

# Všeobecné obchodní podmínky

**společnosti TAWAN s.r.o.**

se sídlem Bubenská 575/23, Praha 7, 170 00

IČ: 274 46 395, DIČ: CZ27446395

Bankovní spojení: Raiffeisenbank a.s.

číslo účtu: 4762057001/5500

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 113571

(dále jen "Poskytovatel")

## 1. Úvodní ustanovení

- 1.1 Poskytovatel vydává v souladu s ust. § 1751 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále jen jako „**občanský zákoník**“) tyto Všeobecné obchodní podmínky (dále jen jako „**obchodní podmínky**“), které upravují smluvní vztahy a vymezují práva a povinnosti mezi Poskytovatelem a Objednatelem služby, popř. Příjemcem, na základě nákupu služby u Poskytovatele. Vzhledem k právnímu řádu České republiky se v těchto obchodních podmínkách rozlišuje Objednatel, který je tzv. spotřebitelem a Objednatel, který spotřebitelem není. Spotřebitelem je myšlena osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy nejedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti.
- 1.2 Poskytovatel provozuje služby (masáže, koupele, lázně, privátní saunu atd.) popsané v nabídce Poskytovatele (dále jen jako „**Služba**“ nebo „**Služby**“) pro Objednatele, popř. Příjemce, na základě nákupu služby u Poskytovatele.
- 1.3 Tyto obchodní podmínky upravují pravidla pro poskytování služeb a taktéž pravidla pro vystavení a využívání Certifikátů na různé služby (dále jen jako „**Certifikát**“), Certifikátů ve vybrané finanční hodnotě (dále jen jako „**Univerzální certifikát**“) a Kreditu na služby (dále jen jako „**Kredit**“).
- 1.4 Objednáním Služeb, Certifikátů, Univerzálních certifikátů nebo Kreditů Objednatel potvrzuje, že se seznámil s těmito obchodními podmínkami a že s nimi souhlasí.
- 1.5 Ústní, písemná, emailová, faxová nebo telefonická objednávka představuje návrh Objednatele na uzavření smlouvy o poskytnutí služeb specifikovaných v objednávce. Přijetím objednávky (akceptací návrhu) ze strany Poskytovatele vzniká smlouva mezi Poskytovatelem a Objednatelem. Je-li smlouva uzavřena ve prospěch třetí osoby, tj. Příjemce, stává se Příjemce oprávněnou osobou z uzavřené smlouvy okamžikem, kdy Příjemce projeví se smlouvou souhlas. Dokud Příjemce neprojeví se smlouvou souhlas, platí smlouva jen mezi

Poskytovatelem a Objednatelem; do té doby má právo na plnění z uzavřené smlouvy Objednatel (totéž platí, pokud Příjemce souhlas se smlouvou odepře).

- 1.6 Na tyto obchodní podmínky je Objednatel dostatečným způsobem upozorněn před vlastním provedením objednávky a kdykoli má možnost se s nimi seznámit. Tyto obchodní podmínky tvoří nedílnou součást uzavřené smlouvy včetně kupní smlouvy.
- 1.7 Příjemce projevuje souhlas s těmito obchodními podmínkami projevem souhlasu s uzavřenou smlouvou o poskytnutí služby. Projevit souhlas s uzavřenou smlouvou a těmito obchodními podmínkami lze jak výslovně, tak konkludentně (souhlas se smlouvou a s těmito obchodními podmínkami projevuje Příjemce například i tím, že službu absolvuje nebo použije vystavený certifikát za účelem čerpání služby).

## **2. Kupní smlouva**

- 2.1 Veškerá prezentace Služeb, Certifikátů, Univerzálních certifikátů nebo Kreditů je informativního charakteru a Poskytovatel není povinen uzavřít kupní smlouvu. Ustanovení § 1751 odst. 2 občanského zákoníku se nepoužije.
- 2.2 Předmětem smlouvy o poskytnutí Služeb, Certifikátů, Univerzálních certifikátů nebo Kreditů uzavřené mezi Poskytovatelem a Objednatelem je závazek Poskytovatele zajistit dodání objednaného a závazek Objednatele zaplatit Poskytovateli za poskytnutí cenu podle aktuálního ceníku Poskytovatele, který je k dispozici na webových stránkách Poskytovatele [www.tawan.cz](http://www.tawan.cz) a [www.tawantime.cz](http://www.tawantime.cz).
- 2.2 Objednávka zadaná Poskytovateli osobně, poštou, telefonicky, faxem nebo emailem představuje návrh Objednatele na odebrání Služeb, Certifikátů, Univerzálních certifikátů nebo Kreditů specifikovaných v objednávce, za podmínek v ní a v těchto obchodních podmínkách uvedených.

## **3 Poskytnutí služeb**

- 3.1 Poskytovatel je povinen po zaplacení objednané Služby Objednatelem poskytnout objednané Služby v dohodnutém rozsahu, kvalitě, v lokalitě a v termínu uvedeném při objednávce.
- 3.2 Objednané Služby budou poskytnuty osobě uvedené při objednávce služby.
- 3.3 Osoba, které má být služba poskytnuta, je povinna seznámit se s obsahem Služby, seznámit se s obsahem těchto obchodních 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.**

3.4 Osoba, které má být Služba poskytnuta, je povinna dostavit se ve sjednaném termínu na místo poskytnutí služby.

## 4. Certifikát

4.1 Objednatel je oprávněn online, poštou, telefonicky, osobně, faxem nebo emailem objednat u Poskytovatele zakoupení Certifikátu. V této objednávce je Objednatel povinen uvést minimálně následující údaje:

- kontaktní údaje Objednatele (jméno a příjmení, bydliště, jde-li o podnikatele obchodní firmu nebo nemá-li obchodní firmu název, pod kterým podniká, sídlo nebo místo podnikání a identifikační číslo podnikatele, telefon a email);
- Službu nebo Služby, které bude Certifikát obsahovat – Objednatel je oprávněn zvolit Služby z nabídky uvedené na webu [www.tawantime.cz/certifikaty](http://www.tawantime.cz/certifikaty);
- Pokud si Objednatel zvolí možnost doručení na zvolenou adresu, budou mu účtovány dodatečné poplatky za toto doručení a také za balné. Tyto poplatky jsou uvedeny a vždy k dispozici na stránkách [www.tawantime.cz](http://www.tawantime.cz).

4.2 Poskytovatel je povinen po zaplacení Certifikátu dodat jej Objednateli. Certifikát musí obsahovat minimálně následující údaje: kód certifikátu a název objednané služby. Certifikát, který neobsahuje všechny výše uvedené náležitosti, je neplatný.

4.3 Spolu s certifikátem budou Objednateli dodány dodatečné informace obsahující informace o objednané službě a kontaktní údaje pro rezervaci termínu čerpání služeb.

4.4 Certifikát je jednorázový a po využití všech služeb se stává neplatným.

4.5 Certifikát je volně přenosný na jinou osobu, přičemž převádějící je povinen tuto osobu řádně informovat o všech právech a povinnostech plynoucích ze smlouvy, která byla uzavřena s Poskytovatelem.

4.6 Objednatel nebo Příjemce má právo vybrat si z nabídky Poskytovatele jinou službu v nabídce Poskytovatele, která odpovídá nebo je nižší než původní cena zakoupené služby, přičemž nemá nárok na vrácení případného rozdílu v cenách obou služeb.

4.7 Objednatel nebo Příjemce má právo vybrat si z nabídky Poskytovatele jinou dražší službu než je původní cena zakoupené služby na certifikátu a doplatit rozdíl v cenách služeb na místě čerpání služby.

4.8 V případě, že Objednatel služby chce zaplatit cenu služby nebo její část prostřednictvím Certifikátu, je Objednatel povinen v objednávce termínu služby vždy uvést kód Certifikátu, který je na něm uveden.

4.9 Certifikát není směnitelný za peníze.

## 5. Univerzální certifikát

5.1 Objednatel je oprávněn poštou, telefonicky, osobně, faxem nebo emailem objednat u Poskytovatele zakoupení Univerzálního certifikátu. V této objednávce je Objednatel povinen uvést minimálně následující údaje:

- kontaktní údaje Objednatele (jméno a příjmení, bydliště, jde-li o podnikatele obchodní firmu nebo nemá-li obchodní firmu název, pod kterým podniká, sídlo nebo místo podnikání a identifikační číslo podnikatele a telefon a email);
- hodnota Univerzálního certifikátu – Objednatel je oprávněn zvolit jakoukoliv hodnotu v rozmezí – 1.000,- Kč až 100.000,- Kč. Hodnota Univerzálního certifikátu představuje kupní cenu, za kterou je možné jej u Poskytovatele koupit a zároveň představuje hodnotu, za kterou je možné čerpat u Poskytovatele služby v jejich ceníkových cenách uvedených na [www.tawan.cz](http://www.tawan.cz);
- Pokud si Objednatel zvolí možnost doručení na zvolenou adresu, budou mu účtovány poplatky za toto doručení a také za balné. Tyto poplatky jsou uvedeny a vždy k dispozici na stránkách [www.tawantime.cz](http://www.tawantime.cz);

5.2 Po zaplacení celé kupní ceny Univerzálního certifikátu je Poskytovatel povinen dodat jej Objednateli. Univerzální certifikát musí obsahovat minimálně následující údaje: kód Univerzálního certifikátu, hodnota Univerzálního certifikátu v korunách českých.

5.3 V případě, že Objednatel služby chce zaplatit cenu služby nebo její část prostřednictvím Univerzálního certifikátu, je Objednatel povinen v objednávce termínu služby vždy uvést kód Univerzálního certifikátu, který je na něm uveden.

5.4 V případě využití služby Poskytovatel sníží hodnotu Univerzálního certifikátu Objednatele o cenu objednané služby. Zbývající hodnota Univerzálního certifikátu může být Objednatelem využita při další objednávce služby u Poskytovatele, a to až do doby uplynutí doby platnosti Univerzálního certifikátu.

5.5 V případě nižší hodnoty Univerzálního certifikátu než je objednaná služba, Objednatel nebo Příjemce doplatí rozdíl v cenách hotově, platební kartou nebo případně dalšími možnostmi, na které se předem informoval.

5.6 Univerzální certifikát není směnitelný za peníze.

## **6. Podmínky užívání a využívání Certifikátů a Univerzálních certifikátů**

- 6.1 V případě ztráty, odcizení či zničení platného Certifikátu či Univerzálního certifikátu je Objednatel (příp. Příjemce) povinen bez zbytečného odkladu toto písemně ohlásit Poskytovateli. Poskytovatel neodpovídá za užití certifikátu či Univerzálního certifikátu neoprávněnou osobou, pokud mu jeho ztráta či odcizení nebyla písemně ohlášena dle předcházející věty. Objednatel (příp. Příjemce) má právo na vydání opisu platného certifikátu i Univerzálního certifikátu, jehož ztráta, odcizení či zničení bylo Poskytovateli řádně a včas písemně ohlášeno tak, jak je uvedeno výše v tomto odstavci 5.4. Vydání opisu certifikátu i Univerzálního certifikátu je zpoplatněno částkou 350,- Kč.
- 6.2 Závazek Poskytovatele dodat Objednateli Certifikát, Univerzální certifikát je splněn jejich doručením do místa dodání. Místem dodání je místo takto uvedené Objednatelem v jeho objednávce. Za doručení Certifikátu nebo Univerzálního certifikátu Objednateli se považuje jejich převzetí Objednatelem nebo jinou oprávněnou osobou zdržující se v době doručení na místě dodání. Poskytovatel neodpovídá za převzetí zásilky v místě dodání neoprávněnou osobou.
- 6.3 Doba platnosti certifikátů je vždy uvedena na certifikátech, není-li uvedena je platnost 12 měsíců od data jeho vystavení, které není delší než 7 dní od jeho objednání Objednatelem. Poskytovatel může prodloužit dobu platnosti certifikátu i Univerzálního certifikátu na základě písemné žádosti Objednatele (popř. Příjemce) doručené Poskytovateli před dnem ukončení doby platnosti certifikátu či Univerzálního certifikátu. Prodloužení doby platnosti Certifikátu nebo Univerzálního certifikátu o 6 měsíců je zpoplatněno částkou 350,- Kč (slovy: tři sta padesát korun českých). Po uplynutí doby platnosti certifikátu již nelze platnost certifikátu prodloužit. Certifikát i Univerzální certifikát jsou po uplynutí doby platnosti neplatné; Objednatel ani Příjemce nemá v takovém případě nárok na vrácení zaplacené částky (a to ani její části) ani na vydání náhradního certifikátu či Univerzálního certifikátu. „Uhrazená částka ve smyslu článku 2.2 těchto Všeobecných obchodních podmínek je po uplynutí platnosti certifikátů považována za smluvní pokutu.
- 6.4 V souladu s bodem 8.1 a 8.2 je Objednatel (popř. Příjemce); držitel Certifikátu nebo Univerzálního certifikátu povinen rezervovat si termín s dostatečným předstihem s ohledem na platnost Certifikátu nebo Univerzálního certifikátu. Poskytovatel nenese vinu na případné nemožnosti Certifikát nebo Univerzální certifikát využít z důvodu plné kapacity provozoven Poskytovatele.

## **7. Ceny a Platební podmínky**

- 7.1 Při objednávkách online na webu [www.tawantime.cz](http://www.tawantime.cz) je možné pro úhradu **Certifikátů** a **Univerzálních certifikátů** použít tyto platební možnosti:
- Platba online platební kartou ihned po provedení objednávky
  - Platba hotově na dobírku při převzetí kurýrem
- 7.2 Při objednávkách jiným způsobem než online u objednávky Certifikátů a Univerzálních certifikátů lze použít tyto platební možnosti:
- Platba hotově na dobírku při převzetí kurýrem
- 7.3 Při objednávkách online na webu [www.tawantime.cz](http://www.tawantime.cz) je možné pro úhradu **Služeb** použít tyto platební možnosti:
- Při vlastnictví přístupových údajů (jména a hesla) a zapojení se do KLUBU TAWAN je možno využít objednávky termínu s možností platby na místě až při čerpání služby
  - Bez přístupových kódů - platba služeb ihned platební kartou online
- 7.4 Při objednávkách jiných než online (telefonicky, emailem, poštou, osobně, faxem) nebo zvolením možnosti "platby na místě" při objednávce služeb online je možné pro úhradu služeb použít tyto platební možnosti
- hotově
  - platební kartou
  - Certifikátem
  - Univerzálním certifikátem
  - Kredity
  - Flexi Pass, Focus Pass, Relax Pass, Dárkový a Wellness Pass od společnosti SODEXO
  - Ticket Sport a Kultura, Ticket dárkový, Ticket Multi a Cafeteria od spol. EDENRED
  - Šeky CADHOC, Unišek a Unišek+ od společnosti Chéque Déjeuner
  - Benefitly.cz, Benefit-Plus, Smart Benefits
  - a případně další, které jsou uvedeny na webu [www.tawan.cz](http://www.tawan.cz) nebo je zjistíte při dotazu na kontaktních telefonech provozoven Poskytovatele.
- 7.5 Ceny Služeb, Certifikátů, Univerzálních certifikátů a Kreditů jsou uvedeny včetně DPH a všech souvisejících poplatků. Ceny zůstávají v platnosti po dobu, kdy jsou zobrazovány.

## **8. Rezervace termínu a místa pro poskytnutí služby a stornopoplatky**

- 8.1 Objednatel nebo Příjemce je povinen provést rezervaci termínu čerpání služby a místa poskytnutí služby s dostatečným časovým předstihem, aby byl Poskytovatel schopen poskytnutí služby zajistit (dále jen jako „**rezervace**“). Rezervaci je nutné provést minimálně 1 den před samotným dnem čerpáním služby, pokud není uvedeno jinak v dodatečných informacích (dále jen jako „**doba předstihu**“). Jakmile již začala plynout doba předstihu, Poskytovatel je v takovém případě oprávněn odstoupit od uzavřené smlouvy a ponechat si celou již zaplacenou cenu služby. Rezervace je závazná, nestanoví-li tyto obchodní podmínky jinak.
- 8.2 Objednatel i Příjemce mají právo bezplatně zrušit termín rezervace nejpozději 1 den (více jak 24h předem) před rezervovaným dnem poskytnutí služby a sjednat náhradní termín.
- 8.3 Požádá-li Objednatel nebo Příjemce o změnu termínu rezervace ve lhůtě kratší než 1 den (méně než 24h) před rezervovaným dnem poskytnutí služby, a Poskytovatel tento návrh na změnu smlouvy bude akceptovat, je v takovém případě Objednatel nebo Příjemce povinen uhradit Poskytovateli 30% ceny objednané služby. Nebude-li Poskytovatel akceptovat návrh na změnu termínu, je Poskytovatel oprávněn požadovat zaplacení 100% ceny objednané služby.
- 8.4 Pokud se osoba, které má být služba poskytnuta, nedostaví ve sjednaném termínu na místo poskytnutí služby, je služba považována za řádně poskytnutou a Poskytovateli za ni náleží cena v plné výši.
- 8.5 Zruší-li Poskytovatel termín rezervace ve lhůtě kratší než 1 den před rezervovaným dnem poskytnutí služby, zavazuje se Poskytovatel bez zbytečného odkladu po zrušení termínu rezervace sjednat náhradní termín podle požadavků osoby, které má být služba poskytnuta a uskutečnit službu v náhradním termínu bezplatně, tj. bez nároku na zaplacení ceny služby.
- 8.6 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; v těchto případech platí ujednání uvedené v čl. 8 odst. 8.5 těchto obchodních podmínek.

## 9. Výměna certifikátů

- 9.1 Objednatel (příp. Příjemce) má právo na výměnu objednaného Certifikátu nebo Univerzálního certifikátu bez uvedení důvodů do 14ti dnů od objednání. V případě, že bude cena nově vybrané Služby, Certifikátu nebo Univerzálního certifikátu vyšší, je Objednatel (příp. Příjemce) povinen doplatit rozdíl mezi cenou nově vybrané služby a cenou již zaplacené „staré“ služby.

V případě, že bude cena nově vybrané služby nižší, má Objednatel právo na vrácení rozdílu mezi cenou již zaplacené „staré“ služby a cenou nově vybrané služby.

- 9.2 Objednatel (příp. Příjemce) má právo na výměnu objednané služby bez uvedení důvodů ve lhůtě, která začíná běžet 15. dnem od data vystavení certifikátu a pouze v případě, že bude cena nově vybrané služby vyšší, je Objednatel (příp. Příjemce) povinen doplatit rozdíl mezi cenou nově vybrané služby a cenou již zaplacené „staré“ služby.

## 10. Odstoupení od smlouvy

- 10.1 Poskytovatel je oprávněn odstoupit od uzavřené smlouvy v případech uvedených v těchto obchodních podmínkách. Poskytovatel je oprávněn od uzavřené smlouvy odstoupit v případě podstatného porušení uzavřené smlouvy Objednatelem (příp. Příjemcem). V případech podstatného porušení uzavřené smlouvy Objednatelem (příp. Příjemcem) zůstává veškeré zaplacené plnění Poskytovateli.

- 10.2 Objednatel (příp. Příjemce) má právo odstoupit od uzavřené smlouvy v následujících případech:

1. v případě podstatného porušení uzavřené smlouvy Poskytovatelem;
2. v případech uvedených v těchto obchodních podmínkách;
3. Objednatel, který je spotřebitelem, má právo dle § 53 odst. 7 zákona č. 40/1964 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů odstoupit od smlouvy ve lhůtě 14 dní od převzetí plnění, pokud byla smlouva uzavřena pomocí prostředků komunikace na dálku (internet, e-mail, telefon), a to bez uvedení důvodu a bez jakékoliv sankce. Rozhodne-li se Objednatel využít tohoto práva, musí odstoupení od smlouvy odeslat Poskytovateli nejpozději 14. den od převzetí Certifikátu nebo Univerzálního certifikátu. Objednatel, který je Spotřebitel, však nemůže takto odstoupit od smlouvy v případech stanovených v § 1837 občanského zákoníku (zákon číslo 89/2012 Sb. v platném znění).

- 10.3 Odstoupení od smlouvy kteroukoliv ze smluvních stran se provádí písemně a je třeba ho doručit ostatním smluvním stranám nejpozději do sedmi (7) dnů od skutečnosti, která je důvodem k odstoupení od smlouvy.

## 11. Reklamacce

- 11.1 Poskytovatel je povinen Objednatel nebo Příjemci zajistit poskytnutí služeb v souladu s uzavřenou smlouvou, těmito VOP a obecně závaznými právními předpisy.

- 11.2 Nesplní-li Poskytovatel své povinnosti vyplývající ze smlouvy řádně a včas, je Objednatel nebo Příjemce povinen vady poskytnuté Služby u Poskytovatele reklamovat bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 14 kalendářních dnů od skončení poskytování Služby. V případě,



že poskytnutí Služby neproběhlo vůbec, je Objednatel nebo Příjemce povinen vady poskytnuté Služby u Poskytovatele reklamovat bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 3 měsíců plynoucích od prvního dne, kdy měla být Služba poskytnuta.

- 11.3 Poskytovatel reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne jejího řádného uplatnění, vyřídí. Pro případ zamítnutí reklamace Poskytovatel vydá písemné odůvodnění.
- 11.5 Nesplní-li Poskytovatel svou povinnost dodat Objednateli (popř. příjemci služby) Certifikát, nebo Univerzální certifikát, Objednatel (popř. příjemce služby) je povinen tuto skutečnost u poskytovatele služby reklamovat bez zbytečného odkladu.
- 11.6 V případě, že Objednatel nebo Příjemce služeb řádně uplatní oprávněnou reklamaci, má právo na odstranění vad poskytované Služby a není-li to možné, má právo na přiměřenou slevu z ceny, kompenzaci, případně může od smlouvy odstoupit.
- 11.7 Každý příjemce nebo objednatel služby, který je zároveň spotřebitelem, je oprávněn se v případě neuznání reklamace, nebo jakéhokoliv jiného sporu s Poskytovatelem (tedy v případě, pokud se příjemce služby domnívá, že jej poskytovatel služeb poškodil nebo nedostal svým závazkům) obrátit na nezávislé centrum řešení spotřebitelských sporů České obchodní inspekce (ČOI) a zahájit bezplatný proces mimosoudního jednání. Podrobnosti o podmínkách a způsobu zahájení mimosoudního jednání naleznete na stránkách [www.coi.cz](http://www.coi.cz) nebo zde (<http://www.coi.cz/cz/spotrebitel/prava-spotrebitelu/mimosoudni-reseni-spotrebitelskych-sporu-adr/>).

## **12. Ochrana osobních údajů**

- 12.1 Poskytovatel je povinen nakládat s osobními údaji Objednatele i Příjemce ve smyslu příslušných ustanovení zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů. Veškeré osobní údaje jsou využívány výhradně pro potřeby poskytnutí nebo zprostředkování služeb Poskytovatelem, vystavení certifikátů, vedení uživatelského účtu Bonus Klubu a nejsou poskytovány třetím osobám.
- 12.2 Objednatel i Příjemce výslovně souhlasí se zasíláním obchodních sdělení ve smyslu zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti a o změně některých zákonů (zákon o některých službách informační společnosti), ve znění pozdějších předpisů, Poskytovatelem na adresu jeho elektronické pošty.

## **13. Závěrečná ustanovení**

- 13.1 Práva a povinnosti smluvních stran výslovně neupravené v uzavřené smlouvě a v těchto obchodních podmínkách se řídí občanským zákoníkem.
- 13.2 Tyto obchodní podmínky nabývají účinnosti dnem 1. 1. 2016