

Všeobecné obchodní podmínky a návštěvní řád (VOP)

1. Základní ustanovení

1. **Provozovatel:** Tomáš Beck, OSVČ, IČO: 08548595, se sídlem Dejvická 35, 160 00 Praha 6. Zapsán v živnostenském rejstříku u ÚMČ Praha 6 (spisová značka: CZ MCP6 126036/2020/24608).
2. **Kontakty:** Tel.: +420 724 997 968, E-mail: info@laznetom.cz, Web: privatnilaznetom.cz / laznetom.cz.
3. **Zákazník:** Fyzická nebo právnická osoba, která si objednává pronájem privátní zóny, wellness služby, haloterapii v solné jeskyni, dárkové poukazy či jiné zboží a služby provozovatele.
4. Tyto VOP upravují vzájemná práva a povinnosti mezi Provozovatelem a Zákazníkem. Rozdílná písemná ujednání ve smlouvě či potvrzení rezervace mají přednost před těmito VOP. Právní vztahy se řídí právním řádem České republiky.

2. Rezervace služeb a platba

1. **Objednání:** Služby lze rezervovat telefonicky (+420 724 997 968), e-mailem (info@laznetom.cz) nebo online prostřednictvím webových stránek.
2. Rezervace služeb probíhá prostřednictvím systémů **Reservanto** a **WooCommerce**, přičemž platby jsou zpracovávány přes platební brány **ComGate**, **PayPal** či jiné nabízené metody. Všechny tyto subjekty zpracovávají osobní údaje zákazníků v souladu s GDPR výhradně za účelem vyřízení rezervace a platby.
3. **Vznik smlouvy:** Odesláním nebo potvrditelným provedením rezervace zákazník stvrzuje, že se seznámil s těmito VOP a aktuálním ceníkem a bezvýhradně s nimi souhlasí.
4. **Ceny:** Ceny služeb a zboží se řídí ceníkem platným v době vytvoření rezervace, který je dostupný na webu a recepci provozovatele.

3. Dárkové poukazy

1. **Platnost:** Dárkový poukaz platí **6 měsíců** od data zakoupení, není-li na něm uvedeno jinak. Po uplynutí lhůty platnost poukazu bez náhrady zaniká.
2. **Uplatnění:** Služby z poukazu je nutné včas rezervovat. Poukaz není směnitelný za hotovost a nelze jej upravovat ani kopírovat.
3. **Převoditelnost:** Kupující je povinen seznámit osobu, které poukaz daruje, s těmito VOP. Držitel poukazu jeho předložením stvrzuje souhlas s těmito VOP.
4. **Propadnutí poukazu:** Pokud je na poukaz vytvořena rezervace a zákazník ji nezruší nejpozději 24 hodin předem, hodnota objednané služby z poukazu automaticky propadá.

4. Permanentky do solné jeskyně:

1. Standardní permanentky 10 vstupové:

- Platnost standardní permanentky je **3 měsíce od data koupí**.
- Permanentky jsou **přenosné** (může je využít i jiná osoba).
- Platnost permanentky **nelze prodloužit**. Po uplynutí 3 měsíců nevyčerpané vstupy či kredit bez náhrady propadají.

2. 30denní neomezená permanentka:

- Platí 30 kalendářních dnů od data koupě k návštěvě 1× denně na 50 min relaxace.
- Je určena výhradně pro relaxační hodiny pro **dospělé osoby (bez dětí)**.

3. Storno a vrácení: Po zakoupení jakékoliv permanentky **není možné storno ani vrácení peněz** (a to ani částečné).

5. Stornopodmínky a změny rezervací

1. **Zrušení zdarma:** Objednané služby či pronájem wellness zóny lze bezplatně zrušit nebo změnit nejpozději **24 hodin předem** (změnu termínu lze u jedné rezervace provést maximálně 1×). U veřejných hodin v solné jeskyni je možnost změny či storna **12 hodin předem**.
2. **Stornopoplatek:** Při zrušení méně než 24 hodin před termínem nebo při nedostavení se činí stornopoplatek **100 % ceny služby**. U solné jeskyni u veřejných hodin **100 Kč/os**.
3. **Forma vrácení peněz:** Při stornu více než 24 hodin předem lze částku převést na kredit s platností 6 měsíců, nebo vrátit na bankovní účet/kartu (při vrácení platby na účet/kartu je účtován poplatek 50 Kč).
4. **Výjimka:** Stornování a vrácení plateb provedených přes PayPal nebo benefity není možné.

6. Odstoupení od smlouvy (Spotřebitel)

1. **Lhůta 14 dnů:** Spotřebitel má právo odstoupit od smlouvy uzavřené dálkovým způsobem (online) do 14 dnů od jejího uzavření (u zboží od jeho převzetí) bez udání důvodu.
2. **Výjimky z práva na odstoupení (§ 1837 občanského zákoníku):** Spotřebitel **nemůže** odstoupit od smlouvy mimo jiné v těchto případech:
 - O poskytování služeb v **konkrétním termínu** (ubytování, pronájem zóny, využití volného času).
 - Pokud již byla služba s výslovným souhlasem zákazníka využita nebo rezervována v konkrétním termínu před uplynutím 14denní lhůty.
 - O dodávce zboží podléhajícího rychlé zkáze nebo zboží v uzavřeném obalu, které bylo z obalu vyňato a z hygienických důvodů jej nelze vrátit.
3. **Postup při odstoupení:** Odstoupení musí být zasláno písemně na adresu sídla nebo e-mail info@laznetom.cz. Zakoupené zboží či poukaz musí zákazník vrátit do 14 dnů od odstoupení na vlastní náklady. Platba bude vrácena do 14 dnů od doručení.

7. Pravidla provozu a Návštěvní řád

1. Příchod a začátek rezervace

- **Čas příchodu:** Prosíme, dostavte se nej dříve **5 -10 minut před** sjednaným časem. Dřívější vstup není možný z důvodu garance soukromí hostů před vámi. Pokud dorazíte dříve, je případně možné se usadit na recepci a vyčkat do času vaši rezervace (platí pro solnou jeskyni).
- **Zpoždění:** Při pozdním příchodu se váš čas rezervace zkracuje o dobu zpoždění (konec rezervace zůstává původní).
- **Ověření totožnosti:** Obsluha je oprávněna při vstupu zkontrolovat doklad totožnosti.

2. Hygiena a provozní pravidla

- **Sprcha před vstupem:** Před vstupem do vířivky, sauny nebo wellness zóny je **povinné se důkladně osprchovat** a použít mýdlo/sprchový gel a odličovač.
- **Bez plavek:** Z hygienických důvodů a pro správné účinky saunování je vstup do sauny a vířivky doporučen bez plavek (v prostěradle či osušce).
- **Solná jeskyně:** Do solné jeskyně se vstupuje v čistých ponožkách přezutých na místě.
- **Osoby do 18 let:** Děti a mladiství mají přístup pouze v doprovodu zákonného zástupce nebo s jeho písemným souhlasem. Těmto osobám není dovoleno konzumovat či kupovat alkohol.

3. Zdraví a bezpečnost

- **Zdravotní stav:** Vstupujete na vlastní zodpovědnost. Případná zdravotní omezení (srdeční choroby, vysoký krevní tlak, těhotenství apod.) konzultujte se svým lékařem.
- **Zákaz vstupu:** Vstup je přísně zakázán osobám pod vlivem alkoholu či návykových látek a osobám s infekčním či kožním onemocněním.
- **Dohlížené zóny:** Vstupní prostory do zón, recepce a solná jeskyně jsou z bezpečnostních důvodů monitorovány kamerovým systémem. V privátních zónách, wellness, saunách, umyvárnách a na WC apod **kamery nejsou umístěny**.

4. Ohleduplnost a škody

- **Ochrana vybavení:** Chovejte se prosím k vybavení šetrně. V případě úmyslného poškození nebo znečištění prostor bude škoda účtována v plné výši.
- **Předčasné ukončení:** V případě hrubého porušení pravidel, nevhodného chování nebo ohrožování bezpečnosti má obsluha právo rezervaci okamžitě a bez náhrady ukončit.

8. Reklamační řád

1. **Práva z vadného plnění:** Pokud byla služba poskytnuta v rozporu se smlouvou nebo zboží vykazuje vady při převzetí, má zákazník právo uplatnit reklamaci na e-mailu info@laznetom.cz nebo osobně.
2. **Rozsah reklamace:** Byla-li služba chybně poskytnuta (např. neodpovídá rozsahu rezervace), zákazník po doložení fotodokumentace či důkazů nárokuje přiměřenou slevu nebo náhradní plnění.

3. **Záruční doba na zboží:** Záruka na zboží pro spotřebitele činí 24 měsíců (pro podnikatele/ IČO 12 měsíců). Reklamáce se řídí občanským zákoníkem a zákonem o ochraně spotřebitele.

9. Ochrana osobních údajů a kamerový systém (GDPR)

1. **Zpracování údajů:** Provozovatel zpracovává osobní údaje zákazníků výhradně za účelem vyřízení objednávek a v souladu s Nařízením EU 2016/679 (GDPR).
2. **Identifikace:** Při vstupu do privátní zóny může obsluha zkontrolovat doklad totožnosti a zapsat jeho číslo do evidenčního archu. Tento arch se po 30 dnech skartuje.
3. **Kamerový systém:**
 - Vstupní prostory, recepce a solná jeskyně jsou z bezpečnostních důvodů monitorovány kamerovým systémem se záznamem (smyčka 14–21 dní).
 - **Kamery NEJSOU umístěny** v privátních zónách, wellness zónách, na WC ani v privátní infrasauně.
 - Při nocích v solné jeskyni se kamery fyzicky otáčejí nahoru pro zachování soukromí.
 - Kamerové záznamy neobsahují zvuk. Přístup k nim má pouze majitel.

10. Výhrada změny a zrušení rezervace

- **Změna a zrušení rezervace ze strany poskytovatele:** Poskytovatel si vyhrazuje právo kdykoliv změnit termín, rozsah či parametry rezervovaných služeb, případně rezervaci zcela zrušit, a to z vážných provozních, technických nebo jiných kapacitních důvodů. O takové změně či zrušení bude zákazník neprodleně informován prostřednictvím e-mailu nebo telefonu. V případě zrušení rezervace ze strany poskytovatele bude zákazníkovi vrácena celá zaplacená částka, nebylo-li dohodnuto jinak. Zákazníkovi nevzniká nárok na náhradu jakékoliv další škody či vedlejších nákladů spojených se zrušením či změnou rezervace.

11. Akce, slevy a nárok na ně

- **Slevy a promo akce:** Veškeré slevy, akční nabídky, promo kódy a věrnostní výhody poskytované poskytovatelem se nesčítají, pokud není u konkrétní akce výslovně uvedeno jinak. Na poskytnutí slevy, akční ceny či jiné výhody nevzniká zákazníkovi automaticky právní nárok. Poskytovatel si vyhrazuje právo podmínky akcí kdykoliv změnit, případně jakoukoliv slevovou akci předčasně ukončit bez nároku na kompenzaci.

Tyto Všeobecné obchodní podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 1. 1. 2026.

Lázně TOM a Tomáš Beck, majitel

 **Lázně TOM**
Tomáš Beck, Dejvická 35 Praha 6
tel.: 724 997 988
IČO: 08548595 DIČ: CZ9407285514