

# VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

Tyto Všeobecné Obchodní podmínky (dále jen „Podmínky“) upravují práva a povinnosti mezi společnostmi Royal medical service & spa s.r.o., IČ: 05832241, se sídlem Praha 1, Rybná 716/24, PSČ: 110 00, zapsané v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 113571 (dále jen „Poskytovatel“), a zákazníkem (dále jen „Objednatel“), při prodeji zboží a poskytování služeb prostřednictvím on-line obchodu umístěného na internetové adrese [www.escapemassage.cz](http://www.escapemassage.cz) (dále jen „E-shop“).

## 1. DEFINICE POJMŮ

Pro účely těchto Podmínek mají následující pojmy tento význam:

- **Certifikát:** Dokument opravňující jeho držitele čerpat Služby z nabídky Poskytovatele.
- **E-mail:** Elektronická textová, hlasová, zvuková nebo obrazová zpráva.
- **E-shop:** Internetová aplikace dostupná na [www.escapemassage.cz](http://www.escapemassage.cz) pro objednání Služeb.
- **GDPR:** Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679.
- **Košík:** Funkcionalita E-shopu pro přidávání nebo odebrání Služeb.
- **Občanský zákoník:** Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.
- **Objednatel:** Osoba, která si objednala Služby nebo Zboží prostřednictvím E-shopu nebo osobně na provozovně.
- **Objednávka:** Dokončená transakce Objednatelem za účelem uzavření smlouvy.
- **Osobní údaje:** Informace o Uživateli umožňující jeho identifikaci.
- **Rezervace:** Závazné zvolení termínu a místa poskytnutí Služby.
- **Služby:** Masážní a relaxační služby poskytované Poskytovatelem.
- **Spotřebitel:** Objednatel, který je fyzická osoba a požívá ochrany dle platného práva.
- **Stránky:** Webové stránky na adrese [www.escapemassage.cz](http://www.escapemassage.cz).
- **Smlouva o poskytování služeb:** Smlouva uzavřená mezi Poskytovatelem a Objednatelem prostřednictvím E-shopu.
- **Uživatelský účet:** Účet vytvořený za účelem administrace rezervací a objednávek.
- **Uživatelské údaje:** Osobní údaje Objednatele registrovaného k Uživatelskému účtu.
- **Webové rozhraní:** Funkčnost E-shopu, která omezuje možnosti Uivatele.
- **Webové stránky:** Stránky dostupné na [www.escapemassage.cz](http://www.escapemassage.cz).
- **Zboží:** Věci nabízené k prodeji v prostředí E-shopu nebo provozoven Poskytovatele.

## 2. PŘEDMĚT PODMÍNEK

2.1. Tyto Podmínky upravují práva a povinnosti při vzniku a plnění smlouvy o poskytování služeb, kdy Poskytovatel poskytuje Objednateli Služby a Objednatel za ně hradí sjednanou cenu.

2.2. Podmínky také upravují práva a povinnosti při vzniku kupní smlouvy ke Zboží, kde Poskytovatel prodává a Objednatel kupuje Zboží za sjednanou cenu.

2.3. Podmínky se vztahují na užívání Stránek, rezervačního systému a E-shopu na [www.escapemassage.cz](http://www.escapemassage.cz) a na další související právní vztahy mezi Smluvními stranami.

2.4. Pokud je Objednatelem právnická osoba nebo osoba jednající v rámci své podnikatelské činnosti, musí tuto skutečnost oznámit Poskytovateli. Některá ustanovení těchto Podmínek se na tyto osoby nevztahují.

2.5. Poskytovatel je provozovatelem E-shopu a Webových stránek a Služby jsou poskytovány v provozovnách Poskytovatele, pokud není dohodnuto jinak.

### **3. SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB A KUPNÍ SMLOUVA**

3.1. Předmětem smlouvy o poskytování služeb je poskytnutí Služeb Objednateli.

3.2. Objednatel objednává Služby z nabídky Poskytovatele prostřednictvím E-shopu, telefonicky, e-mailem nebo osobně na provozovně. Objednávka je návrhem smlouvy a je závazná po vyplnění všech požadovaných údajů.

3.3. Smlouva o poskytování služeb je uzavřena okamžikem registrace Objednatele, učiněním Objednávky nebo úhradou Služby.

3.4. Objednatel je povinen zaplatit cenu Služeb uvedenou u jednotlivých typů Služeb včetně případných nákladů na tisk a dopravu Certifikátu.

3.5. Poskytovatel může omezit volbu Objednatele stran Služeb nebo platební metody bez udání důvodu. Nabídka Služeb je orientační a může se měnit.

3.6. Způsob platby volí Objednatel z nabízených možností v E-shopu. Objednatel hradí náklady na zvolenou platbu.

3.7. Objednatel je povinen platbu provést včas a s uvedením všech požadovaných náležitostí.

3.8. Objednatel hradí náklady na poštovné a balné uvedené u Objednávky.

3.9. Poskytovatel se zavazuje dodat Certifikát v přiměřené lhůtě po úhradě.

3.10. Způsob balení Certifikátu určuje Poskytovatel.

3.11. Objednávkový formulář obsahuje informace o objednávaných Službách, ceně, způsobu úhrady a doručení Certifikátu.

3.12. Objednávku odešle Objednatel kliknutím na tlačítko „objednat“ nebo jiné obdobné tlačítko.

3.13. Veškerá prezentace Služeb ve webovém rozhraní E-shopu je informativní a Poskytovatel není povinen uzavřít smlouvu ohledně těchto Služeb.

3.14. Poskytovatel má právo požadovat od Objednatele uzavření smlouvy písemně nebo telefonicky, nebo doplnění informací.

3.15. Poskytovatel může poskytovat slevy na Služby, které se nedají kombinovat, pokud není stanoveno jinak.

3.16. Objednatel souhlasí s použitím komunikačních prostředků na dálku při uzavírání smlouvy o poskytnutí služeb a hradí náklady s tím spojené.

3.17. Ustanovení o smlouvě o poskytování služeb se vhodně a přiměřeně použijí také na kupní smlouvu ke Zboží.

## **4. CENA SLUŽEB A PLATEBNÍ PODMÍNKY**

4.1. Ceny Služeb a Zboží jsou stanoveny aktuálním ceníkem dostupným na webových stránkách Poskytovatele nebo v tištěné podobě na provozovnách.

4.2. Objednatel může uhradit cenu Služeb a náklady na dodání Certifikátu těmito způsoby:

- V hotovosti na provozovně.
- Na dobírku.
- Bezhotovostním převodem na účet Poskytovatele.
- Bezhotovostně platební kartou.

4.3. Cenu lze také uhradit prostřednictvím šeků a poukázek (Flexi Pass, Focus Pass, Relax Pass atd.).

4.4. Společně s cenou Služeb je Objednatel povinen zaplatit i náklady spojené s balením a dodáním Certifikátu.

4.5. Poskytovatel nepožaduje zálohu nebo jinou platbu předem, pokud není dohodnuto jinak.

4.6. V případě platby v hotovosti nebo na dobírku je cena Služeb splatná při převzetí Certifikátu.

4.7. V případě bezhotovostní platby je cena splatná do 3 dnů od uzavření smlouvy o poskytnutí služeb.

4.8. Poskytovatel může požadovat úhradu celé ceny předem.

4.9. Případné slevy z ceny Služeb nelze kombinovat.

4.10. Poskytovatel vystaví daňový doklad – fakturu po uhrazení ceny.

## **5. CERTIFIKÁTY**

5.1. Objednatel může žádat o využití služby prostřednictvím Certifikátu, který bude obsahovat kontaktní údaje Objednatele, zvolené Služby a hodnotu Certifikátu.

5.2. Certifikát může být doručen na zvolenou adresu za dodatečné poplatky.

5.3. Certifikát musí obsahovat kód, název služby nebo hodnotu Certifikátu a unikátní PIN kód.

- 5.4. Spolu s Certifikátem budou dodány informace o službě a kontakty pro rezervaci.
- 5.5. Certifikát je jednorázový a po vyčerpání se stává neplatným.
- 5.6. Certifikát je přenosný na jinou osobu, která musí být informována o právech a povinnostech.
- 5.7. Objednatel může zvolit jinou službu odpovídající hodnotě Certifikátu.
- 5.8. Objednatel může zvolit dražší službu a doplatit rozdíl v ceně.
- 5.9. Při rezervaci je nutné uvést kód Certifikátu.
- 5.10. Certifikát nelze směnit za peníze.
- 5.11. Hodnota Certifikátu se sníží o cenu služby při využití.
- 5.12. V případě ztráty, odcizení nebo zničení Certifikátu je nutné to neprodleně oznámit Poskytovateli. Poskytovatel vydá opis za poplatek 400 Kč.
- 5.13. Platnost Certifikátu je uvedena na Certifikátu, obvykle 6 měsíců od vystavení.
- 5.14. Držitel Certifikátu je povinen rezervovat termín včas.
- 5.15. Certifikát není směnitelný za Zboží, pokud není dohodnuto jinak.

## **6. PŘEVZETÍ CERTIFIKÁTU**

- 6.1. Certifikáty jsou doručovány prostřednictvím profesionálních doručovatelů nebo k vyzvednutí přímo na naší pobočce.
- 6.2. Objednatel zvolí způsob doručení při objednávce.
- 6.3. Objednatel souhlasí s podmínkami doručení včetně ceny.
- 6.4. Poskytovatel může požadovat uzavření zvláštní dohody o doručení.
- 6.5. V případě nutnosti opakovaného doručení hradí Objednatel dodatečné náklady.
- 6.6. Při převzetí zásilky je nutné zkontrolovat neporušenost obalu.
- 6.7. Dodací lhůta je obvykle 3 dny od úhrady služby.

## **7. PRODEJ ZBOŽÍ**

- 7.1. Prodej Zboží probíhá na provozovnách, nabídka v E-shopu je orientační.
- 7.2. Záruční doby platí pro Spotřebitele a jsou uvedeny u Zboží.
- 7.3. Zboží je vlastnictvím Poskytovatele do úplného zaplacení.

7.4. Daňový doklad ke Zboží je vystaven na provozovně nebo zaslán elektronicky.

7.5. Způsob zabalení Zboží určuje Poskytovatel.

7.6. Kredity z bonusového programu nelze použít na úhradu Zboží.

## **8. ZVÝHODNĚNÉ KREDITY**

8.1. Kreditový účet lze zřídit osobně na provozovně nebo online.

8.2. Výše kreditu není limitována.

8.3. Kreditový účet je přenosný.

8.4. Kreditový účet je chráněn heslem.

8.5. Slevy a akce se nesčítají.

## **9. ESCAPE VIP ÚČET**

9.1. Registrace ESCAPE VIP účtu je možná online nebo osobně.

9.2. S registrací je zřízen Uživatelský účet do 24 hodin.

9.3. Přehled bonusových kreditů je dostupný pouze na recepci naší pobočky či lze zjistit telefonicky na naší recepci.

9.4. Bonusové kredity nejsou směnitelné za peníze.

9.5. Za každou platbu je 10 % částky zapsáno jako bonusový kredit.

9.6. Některé služby jsou přístupné pouze registrovaným členům s účtem ESCAPE VIP.

9.7. Objednatel je povinen poskytovat pravdivé údaje při registraci.

9.8. Poskytovatel může omezit přístup k Uživatelskému účtu.

9.9. Uživatelský účet je chráněn heslem.

## **10. REZERVACE**

10.1. Pokud je Služba považována za vykonanou, je objednatel povinen uhradit cenu.

10.2. Rezervace je možná on-line, osobně, telefonicky nebo e-mailem.

10.3. Objednatel je povinen uvádět správné a pravdivé údaje při rezervaci..

10.4. Objednatel má právo bezplatně zrušit rezervaci 24 hodin před termínem.

10.5. Při změně termínu kratší než 24 hodin předem může být účtován manipulační poplatek.

10.6. Pokud se osoba nedostaví ve sjednaném termínu, je Služba považována za poskytnutou.

10.7. Poskytovatel může zrušit termín rezervace ve lhůtě kratší než 24 hodin.

10.8. Osoba mladší 15 let musí mít doprovod osoby starší 18 let.

## **11. PRAVIDLA POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB**

11.1. Poskytovatel je povinen poskytovat objednané Služby v dohodnutém rozsahu.

11.2. Osoba, které má být Služba poskytnuta, se musí dostavit ve sjednaném termínu.

11.3. Osoba je povinna seznámit se s obsahem Služby a posoudit svou způsobilost.

11.4. Osoba musí informovat Poskytovatele o svých zdravotních potížích.

11.5. Některé Služby nejsou vhodné pro těhotné ženy.

11.6. Při zpoždění nad 10 minut bude Služba poskytnuta ve zkráceném rozsahu.

11.7. Poskytovatel může odmítnout poskytnutí Služby za určitých podmínek.

## **12. REKLAMACE SLUŽEB**

12.1. Poskytovatel je povinen poskytovat Služby v souladu s uzavřenou smlouvou.

12.2. Stížnost na vadně provedené Služby je možné uplatnit do 24 hodin.

12.3. Poskytovatel vydá potvrzení o rozsahu a době trvání povinností v případě vadného plnění.

12.4. Spotřebitel musí vadu oznámit bez zbytečného odkladu.

12.5. Poskytovatel vydá písemné potvrzení o uplatnění reklamace a způsobu jejího vyřízení.

## **13. ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY**

13.1. Spotřebitel má právo odstoupit od smlouvy uzavřené dálkovým přístupem do 14 dnů.

13.2. Spotřebitel nemůže odstoupit od smlouvy za určitých podmínek.

13.3. Nelze odstoupit od smlouvy, pokud již byly Služby poskytnuty.

13.4. Spotřebitel je oprávněn odstoupit od smlouvy při podstatném porušení smlouvy Poskytovatelem.

13.5. Spotřebitel musí o odstoupení od smlouvy informovat Poskytovatele.

13.6. Objednatel je povinen zaslat Certifikát nebo Zboží zpět na adresu Poskytovatele.

13.7. Poskytovatel vrátí peněžní prostředky do 14 dnů od odstoupení od smlouvy.

13.8. Mimosoudní vyřizování stížností zajišťuje Poskytovatel prostřednictvím e-mailu.

## **14. OCHRANA AUTORSKÝCH PRÁV**

14.1. Webové stránky jsou autorským dílem ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb.

14.2. Obsah Webových stránek je zakázáno uchovávat, upravovat nebo šířit bez písemného souhlasu E-shopu.

## **15. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ**

15.1. Ochrana osobních údajů odpovídá platným právním předpisům ČR.

15.2. Ochrana osobních údajů je popsána v Zásadách zpracování osobních údajů.

15.3. Poskytovatel zpracovává osobní údaje za účelem šíření obchodních sdělení.

## **16. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

16.1. Kontaktní místo pro řešení spotřebitelských sporů je Evropské spotřebitelské centrum Česká republika.

16.2. Obchodní podmínky jsou nedílnou součástí smlouvy o poskytování služeb a kupní smlouvy ke Zboží.

16.3. Poskytovatel může měnit nebo doplňovat znění Podmínek.

16.4. Používáním Stránek Objednatel souhlasí s těmito Podmínkami.

16.5. Zboží, Služby a obsah Webových stránek nejsou určeny osobám mladším 16 let bez souhlasu zákonného zástupce.

16.6. Objednatel mladší 16 let může udělit souhlas se zpracováním osobních údajů pouze se schválením zákonného zástupce.

16.7. Za písemnou formu se považuje i sdělení doručené e-mailem.

16.8. Dozorovými orgány ochrany spotřebitele jsou Česká obchodní inspekce a Úřad pro ochranu osobních údajů.

16.9. Spotřebitel má právo využít možnosti mimosoudního řešení sporů u České obchodní inspekce a domáhat se svých práv u obecných soudů ČR.