. Vstupem do provozovny provozovatele vyjadřuje zákazník souhlas s dodržováním stanoveného časového harmonogramu, jakož i s povinností dodržovat provozní a bezpečnostní pokyny provozovatele.
3. Zákazníkem se stává každý, kdo vstupuje do provozovny provozovatele. Vstup s dětmi vyžadujícími dozor a dohled není bez současného zajištění takového dozoru ze strany zákazníka po dobu, kdy zákazník čerpá službu, přípustný. Děti nesmí být přítomny poskytování služby.
4. Skříňky v provozovně nejsou určeny pro ukládání cenností a věcí větší hodnoty (tj. věci v hodnotě nad 10.000,-Kč), včetně většího finančního obnosu (tj. v hodnotě nad 10.000,-Kč), kdy v případě těchto položek provozovatel žádá, aby byly předávány k uložení přímo na recepci. V opačném případě, tj. nebudou-li předány k uložení na recepci, provozovatel nedopovídá za poškození, ztrátu nebo zničení věci. Současně provozovatel žádá, aby si zákazníci uzamykali přidělené skříňky, v opačném případě provozovatel neodpovídá za poškození, ztrátu nebo zničení věci v neuzamčené skříňce odložených.
5. Veškeré zařízení a plochy musí zákazník užívat pouze k účelu, ke kterému jsou určeny. Neoprávněným osobám je zakázáno manipulovat s provozním zařízením (termostaty, vypínače, apod.).
6. V provozovně je přísně zakázáno kouření (včetně elektronických cigaret) a manipulace s otevřeným ohněm.
7. V provozovně je pro zákazníky k dispozici WC, šatny a sprchy, jež mohou být návštěvníky využívány za předpokladu dodržování základních hygienických standardů.
8. V případě porušení tohoto řádu může být zákazník provozovatelem nebo jinými odpovědnými osobami vykázan, a podle okolností může být jeho chování i předmětem přestupkového řízení, případně předmětem šetření Policie ČR a Městské policie.

#### PRAVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ, REKLAMACE SLUŽEB

1. Práva a povinnosti smluvních stran ohledně práv z vadného plnění se řídí příslušnými obecně závaznými právními předpisy (zejména ustanoveními občanského zákoníku a zákona na ochranu spotřebitele) s přihlédnutím k povaze poskytovaných služeb.
2. Provozovatel se zavazuje poskytnout zákazníkovi kvalitní masérské, rekondiční a regenerační **služby** prostřednictvím kvalifikovaného a školeného personálu (terapeutů), které **nejsou určeny k navození či nastartování léčebného procesu, ale k oddechu a regeneraci.** Provozovatel odpovídá za to, že terapeut splní svůj závazek k poskytnutí služby s maximální profesionalitou a dle nejlepšího vědomí a svědomí (tj.

poskytnutí sjednané služby dle provozovatelem prezentovaného popisu služby, v maximální koncentraci a v předepsaném časovém rozpětí), **provozovatel však z povahy věci nemůže odpovídat za subjektivní pocity po provedení služby.**

3. Provozovatel nenese odpovědnost za jakékoliv negativní důsledky služby realizované zákazníkovi s kontraindikací či zdravotní indispozicí, pokud taková okolnost nebyla ze strany zákazníka řádně a včas nahlášena terapeutovi. Rovněž tak nenese provozovatel odpovědnost za jakékoliv negativní důsledky poskytnutí služby za situace, kdy byly vyvolány jednáním samotného zákazníka před nebo po realizaci služby – zejména situace, kdy zákazník nebude dbát pokynů, rad, či doporučení terapeuta, případně nebude respektovat sjednané časové intervaly poskytování služby (typicky pozdní příchod, v jehož důsledku dojde ke zkrácení doby poskytování služby, přerušování poskytování služby z důvodů na straně zákazníka, atp.).
4. Pakliže má zákazník pocit, že provozovatel svému závazku nedostál a má výhrady ke kvalitě poskytnuté služby (tj. *služba dle názoru zákazníka neodpovídá jejímu popisu, ani časovému rozpětí, případně výhrady k profesionalitě terapeuta*), je povinen vady poskytnuté služby u provozovatele reklamovat bez zbytečného odkladu, a to nejlépe ještě v průběhu poskytování služby přímo osobě terapeuta, s ohledem na charakter poskytovaných služeb však nejpozději do 24 hodin od okamžiku poskytnutí služby, osobně v provozovně provozovatele, telefonicky, prostřednictvím e-mailu, nebo písemně na adresu sídla provozovatele, jinak právo na uplatnění nároků z odpovědnosti za vady zaniká. V reklamaci je zákazník povinen specifikovat, v čem dle jeho názoru spočívá údajné pochybení provozovatele (terapeuta) a vymezit, jakým způsobem si přeje reklamaci vyřídit, tj. uplatnit některé z práv z vadného plnění, jež zákazníkovi ze zákona náleží, kdy s ohledem na charakter poskytované služby a charakter vady má zákazník jako právo z vadného plnění možnost požadovat odstranění vady služby poskytnutím náhradní služby u terapeuta dle volby zákazníka, případně, není-li to možné, požadovat slevu z ceny služby.
5. Za okamžik uplatnění práv z odpovědnosti za vady se považuje okamžik, kdy je provozovateli oznámen výskyt vady, vada je specifikována a je uplatněno právo z vadného plnění. Reklamacie včetně odstranění vady musí být vyřízena nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se provozovatel se zákazníkem nedohodne na delší lhůtě. Po marném uplynutí této lhůty může zákazník odstoupit od smlouvy o poskytnutí služby nebo požadovat přiměřenou slevu z ceny služby.
6. Provozovatel vydá zákazníkovi písemné potvrzení, ve kterém uvede datum, kdy zákazník reklamaci uplatnil, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace požaduje a kontaktní údaje pro účely poskytnutí informace o vyřízení reklamace. Současně po vyřízení reklamace vydá provozovatel zákazníkovi potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace. Uvedené údaje mohou být obsahem jediné listiny – reklamačního protokolu. Kopii reklamačního protokolu si provozovatel ponechá pro účely evidence. Výsledek reklamačního řízení provozovatel sdělí zákazníkovi prostřednictvím e-mailu na adresu sdělenou zákazníkem při uplatnění reklamace (e-mailová adresa) či na žádost zákazníka jiným dohodnutým způsobem zaznamenaným v reklamačním protokolu.

#### ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Platné znění těchto podmínek je k dispozici v provozovně provozovatele (recepce) a je zveřejněno na webových stránkách provozovatele. Provozovatel je oprávněn jednostranně změnit tyto podmínky, pokud takto změněné podmínky současně zpřístupní v provozovně provozovatele a na webových stránkách provozovatele. Tímto ustanovením nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklá po dobu účinnosti předchozího znění obchodních podmínek.
2. Tyto podmínky vstupují v platnost a účinnost dnem 1.10.2023 a s účinností k uvedenému dni nahrazují předchozí znění podmínek. Pokud by se stalo některé ustanovení těchto podmínek neplatným, zůstává platnost ostatních ustanovení nedotčena.
3. Živnostenskou kontrolu provádí v rámci své působnosti příslušný živnostenský úřad. Česká obchodní inspekce vykonává ve vymezeném rozsahu mimo jiné dozor nad dodržováním zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.
4. INFORMACE O MOŽNOSTI MIMOSOUDNÍHO ŘEŠENÍ SPOTŘEBITELSKÉHO SPORU: V případě, že dojde mezi provozovatelem a spotřebitelem ke vzniku spotřebitelského sporu ze smlouvy o poskytnutí služby, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, má spotřebitel v souladu s § 20d a násl. zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu,

tj. může podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát - oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, e-mail: [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz), web: [adr.coi.cz](http://adr.coi.cz). Veškeré podrobnosti k mimosoudnímu řešení jsou uvedeny na stránkách České obchodní inspekce [www.coic.z](http://www.coic.z)

5. Spotřebitel může využít rovněž platformu pro řešení sporů online, která je zřízena Evropskou komisí na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>
6. Mimosoudní vyřizování stížností spotřebitelů zajišťuje provozovatel prostřednictvím elektronické adresy uvedené v záhlaví smlouvy. Informaci o vyřízení stížnosti zákazníka zašle provozovatel na elektronickou adresu uvedenou zákazníkem ve stížnosti.

V Praze dne .....

.....  
**ThaiThai s.r.o.**