

# VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

## Gold Hand Thai Massage

Naším cílem je, aby Vaše zkušenost s Gold Hand Thai Massage byla co nejpříjemnější.

V těchto Obchodních podmínkách najdete především předmluvní sdělení a dále všechny potřebné informace týkající se spolupráce s námi.

### 1. ZÁKLADNÍ USTANOVENÍ A DEFINICE POJMŮ

- 1.1 „**Obchodními podmínkami**“ se rozumí tyto všeobecné obchodní podmínky, které v souladu s ustanoveními § 1751 odst. 1, ve spojení s § 1746 odst. 2 a násl., a dále v souladu s § 1810 a násl. Občanského zákoníku upravují vzájemná práva a povinnosti Poskytovatele a Zákazníka vznikající v souvislosti nebo na základě Smlouvy uzavírané mezi Zákazníkem a Poskytovatelem.
- 1.2 „**Poskytovatelem**“ a zároveň provozovatelem Webových stránek se rozumí podnikající fyzická osoba:
- Khamla Saysavath**  
IČO: 063 27 532  
DIČ: CZ8460189947  
adresa sídla: Bronzová 2011/3, 155 00, Praha 5 – Stodůlky  
kontaktní e-mail: [info@goldhandthaimassage.cz](mailto:info@goldhandthaimassage.cz)  
kontaktní telefon: +420 603 847 739, + 420 603 943 615  
bankovní spojení: Československá obchodní banka, a. s., číslo účtu: 282105117/0300, IBAN: CZ7403000000000282105117, SWIFT/BIC: CEKOCZPP.
- 1.3 „**Spojenými osobami**“ se rozumí ty osoby, se kterými Poskytovatel spolupracuje a se kterými jedná ve shodě za účelem prodeje a dodávání Produktů a poskytování Služeb. Kromě svých zaměstnanců a dalších spolupracujících osob může Poskytovatel pověřit Spojené osoby některými činnostmi v souvislosti s plněním Smlouvy. Spojenými osobami jsou následující subjekty:
- **Gold Hand Thai Massage s.r.o.**, IČO: 177 98 256, se sídlem Jungmannova 742/22, Nové Město, 110 00 Praha 1, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp. zn. C 376943.
  - **Asian Girls Pub s.r.o.**, IČO: 210 91 692, se sídlem Jungmannova 742/22, Nové Město, 110 00 Praha 1, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp. zn. C 396761.
  - **Tui Massage s.r.o.**, IČO: 219 74 756, se sídlem Thomasova 235/3, Třebonice, 155 00 Praha 5, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp. zn. C 409260.
- 1.4 „**Provozovnou**“ nebo „**Provozovnamí**“ se rozumí následující provozovny Poskytovatele:
- Provozovna č. 1: **Salon v Grand Hotel International Prague**, Koulova 1501/15, 160 45 Praha 6.
  - Provozovna č. 2: **Salon v centru Prahy**, Jungmannova 742/22, 110 00 Praha 1.
  - Provozovna č. 3: **Privátní salon**, Thomasova 235/3, 155 00 Praha 5.

- 1.5 „**Webovými stránkami**“ se rozumí webové rozhraní <https://www.goldhandthaimassage.cz/>, které je zároveň internetovým obchodem /e-shopem. Webové stránky umožňují Zákazníkům zejména prohlížení a možnost objednání a koupě aktuálně nabízených Služeb a Produktů Poskytovatele.
- 1.6 „**Kontaktními údaji**“ se rozumí následující údaje, na kterých je možné kontaktovat Poskytovatele:
- a) **adresa sídla:** Bronzová 2011/3, 155 00, Praha 5 – Stodůlky,
  - b) **adresy Provozoven:**
    - Provozovna č. 1: **Salon v Grand Hotel International Prague**, Koulova 1501/15, 160 45 Praha 6,
    - Provozovna č. 2: **Salon v centru Prahy**, Jungmannova 742/22, 110 00 Praha 1,
    - Provozovna č. 3: **Privátní salon**, Thomasova 235/3, 155 00 Praha 5,
  - c) **kontaktní e-mail:** [info@goldhandthaimassage.cz](mailto:info@goldhandthaimassage.cz),
  - d) **kontaktní telefon:** +420 603 847 739, + 420 603 943 615.
- 1.7 „**Zákazníkem**“ se rozumí: a) každá osoba, která uzavřela Smlouvu s Poskytovatelem; a také b) každá osoba, které byl bezúplatně (zdarma) zpřístupněn Produkt či poskytnuta Služba; a také c) každá osoba, která je příjemcem poskytovaného Produktu a/nebo Služby (rovněž na základě čerpání Dárkového poukazu). Zákazníkem může být spotřebitel nebo podnikatel.
- 1.8 „**Podnikatelem**“ se rozumí každá právnická osoba; a dále taková fyzická osoba, která samostatně vykonává na vlastní účet a odpovědnost výdělečnou činnost živnostenským nebo obdobným způsobem se záměrem činit tak soustavně za účelem dosažení zisku. Za podnikatele je také považována každá osoba, která uzavírá smlouvy související s vlastní obchodní, výrobní nebo obdobnou činností či při samostatném výkonu svého povolání, popřípadě osoba, která jedná jménem nebo na účet podnikatele. Podnikatelem se pro účely těchto Obchodních podmínek rozumí ten, kdo s Poskytovatelem jedná v souladu s předchozí větou v rámci své podnikatelské činnosti. Pokud Zákazník v objednávce uvede své identifikační číslo / DIČ / firemní údaje, je srozuměn se skutečností, že je ve smluvním vztahu s Poskytovatelem považován za podnikatele a nevztahují se na něj pravidla uvedená v těchto Obchodních podmínkách pro spotřebitele.
- 1.9 „**Spotřebitelem**“ se pro účely těchto Obchodních podmínek rozumí každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá Smlouvu s Poskytovatelem nebo s ním jinak jedná.
- 1.10 „**Smlouvou**“ se rozumí Smlouva o dodání Produktu nebo poskytnutí Služby, kterou uzavírá Zákazník s Poskytovatelem buďto osobně v Provozovně Poskytovatele nebo distančním způsobem prostřednictvím Webových stránek, kde si Zákazník zvolí Produkt a/nebo Službu a pomocí objednávkového formuláře umístěného na Webových stránkách svou objednávku odešle Poskytovateli. Na základě uzavřené Smlouvy se Poskytovatel zavazuje Zákazníkovi dodat Produkt a/nebo poskytnout Službu v souladu s těmito Obchodními podmínkami.
- 1.11 „**Spotřebitelskou smlouvou**“ se rozumí Smlouva uzavřená mezi Poskytovatelem a spotřebitelem. V opačném případě se o spotřebitelskou smlouvu nejedná a ochrana spotřebitele dle platných a účinných právních předpisů a těchto Obchodních podmínek se na Zákazníka v postavení podnikatele nevztahuje.

- 1.12 „**Produkt**em“ se rozumí jakýkoliv produkt Poskytovatele nabízený a specifikovaný na Webových stránkách. **Poskytovatel na Webových stránkách nabízí tyto druhy Produktů:** a) **úplatný Produkt**, přičemž v tomto případě je cena Produktu vždy uvedena u specifikace Produktu na Webových stránkách; **nebo b) bezúplatný Produkt**, který je zdarma, a Zákazník poskytne Poskytovateli pouze své osobní údaje požadované ve formuláři na Webových stránkách (zpravidla jméno a e-mail). U každého Produktu je na Webových stránkách uveden jeho popis, tj. co zahrnuje, jaká je jeho cena, případně kdy a jak bude po jeho zakoupení zpřístupněn. **Produkt**em se rozumí také **Dárkový poukaz**.
- 1.13 „**Službou**“ se rozumí každá služba Poskytovatele specifikovaná na Webových stránkách (zejména masáž nebo relaxační či jiná obdobná služba). Služby Zákazníkům poskytují maséři a masérky pověřeni Poskytovatelem podle rozvrhu práce určeného Poskytovatelem, a to v Provozovnách Poskytovatele nebo na místě sjednaném se Zákazníkem v rámci Služby „home service“.
- 1.14 „**Dárkovým poukazem**“ se rozumí dárkový poukaz s unikátním číslem (kódem) opravňující svého držitele čerpat Služby a/nebo Produkty z aktuální nabídky Poskytovatele, a to: a) Produkty a/nebo Služby přímo specifikované na Dárkovém poukazu; nebo b) Produkty a/nebo Služby do výše peněžní hodnoty uvedené na Dárkovém poukazu. Zákazník obdrží Dárkový poukaz až po jeho úplném zaplacení Poskytovateli. **Platnost Dárkového poukazu je neomezená – Dárkový poukaz nikdy nepropadne** – může být jen směněn za Služby a/nebo Produkty z aktuální nabídky Poskytovatele. Majitel platného Dárkového poukazu je tak povinen rezervovat si termín poskytnutí Služby v souladu s čl. 4.1 těchto Obchodních podmínek anebo si platný Dárkový poukaz směnít za Produkt dle aktuální nabídky Poskytovatele.
- 1.15 „**Uživatelským účtem**“ se rozumí elektronický účet Zákazníka spojený s Webovými stránkami, zřízený v souladu s těmito Obchodními podmínkami a se „Zásadami ochrany osobních údajů“. Uživatelský účet si Zákazník sám zřizuje na Webových stránkách a přihlašuje se do něj pomocí svého e-mailu a přístupového hesla. Po založení Uživatelského účtu a přihlášení se do něj si Zákazník může dle svého uvážení doplnit svůj uživatelský profil o další údaje, případně své přístupové heslo dle potřeby změnit. Prostřednictvím Uživatelského účtu je Zákazníkovi zpřístupňován digitální obsah zakoupených digitálních Produktů. Dále si Zákazník může skrze Uživatelský účet pohodlně objednat a rezervovat Produkty a/nebo Služby, a Uživatelský účet rovněž obsahuje historii objednávek Zákazníka.
- 1.16 „**Autorským zákonem**“ se rozumí zákon č. 121/2000 Sb., autorský zákon, v platném a účinném znění.
- 1.17 „**Občanským zákoníkem**“ se rozumí zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném a účinném znění.
- 1.18 „**Zákonem o ochraně spotřebitele**“ se rozumí zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném a účinném znění.
- 1.19 **Kodex chování.** Poskytovatel prohlašuje, že není vázán žádným kodexem chování ve smyslu ustanovení § 1820 odst. 1 písm. n) Občanského zákoníku.

## 2. POPIS UZAVŘENÍ SMLOUVY

- 2.1 **Nabídka Poskytovatele.** Poskytovatel zpřístupňuje informace o nabízených Službách a Produktech prostřednictvím Webových stránek a/nebo prostřednictvím jiných online prodejních nástrojů a marketingových kanálů (například prostřednictvím aplikací Facebook, Instagram, TikTok, YouTube, LinkedIn aj.).
- 2.2 **Forma objednávky.** Produkt může být objednán a Služba může být objednána a současně rezervována buďto osobně v Provozovně Poskytovatele nebo distančním způsobem prostřednictvím objednávkového formuláře umístěného na Webových stránkách. pomocí jednoho z prostředků komunikace na dálku.
- 2.3 **Osobní objednávka a uzavření Smlouvy.** V případě, že Zákazník činí svou objednávku Produktu a/nebo Služby osobně v Provozovně Poskytovatele, Smlouva je uzavřena v okamžiku souhlasného osobního projevu vůle Zákazníka a Poskytovatele.
- 2.4 **Objedávka učiněná distančním způsobem.** Zákazník si může jak objednat Produkty, tak objednat a současně rezervovat Služby distančním způsobem **prostřednictvím objednávkového formuláře umístěného na Webových stránkách.** Zákazník je v tomto případě povinen učinit následující kroky: a) zvolit si Produkt a/nebo Službu a kompletně vyplnit objednávkový formulář na Webových stránkách; b) seznámit se s těmito Obchodními podmínkami a zaškrtnout tlačítko, že s nimi souhlasí; c) seznámit se se „**Zásadami ochrany osobních údajů**“; d) zkontrolovat vyplněné údaje; e) kliknout na tlačítko „**Objednávám s povinností platby**“ (způsoby úhrady ceny jsou uvedeny v čl. 3.4 těchto Obchodních podmínek, Zákazník si v objednávkovém formuláři volí, kdy a jakým způsobem platbu provede), čímž Zákazník svou objednávku odešle Poskytovateli. Smlouva mezi Poskytovatelem a Zákazníkem je v tomto případě uzavřena okamžikem, kdy Poskytovatel doručí Zákazníkovi potvrzující e-mail o přijetí objednávky Produktu a/nebo Služby, společně s rekapitulací Zákazníkovy objednávky, to vše v elektronické podobě na e-mail uvedený Zákazníkem v objednávkovém formuláři. Součástí potvrzujícího e-mailu od Poskytovatele jsou tyto Obchodní podmínky přiložené ve formátu pdf. (nebo v jiném obdobném elektronickém formátu). Takový potvrzující e-mail od Poskytovatele představuje potvrzení o uzavření Smlouvy.
- Dalšími distančními způsoby, zejména prostřednictvím telefonu, e-mailu, elektronických zpráv či aplikací WhatsApp, Messenger, live chat (virtuální asistent) na Webových stránkách aj. lze Produkt a/nebo Službu POUZE ZÁVAZNĚ REZERVOVAT.** Smlouva mezi Poskytovatelem a Zákazníkem o dodání Produktu nebo o poskytnutí Služby je pak uzavřena až osobně (zpravidla v Provozovně Poskytovatele).
- 2.5 **Údaje Zákazníka ve formuláři.** Objednávkový formulář obsahuje zejména následující údaje o Zákazníkovi, které jsou nezbytné pro uzavření Smlouvy: jméno a příjmení / název, fakturační adresa, tzn. adresa bydliště / sídla, IČO, příp. DIČ (u podnikatelů), kontaktní e-mail, kontaktní telefon, název objednávaného Produktu a/nebo Služby, cena Produktu a/nebo Služby a způsob její úhrady. **Zákazník není povinen do formuláře uvést všechny osobní údaje, ale pouze ty, u kterých je vyznačeno, že jsou povinné (tj. kontaktní e-mail Zákazníka).** Zákazník je však povinen ve formuláři uvést pravdivé údaje a Poskytovatel tyto údaje uvedené Zákazníkem považuje za správné. Před odesláním formuláře Zákazník zkontroluje jím vyplněné údaje a v případě nesrovnalostí je opraví. Případné chyby v údajích Zákazníka doplněných do formuláře může Zákazník opravit sdělením Poskytovateli prostřednictvím Kontaktních údajů uvedených

v čl. 1.6 Obchodních podmínek. Zákazník je dále povinen Poskytovateli neprodleně oznámit jakékoliv změny údajů, které ve formuláři uvedl. Neučiní-li tak, nese Zákazník důsledky neaktualizovaných údajů v plném rozsahu.

- 2.6 **Seznámení se s Obchodními podmínkami a jejich přijetí.** Objednáním Služby a/nebo Produktu podle těchto Obchodních podmínek Zákazník potvrzuje, že se seznámil s obsahem těchto Obchodních podmínek a že s nimi souhlasí. Na tyto Obchodní podmínky je Zákazník upozorněn před uzavřením Smlouvy, a má tak možnost se s nimi dostatečným způsobem seznámit. Tyto Obchodní podmínky tvoří nedílnou součást každé Smlouvy. Přijetí těchto Obchodních podmínek je dobrovolné, bez jejich přijetí bohužel nelze Produkt a/nebo Službu objednat a uzavřít Smlouvu s Poskytovatelem.
- 2.7 **Doba trvání Smlouvy.** Smlouva je mezi Poskytovatelem a Zákazníkem uzavírána na dobu určitou, a to od okamžiku jejího uzavření do doby splnění všech povinností Poskytovatele a Zákazníka, které pro ně ze Smlouvy vyplývají.

### 3. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 3.1 **Cena Produktů a Služeb.** Cena Produktů a Služeb je na Webových stránkách uvedena jako konečná (tj. včetně DPH, všech daní a souvisejících poplatků); dalším nákladem Zákazníka je pouze cestovné maséra či masérky jakožto náklad navíc v případě poskytnutí Služby „home service“; přičemž další výjimky z tohoto pravidla jsou vždy uvedeny na Webových stránkách u specifikace Produktu a/nebo Služby. Cena Produktů a Služeb zůstává v platnosti a účinnosti po dobu, kdy je zobrazována na Webových stránkách Poskytovatele. Tímto ustanovením není dotčena možnost Poskytovatele uzavřít Smlouvu se Zákazníkem za individuálně sjednaných obsahových a cenových podmínek.
- 3.2 **Produkty a Služby zdarma.** Produkty a Služby Poskytovatele, u nichž je na Webových stránkách uvedeno, že jsou zdarma, jsou bezúplatné. Na Produkty a Služby zdarma není právní nárok a Poskytovatel si může vyhradit, že je Zákazníkovi nedodá či neposkytne. Toto ustanovení Obchodních podmínek se nevztahuje na uplatňování Dárkových poukazů, které jsou po jejich zakoupení určeny ke směně za Služby a/nebo Produkty dle aktuální nabídky Poskytovatele.
- 3.3 **Další náklady Zákazníka.** Náklady vzniklé Zákazníkovi při použití elektronických prostředků komunikace na dálku (zejména náklady na internetové připojení, na provoz Zákazníkovým zařízením vyžadovaných software a aplikací, na telefonní hovory) v souvislosti s uzavíráním Smlouvy dle těchto Obchodních podmínek i v souvislosti s rezervací a poskytováním Služeb nebo dodáním Produktů online si nese Zákazník sám. Vzhledem k charakteru Produktů a Služeb další náklady spojené s dodáním Produktů a/nebo poskytnutím Služeb nevznikají, s výjimkou cestovného maséra či masérky představujícího náklad navíc v případě poskytnutí Služby „home service“. Další výjimky z tohoto pravidla jsou vždy uvedeny u popisu daného Produktu a/nebo Služby na Webových stránkách.
- 3.4 **Způsoby úhrady ceny.** Cenu Produktu a/nebo Služby Zákazník Poskytovateli uhradí jedním z následujících způsobů: a) online platební kartou; b) online bankovním převodem; c) bankovním převodem; d) osobně prostřednictvím platebních poukazek či karet specifikovaných na Webových stránkách (např. Pluxee (Sodexo), Benefit Plus, Edenred, Gusto Karta, Up Česká republika, MultiSport); e) osobně v hotovosti. Volbu platební metody Zákazník provede

v objednávkovém formuláři na Webových stránkách (při objednávce online) nebo osobně v Provozovně Poskytovatele (případně osobně před poskytnutím Služby „home service“).

- 3.5 **Platba PŘEDEM.** Podmínkou dodání Produktu a/nebo poskytnutí Služby ze strany Poskytovatele je úhrada ceny daného Produktu a/nebo Služby v plné výši předem nebo předložení platného Dárkového poukazu v odpovídající hodnotě, a to rovněž předem. Cena Produktu a/nebo Služby se tudíž Poskytovateli vždy hradí PŘED dodáním Produktu nebo poskytnutím Služby – neuhrazení ceny Produktu a/nebo Služby je tak důvodem k odmítnutí dodání Produktu nebo poskytnutí Služby Zákazníkovi.
- 3.6 **Zabezpečená platba.** Platební metody uvedené v čl. 3.4 pod písmeny a) a b) jsou napojeny na platební bránu GoPay, která poskytuje technologii bezpečného zpracování online plateb. Veškeré údaje Zákazník v průběhu platby zadává pomocí šifrovaného kanálu. S údaji platební karty poskytovatel platební brány GoPay nakládá podle mezinárodního bezpečnostního standardu. Bližší informace o této platební bráně jsou dostupné na webových stránkách <https://www.gopay.com/cs/>.
- 3.7 **Měna plateb.** Poskytovatel může od Zákazníka přijímat platby v českých korunách (CZK), v eurech (EUR), nebo v amerických dolarech (USD).
- 3.8 **Potvrzení o přijetí platby.** Po zaplacení Zákazník obdrží potvrzení o úhradě ceny Produktu a/nebo Služby, a to v závislosti na způsobu platby buďto potvrzení o platbě zasláné elektronicky (zpravidla na e-mail Zákazníka), účtenku z platebního terminálu nebo příjmový pokladní doklad (při platbě Zákazníka v hotovosti). V případě, že Zákazník bude potřebovat účetní daňový doklad, je povinen Poskytovateli sdělit fakturační údaje a Poskytovatel na žádost Zákazníka příslušný účetní daňový doklad bez zbytečného odkladu vystaví a zašle jej Zákazníkovi elektronicky na jeho e-mail.
- 3.9 **Automatické zrušení Smlouvy o dodání Produktu (kvůli nezaplacení ceny).** Pokud Zákazník nezplatí cenu Produktu v plné výši ani ve lhůtě 14 (čtrnácti) kalendářních dní po dni její splatnosti, Smlouva o dodání Produktu se uplynutím této lhůty ruší automaticky, bez nutnosti odstoupení ze strany Zákazníka nebo Poskytovatele.

#### 4. PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

- 4.1 **Rezervace – sjednání termínu a místa poskytnutí Služby.** Zákazník je povinen předem si s Poskytovatelem sjednat termín a místo poskytnutí Služby, a to jedním z následujících způsobů: a) osobně; nebo b) prostřednictvím objednávkového formuláře umístěného na Webových stránkách; nebo c) prostřednictvím telefonu, e-mailu, elektronických zpráv, aplikací WhatsApp, Messenger, live chat (virtuální asistent); nebo d) prostřednictvím jiné textové komunikační aplikace, na které se Poskytovatel a Zákazník dohodnou. **Sjednaný termín a místo poskytnutí Služby jsou pro Zákazníka i pro Poskytovatele závazné.**
- 4.2 **Maséři a masérky poskytující Služby.** Služby, které Poskytovatel nabízí a prodává, poskytují Zákazníkům maséři a masérky pověřeni Poskytovatelem, a to v Provozovně Poskytovatele nebo na místě sjednaném se Zákazníkem v rámci služby „home service“. Při rezervaci termínu a místa poskytnutí masáže si Zákazník může zvolit preferovaného maséra či masérku. Poskytovatel většinou Zákazníkovi volbě maséra či masérky vyhoví, výjimečně se však může stát, že Poskytovatel Zákazníkovi na rezervovanou masáž přidělí jiného maséra či masérku (např.

z důvodu nemoci maséra či masérky). **Standardy kvality masáží jsou však pro všechny maséry a masérky Poskytovatele nastaveny stejně, tudíž skutečnost, že je Zákazníkovi poskytována masáž jinou masérkou než preferovanou, není důvodem k reklamaci Služby nebo k odstoupení od Smlouvy.** V případě, že Zákazník na svou rezervovanou masáž požaduje pouze konkrétního maséra či masérku, je povinen se na tomto s Poskytovatelem výslovně předem dohodnout.

- 4.3 **Home service.** Zákazník má možnost si z nabídky Poskytovatele vybrat Službu poskytovanou jako „home service“, tzn. Službu poskytovanou na místě, které navrhne Zákazník, a Poskytovatel takové místo odsouhlasí. **Služby poskytované jako „home service“ je možné realizovat pouze na území Hlavního města Prahy a blízkého okolí. Kromě ceny Služby je Zákazník dále povinen zaplatit cestovné, a to masérovi či masérce poskytující objednanou Službu jako „home service“.**
- 4.4 **Popis poskytování Služeb.** Službu poskytuje Zákazníkovi masér nebo masérka pověřeni Poskytovatelem dle časových kapacit a pracovního rozvrhu všech masérů a masérek Poskytovatele. Poskytovatel se v největší možné míře snaží vyhovět Zákazníkovi volbě preferovaného maséra či masérky. Po kontrole úhrady ceny Služby nebo po předložení platného Dárkového poukazu je Služba poskytnuta osobě uvedené při rezervaci Služby dle čl. 4.1 Obchodních podmínek (Zákazníkovi), a to **ve sjednaném závazném termínu a na dohodnutém místě v souladu s rezervací Zákazníka** (tj. v jedné z Provozoven Poskytovatele nebo u Zákazníka v souladu s čl. 4.3 těchto Obchodních podmínek). Není-li dále v těchto Obchodních podmínkách uvedeno jinak, zrušit a změnit sjednaný závazný termín rezervované Služby není ze strany Zákazníka jednostranně možné.
- 4.5 **Příchod a odchod Zákazníka (Provozovna).** Zákazník je povinen se včas dostavit na poskytnutí Služby do Provozovny Poskytovatele, tj. ideálně 5 (pět) minut před rezervovaným termínem poskytnutí Služby, a to aby se mohl v klidu na poskytnutí Služby připravit. Po skončení poskytnutí Služby se od Zákazníka očekává, že opustí prostor (tj. místnost, kde byla Služba poskytována) maximálně do 5 (pěti) minut po skončení poskytování Služby, a to s ohledem na další klienty Poskytovatele.
- 4.6 **Zpoždění Zákazníka DO 15 minut.** Dostaví-li se Zákazník na místo poskytnutí Služby nejpozději do 15 (patnácti) minut po rezervovaném termínu poskytnutí Služby, s ohledem na další rezervace jiných klientů Poskytovatele bude Služba opožděnému Zákazníkovi oprávněně poskytnuta ve zkráceném rozsahu tak, že skončí v původně stanoveném čase, **nebo** je Zákazník v tomto případě oprávněn si s Poskytovatelem na místě sjednat novou rezervaci Služby dle aktuální kapacitní nabídky Poskytovatele. Zákazník však v takovém případě nemá nárok na žádnou jinou kompenzaci ze strany Poskytovatele, ani není oprávněn po Poskytovateli požadovat ukončení Smlouvy (odstoupení) nebo vrácení ceny za předmětnou Službu.
- 4.7 **Zpoždění Zákazníka NAD 15 minut.** Dostaví-li se Zákazník se zpožděním delším než 15 (patnáct) minut po rezervovaném termínu poskytnutí Služby, **považuje se taková rezervace Služby automaticky za zrušenou** a Zákazník je oprávněn si s Poskytovatelem na místě sjednat novou rezervaci Služby dle aktuální kapacitní nabídky Poskytovatele. Zákazník však v takovém případě nemá nárok na žádnou náhradu či kompenzaci ze strany Poskytovatele, ani není oprávněn po Poskytovateli požadovat ukončení Smlouvy (odstoupení) nebo vrácení ceny za předmětnou Službu.

- 4.8 **Nedostavení se bez omluvy.** V případě, že se Zákazník **bez omluvy nedostaví** na dohodnuté místo poskytnutí Služby dle své závazné rezervace dle čl. 4.1 těchto Obchodních podmínek, **považuje se Služba za poskytnutou** a Zákazník je povinen uhradit Poskytovateli sjednanou cenu Služby. Zákazník v takovém případě nemá nárok na žádnou náhradu či kompenzaci ze strany Poskytovatele, ani není oprávněn po Poskytovateli požadovat ukončení Smlouvy (odstoupení) nebo vrácení ceny za předmětnou Službu.
- 4.9 **Omluva Zákazníka a žádost o přesunutí rezervace Služby.** Zákazník je oprávněn se z rezervovaného závazného termínu poskytnutí Služby řádně a prokazatelně odhlásit a objednat se na náhradní termín poskytnutí Služby dle aktuální kapacitní nabídky Poskytovatele (tzn. změna termínu poskytnutí Služby na základě dohody Zákazníka a Poskytovatele), a to prostřednictvím Kontaktních údajů uvedených v čl. 1.6 Obchodních podmínek. **Zákazník tak musí učinit nejpozději do 15 (patnácti) minut před rezervovaným termínem poskytnutí Služby**, jinak Zákazník nemá na změnu sjednaného termínu poskytnutí Služby nárok, Služba se považuje za poskytnutou a Zákazník je povinen uhradit Poskytovateli sjednanou cenu Služby.
- 4.10 **Změna termínu Služby ze strany Poskytovatele.** Poskytovatel si vyhrazuje právo na změnu sjednaného termínu poskytnutí Služby z důvodu vyšší moci nebo z jiných vážných důvodů. O zrušení termínu poskytnutí Služby ze strany Poskytovatele bude Poskytovatel Zákazníka bez zbytečného odkladu informovat, a to zasláním oznámení Zákazníkovi, např. prostřednictvím e-mailu nebo elektronické zprávy, a v takovém případě má Zákazník právo na poskytnutí Služby v náhradním termínu dle dohody Zákazníka a Poskytovatele.

## 5. DŮLEŽITÁ UPOZORNĚNÍ PRO ZÁKAZNÍKA A KONTRAINDIKACE

- 5.1 **Odpovědnost Zákazníka.** Zákazník má odpovědnost za svůj život a sám za sebe a Produkty a/nebo Služby Poskytovatele si objednává dobrovolně a na vlastní odpovědnost.
- 5.2 **Produkty ani Služby nejsou zdravotními službami.** Zákazník bere na vědomí, že Poskytovatel není poskytovatelem zdravotních služeb a Produkty ani Služby nabízené Poskytovatelem nejsou zdravotními službami. Produkty ani Služby nabízené Poskytovatelem nemohou nahradit a v žádném případě nenahrazují individuální konzultaci kvalifikovaného odborníka z oblasti zdravotnictví, tzn. nemohou nahradit lékařskou či psychoterapeutickou péči.
- 5.3 **Upozornění pro Zákazníky týkající se Služeb.** Každý Zákazník, kterému má být poskytnuta Služba, je povinen se seznámit s náplní zvolené Služby dle její specifikace na Webových stránkách a s obsahem těchto Obchodních podmínek, v tomto případě především s kontraindikacemi uvedenými v tomto čl. 5. Obchodních podmínek. Jakékoliv dodatečné informace poskytne Zákazníkovi Poskytovatel nebo jím pověřená osoba (zpravidla masér či masérka). Zákazník je tak primárně povinen sám posoudit, zda je zdravotně, fyzicky a psychicky způsobilý k bezpečnému zvládnutí zvolené Služby a dále je povinen před poskytnutím Služby informovat Poskytovatele nebo jím pověřenou osobu (zpravidla maséra či masérku) o svých případných kontraindikacích, zdravotních nebo jiných obtížích či jen o svých pochybnostech ohledně poskytování Služby v souvislosti se svým psychickým a zdravotním stavem. Je plně na odpovědnosti a rozhodnutí Zákazníka, zda přijme poskytnutí předmětné Služby či nikoliv; a pokud Zákazník nesdělí Poskytovateli jakoukoliv relevantní zdravotní informaci, zejména kontraindikaci, nese plnou odpovědnost za veškerá rizika způsobená takovou poskytovanou Službou.



5.4 **Poskytování Služeb těhotným ženám.** Poskytovatel výslovně uvádí, že některé z poskytovaných Služeb není vhodné provádět těhotným ženám. Těhotenství musí být vždy bezpodmínečně nahlášeno Poskytovateli.

5.5 **Poskytování Služeb osobám nezletilým a nespolečensky odpovědným.** V případě poskytnutí Služby osobě mladší 18 let nebo osobě nespolečensky odpovědné je Smlouva uzavírána se zákonným zástupcem takové osoby, které je poskytována Služba. Zákonný zástupce nezletilé a/nebo nespolečensky odpovědné osoby také musí s poskytnutím Služby této osobě vždy výslovně souhlasit a dále je zákonný zástupce povinen být při poskytování Služby nezletilému či nespolečensky odpovědnému přítomen jako doprovod. **V opačném případě nemá Poskytovatel povinnost Službu poskytnout. Služby však nejsou Poskytovatelem poskytovány osobám mladším 7 let.**

V případě poskytování Služby osobě mladší 18 let nebo osobě nespolečensky odpovědné Poskytovatel a/nebo jím pověřené vyškolené osoby se takovému Zákazníkovi plně přizpůsobí a užití např. specifické jemné masážní techniky.

5.6 **Kontraindikace poskytování Služeb.** Kromě omezení pro určité kategorie osob dle čl. 5.4 a 5.5 Obchodních podmínek, Poskytovatel tímto prohlašuje, že poskytování Služeb je určeno pouze osobám, které jsou fyzicky i psychicky zdravé a cítí se být zdravé. **Služby tak nebudou poskytnuty zejména osobě, která:** a) má akutní infekční onemocnění nebo akutní zánět (kloubů, šlach, svalů); b) trpí kožními infekcemi nebo vyrážkami (ekzémy, plísň, vředy, bradavice); c) má nádorové onemocnění; d) má krevní sraženiny (trombózu) nebo riziko embolie; e) trpí akutními cévními problémy (zánět žil, pokročilé křečové žíly, embolie); f) trpí onemocněním srdce nebo má akutní kardiovaskulární problémy (např. po infarktu myokardu); g) trpí duševním onemocněním nebo psychotickými stavy (schizofrenie, těžká deprese, psychózy); h) má krvácivé stavy (hemofilie, poruchy srážlivosti krve); i) má čerstvé poranění (zlomeniny, natržení svalů, šlach, pohmoždění); j) je po operaci a nemá ukončenou rekonvalescenci dle doporučení lékaře; k) trpí epilepsií; l) má vážný stav diabetes; m) má takové onemocnění ledvin nebo jater, které může ovlivnit schopnost těla vylučovat toxiny; n) prodělala svalová nebo kloubní zranění, která vyžadují speciální přístup; o) má osteoporózu; p) trpí křečovými žilami. **Pokud se jakákoliv výše uvedená kontraindikace poskytnutí Služby Zákazníka týká, nebo pokud má Zákazník jakékoliv jiné zdravotní problémy či omezení, je povinen tuto skutečnost vždy sdělit Poskytovateli před zahájením poskytování Služby.**

5.7 **Možnost Poskytovatele odmítnout poskytnutí Služby.** Poskytovatel si vyhrazuje právo bez náhrady odmítnout poskytnutí Služby Zákazníkovi, a to zejména když se Zákazník dostaví na poskytnutí Služby se zjevnými příznaky infekčních onemocnění; v podnapilém stavu; pod vlivem návykových látek; v nevyhovujícím hygienickém stavu; či se zdravotními problémy, které jsou kontraindikací pro poskytnutí Služby. Poskytovatel je také oprávněn bez náhrady odmítnout poskytnutí Služby Zákazníkovi, jehož chování je vulgární a nepřístojné. Dále je Poskytovatel oprávněn odmítnout poskytnutí některých Služeb těhotné ženě, nebo osobě nezletilé či nespolečensky odpovědné bez doprovodu zákonného zástupce. Z výše uvedených důvodů je Poskytovatel rovněž oprávněn poskytování Služby předčasně ukončit.

## 6. PODMÍNKY DODÁVÁNÍ PRODUKTŮ

6.1 **Dodání Produktu.** Je-li Smlouva uzavřena způsobem dle těchto Obchodních podmínek a uhradí-li Zákazník Poskytovateli cenu objednaného Produktu v plné výši, Poskytovatel Zákazníkovi bez zbytečného odkladu dodá Produkt následovně:

- a) **V případě digitálního Produktu** se dodáním Produktu Zákazníkovi rozumí zpřístupnění digitálního obsahu Produktu, a to: a) ve formátu pdf. nebo v jiném obdobném formátu zasláním na e-mail Zákazníka jako příloha e-mailu nebo jako odkaz, na kterém je možné digitální Produkt stáhnout nebo otevřít; nebo b) prostřednictvím Uživatelského účtu Zákazníka, kde bude digitální Produkt po jeho zakoupení Zákazníkovi zpřístupněn.
- b) **V případě Dárkového poukazu** se dodáním Produktu (Dárkového poukazu) Zákazníkovi rozumí: a) předání listinného originálu Dárkového poukazu Zákazníkovi osobně v Provozovně; nebo ii) doručení elektronického originálu Dárkového poukazu ve formátu pdf. nebo v jiném obdobném formátu na e-mail Zákazníka uvedený v objednávkovém formuláři; nebo iii) a pouze po dohodě s Poskytovatelem doručení listinného originálu Dárkového poukazu na adresu určenou Zákazníkem.

6.2 **Digitální obsah Produktu.** Práva Zákazníka se řídí ustanoveními § 2389a a násl. Občanského zákoníku, která se týkají poskytování digitálního obsahu. Poskytovatel se zavazuje zajistit Zákazníkovi funkčnost Webových stránek a všech zakoupených digitálních Produktů.

6.3 **Délka přístupnosti digitálního obsahu Produktu.** U specifikace Produktu na Webových stránkách může být uvedeno, na jakou dobu bude mít Zákazník k digitálnímu obsahu Produktu přístup – v takovém případě bude Zákazníkovi digitální obsah Produktu přístupný po takto předem stanovenou dobu. Pokud u specifikace Produktu na Webových stránkách není uvedeno, na jak dlouho bude jeho digitální obsah přístupný, platí, že bude přístupný po neomezeně dlouhou dobu.

6.4 **Požadavky na funkčnost digitálního obsahu Produktu.** Pro funkčnost digitálního obsahu Produktu je nutné, aby Zákazník měl funkční digitální prostředí na své straně, tzn. zejména aby měl nabitě elektronické zařízení, aby měl na svém elektronickém zařízení stabilní a plně funkční internetové připojení s obvyklou rychlostí připojení; aktualizovaný internetový prohlížeč; aktuální hardwarové a softwarové vybavení umožňující otevřít a pracovat s dokumenty ve formátu pdf. nebo v jiném obdobném elektronickém formátu; vybavení umožňující přehrávání video a audio souborů; funkční e-mailovou schránku udržovanou ve stavu schopném přijímat zprávy; a případně jiný software vyžadovaný zařízením Zákazníka. Za propojení digitálního obsahu Produktu s digitálním prostředím Zákazníka je odpovědný Zákazník. Zákazník je proto povinen zajistit si na vlastní náklady technické podmínky tak, aby digitální Produkt mohl být doručen a fungoval na elektronickém zařízení Zákazníka.

V případě, že si Zákazník nezajistí výše uvedené technické podmínky nezbytné k dodání digitálního Produktu, nemá nárok na žádnou náhradu či kompenzaci ze strany Poskytovatele, ani není oprávněn po Poskytovateli požadovat ukončení Smlouvy nebo vrácení ceny za předmětný digitální Produkt.

6.5 **Nepřenositelnost digitálních Produktů.** Zákazníkem zakoupené digitální Produkty jsou určeny pouze pro výhradní potřebu Zákazníka (tzn. jsou nepřenositelné na jakoukoliv jinou osobu). Poskytovatel dodává digitální Produkt pouze a výhradně Zákazníkovi, který si digitální Produkt zakoupil, nikoliv jiné třetí osobě / osobám. Zákazník je povinen užívat zakoupené digitální Produkty pouze pro svou vlastní potřebu.

6.6 **Nevyužívání digitálního Produktu.** Doručením digitálního Produktu Zákazníkovi získává Zákazník přístup k digitálnímu obsahu Produktu, který je popsán na Webových stránkách.

Poskytovatel však nenese odpovědnost za to, zda Zákazník bude či nebude tento digitální obsah zakoupeného Produktu využívat.

## **7. OBECNÉ POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA A OCHRANA AUTORSKÝCH PRÁV POSKYTOVATELE**

- 7.1 **Povinnost úhrady ceny.** Zákazník je povinen uhradit cenu Produktu a/nebo Služby v souladu s těmito Obchodními podmínkami.
- 7.2 **Dodržování předpisů a Obchodních podmínek.** Zákazník je povinen užívat zakoupené Produkty a Služby Poskytovatele v souladu s platnými právními předpisy a v souladu s těmito Obchodními podmínkami.
- 7.3 **Informační povinnost Zákazníka.** Zákazník je povinen před poskytnutím Služby informovat Poskytovatele nebo jím pověřenou osobu (zpravidla maséra či masérku) o svých případných kontraindikacích, zdravotních nebo jiných obtížích či jen o svých pochybnostech ohledně poskytování Služby v souvislosti se svým psychickým a zdravotním stavem. Těhotná žena musí své těhotenství vždy bezpodmínečně nahlásit Poskytovateli. Dále je povinností Zákazníka výslovně sdělit Poskytovateli skutečnost, že poskytnutí Služby je žádáno pro osobu mladší 18 let nebo osobu nespěleletou (a rovněž sama taková osoba má tuto informační povinnost vůči Poskytovateli).
- 7.4 **Ochrana přihlašovacích údajů.** Zákazník je povinen uchovávat své přístupové / přihlašovací údaje k Uživatelskému účtu v tajnosti a nesdělovat je jakékoliv třetí osobě.
- 7.5 **Autorská práva Poskytovatele.** Poskytovatel prohlašuje a Zákazník bere na vědomí, že veškerý obsah Webových stránek a obsah digitálních Produktů je autorským dílem a zároveň výsledkem duševní činnosti Poskytovatele. Webové stránky a digitální Produkty jsou tudíž chráněny příslušnými ustanoveními Autorského zákona a dalšími právními předpisy na ochranu duševního vlastnictví. Za případné porušení těchto autorských práv je Zákazník odpovědný v plném rozsahu v občanskoprávní i trestněprávní rovině.
- 7.6 **Zákaz šíření obsahu.** Přijetí / absolvování / užití dodaného Produktu a/nebo poskytnuté Služby neopravňuje Zákazníka získané znalosti a/nebo dovednosti vyučovat ani je jinak komerčně využívat a vydávat za své.

Veškeré texty, fotografie a videa umístěné na Webových stránkách a veškerý obsah digitálních Produktů jsou majetkem Poskytovatele a Zákazník je nesmí sám ani prostřednictvím třetí osoby jakkoliv (ani zčásti) kopírovat, rozmnožovat, ukládat, pozměňovat, komerčně využívat, vydávat za své, prodávat, nabízet, jakkoliv šířit nebo sdílet bez uvedení Poskytovatele jako autora, či jakkoliv jinak je použit v rozporu s Autorským zákonem nebo právními předpisy na ochranu duševního vlastnictví, ani nic z uvedeného nesmí umožnit jakékoliv třetí osobě.

- 7.7 **Důsledky porušení některých povinností Zákazníka.** Zákazník bere na vědomí, že v důsledku porušení některých povinností Zákazníka obsažených v těchto Obchodních podmínkách (zejména povinností v tomto čl. 7. Obchodních podmínek) mohou Poskytovateli vzniknout vůči Zákazníkovi nároky na náhradu škody či nemajetkové újmy nebo nároky na vydání bezdůvodného obohacení. Pokud dojde k porušení nějaké povinnosti Zákazníka stanovené

právními předpisy nebo těmito Obchodními podmínkami, podle míry porušení se budou aplikovat sankční ustanovení dle příslušných právních předpisů.

## 8. PRÁVA ZÁKAZNÍKA SPOTŘEBITELE

- 8.1 **Ustanovení pro spotřebitele.** Zákazníku – spotřebiteli náleží v tomto článku uvedená práva, která se nevztahují na Zákazníka – podnikatele (kromě čl. 8.7 a 8.8 Obchodních podmínek).
- 8.2 **Odstoupení spotřebitele od Smlouvy.** Zákazník – spotřebitel má právo bez udání důvodu jednostranně odstoupit od Smlouvy **uzavřené distančním způsobem** v zákonné lhůtě 14 (čtrnácti) kalendářních dnů ode dne uzavření Smlouvy, a to za předpokladu, že se nejedná o nemožnost odstoupení dle čl. 8.3 Obchodních podmínek.
- 8.3 **Nemožnost odstoupení spotřebitele.** Spotřebitel **nemůže a nemá právo odstoupit** od Smlouvy dle ustanovení § 1829 odst. 1 Občanského zákoníku a čl. 8.2 Obchodních podmínek v následujících případech:
- Pokud je předmětem Smlouvy poskytnutí Služby, spotřebitel nemůže a nemá právo odstoupit od Smlouvy v souladu s § 1837 písm. a) Občanského zákoníku v případě, že spotřebitel se zahájením poskytování Služby výslovně souhlasil již před uplynutím zákonné lhůty pro odstoupení od Smlouvy (lhůty 14 (čtrnácti) kalendářních dnů ode dne uzavření Smlouvy) a zároveň k poskytnutí Služby spotřebiteli již došlo v plném rozsahu. **Za výslovný souhlas spotřebitele s poskytnutím Služby se rozumí svolení k zahájení poskytování Služby (jak verbální tak neverbální / konkludentní). Poskytovatel zdůrazňuje, že právo spotřebitele na odstoupení od Smlouvy zaniká okamžikem poskytnutí Služby spotřebiteli v plném rozsahu.**
  - Pokud je předmětem Smlouvy dodání Produktu s digitálním obsahem, který nebyl dodán na hmotném nosiči, spotřebitel nemůže a nemá právo odstoupit od Smlouvy v souladu s § 1837 písm. l) Občanského zákoníku v případě, že spotřebitel s dodáním Produktu s digitálním obsahem výslovně souhlasil již před uplynutím zákonné lhůty pro odstoupení od Smlouvy (lhůty 14 (čtrnácti) kalendářních dnů ode dne uzavření Smlouvy) a zároveň k dodání Produktu s digitálním obsahem spotřebiteli již došlo. **Poskytovatel zdůrazňuje, že právo spotřebitele na odstoupení od Smlouvy zaniká okamžikem dodání Produktu spotřebiteli (tzn. zahájením plnění závazku Poskytovatele ze Smlouvy).**
- 8.4 **Vzor odstoupení od Smlouvy.** Nejde-li o případ, kdy nelze od Smlouvy odstoupit dle čl. 8.3 těchto Obchodních podmínek, odstoupení Zákazníka – spotřebitele od Smlouvy dle čl. 8.2 Obchodních podmínek může být učiněno volnou formou, přičemž vzorový formulář pro odstoupení od Smlouvy je uveden níže. Odstoupení od Smlouvy musí být doručeno Poskytovateli na jeho e-mail: [info@goldhandthaimassage.cz](mailto:info@goldhandthaimassage.cz) nebo na jiný z Kontaktních údajů uvedených v čl. 1.6 Obchodních podmínek.

---

### VZOR OZNÁMENÍ O ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY (SPOTŘEBITEL)

*Adresát (Poskytovatel): Khamla Saysavath, IČO: 063 27 532, adresa sídla: Bronzová 2011/3, 155 00, Praha 5 – Stodůlky, e-mail: [info@goldhandthaimassage.cz](mailto:info@goldhandthaimassage.cz).*

***Jako Zákazník – spotřebitel tímto Poskytovateli oznamuji, že odstupuji od Smlouvy, jejímž předmětem je dodání / poskytnutí: DOPLNIT SPECIFIKACI PRODUKTU / SLUŽBY.***

*Datum objednání Produktu / Služby:*

*Datum uzavření Smlouvy:*

*Jméno a příjmení Zákazníka:*

*Číslo účtu pro vrácení ceny Produktu / Služby Zákazníkovi:*

*Datum a podpis Zákazníka:*

---

- 8.5 **Důsledky odstoupení od Smlouvy.** Oprávněným odstoupením Zákazníka – spotřebitele od Smlouvy se Smlouva od počátku ruší a hledí se na ni, jako kdyby nebyla uzavřena. V případě oprávněného odstoupení Zákazníka – spotřebitele od Smlouvy:
- Poskytovatel přestane poskytovat již zahájené Služby Zákazníkovi nebo poskytování Služeb Zákazníkovi ani nezahájí; a zároveň
  - Zákazník je povinen se zdržet jakéhokoli dalšího užívání digitálního obsahu Produktu včetně jeho poskytování třetím osobám; a v případě Dárkového poukazu je povinen jakýkoliv Dárkový poukaz bez zbytečného odkladu buďto vymazat ze všech elektronických uložišť, kam umožnil jeho uložení, nebo jej vrátit Poskytovateli; a zároveň
  - Poskytovatel obratem deaktivuje přístup Zákazníka k obsahu zakoupeného Produktu a rovněž Zákazníkovi zruší jeho přístup k případným dalším poskytnutým bonusům souvisejícím se zakoupeným Produktem; a/nebo Poskytovatel deaktivuje unikátní číslo (kód) uvedené na dodaném Dárkovém poukazu tak, aby nebylo možné takový Dárkový poukaz použít; a/nebo Produkt a případné bonusy Zákazníkovi vůbec nedodá; a zároveň
  - Poskytovatel vrátí Zákazníkovi již uhrazenou cenu Produktu a/nebo Služby bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 14 (čtrnácti) kalendářních dnů ode dne doručení řádného odstoupení od Smlouvy Poskytovateli (učiněného v souladu s těmito Obchodními podmínkami a právními předpisy), a to na bankovní účet, ze kterého byla cena Produktu a/nebo Služby Poskytovateli uhrazena, případně na jiný bankovní účet, který Zákazník v odstoupení od Smlouvy uvede.
- 8.6 **Poměrná úhrada ceny Služby.** Pokud Služba nebyla spotřebiteli poskytnuta v plném rozsahu, ale s jejím poskytováním již bylo započato, má spotřebitel v případě odstoupení od Smlouvy povinnost zaplatit Poskytovateli poměrnou finanční částku za částečné již poskytnuté plnění, a to za plnění poskytnuté do okamžiku odstoupení od Smlouvy. Pohledávku Poskytovatele na zaplacení poměrné finanční částky za částečné již poskytnuté plnění může Poskytovatel jednostranně započíst oproti pohledávce spotřebitele na vrácení ceny předmětné Služby.
- 8.7 **Řešení stížností.** Se stížnostmi týkajícími se uzavřené Smlouvy, poskytnutého plnění nebo činnosti Poskytovatele se Zákazník může obrátit na Poskytovatele prostřednictvím Kontaktních údajů uvedených v čl. 1.6 Obchodních podmínek.
- 8.8 **Dozor nad povinnostmi Poskytovatele.** Dozor nad dodržováním povinností Poskytovatele vyplývajících z právních předpisů vykonávají tyto orgány a úřady: a) Česká obchodní inspekce; b) příslušný živnostenský úřad; a c) Úřad pro ochranu osobních údajů (jedná-li se o povinnosti

Poskytovatele při zpracování osobních údajů). Také na tyto orgány a úřady se může Zákazník obrátit se svou stížností.

- 8.9 **Mimosoudní řešení sporů.** Dojde-li mezi Zákazníkem – spotřebitelem a Poskytovatelem ke vzniku spotřebitelského sporu při uzavření nebo plnění ze Smlouvy, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může Zákazník – spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu k subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je **Česká obchodní inspekce**, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Gorazdova 1969/24, 120 00 Praha 2. Formulář k zahájení řízení a pokyny k vyplnění příslušného formuláře jsou umístěny internetové adrese ČOI: <https://www.coi.cz/mimosoudni-reseni-spotrebitelskych-sporu-adr/>, e-mail: [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz).

## 9. RECENZE (REFERENCE)

- 9.1 **Forma recenze.** Každý Zákazník má právo poskytnout na jakýkoliv Produkt a/nebo Službu Poskytovatele recenzi, a to libovolnou formou dle uvážení každého Zákazníka, v textové či mediální podobě. Možné způsoby poskytnutí recenze jsou zejména následující: i) prostřednictvím aplikací Mapy.cz, Mapy Google, Firmy.cz; nebo ii) prostřednictvím sociálních sítí Poskytovatele (například vložení recenze do komentářů u příspěvků Poskytovatele nebo zaslání recenze soukromou zprávou Poskytovateli); nebo iii) zaslání recenze Poskytovateli na jiný z Kontaktních údajů.
- 9.2 **Recenze zveřejňované na Webových stránkách.** Na Webových stránkách jsou **zveřejňovány pouze ty recenze**, které se automaticky propisují z aplikace Mapy Google, kam je Zákazníci sami vkládají. Zákazník může vložit svou recenzi na Mapy Google pouze v případě, že je vlastníkem Google účtu. Z aplikace Mapy Google se na Webové stránky Poskytovatele automaticky propisují veškeré recenze, které jsou do aplikace Mapy Google vloženy, Poskytovatel tudíž takové recenze nijak nevybírání, ani je ke zveřejnění na Webové stránky nijak nefiltruje. Aplikace Mapy Google může se zveřejněnými recenzemi nakládat dle Smluvních podmínek Google a dle Dodatečných smluvních podmínek služeb Map Google a Google Earth.
- 9.3 **Informace pro Zákazníka.** Zákazník je srozuměn se skutečností, že zveřejněním recenze ohledně Produktu a/nebo Služby Poskytovatele prostřednictvím aplikace Mapy Google je jeho recenze automaticky popsána na Webové stránky Poskytovatele.
- 9.4 **Neověřování recenzí.** Ověřeným Zákazníkem může být pouze ten, který od Poskytovatele obdržel Produkt a/nebo Službu a zveřejnil na Produkt a/nebo Službu recenzi ze svého Google účtu prostřednictvím aplikace Mapy Google. **Poskytovatel však nijak technicky neověřuje, zda jednotlivé recenze zveřejněné v aplikaci Mapy Google a současně zobrazené na Webových stránkách Poskytovatele skutečně pocházejí od osob, které Produkt a/nebo Službu od Poskytovatele obdržely.**
- 9.5 **Nezveřejňované recenze.** Recenze (zpětné vazby) zasílané ze strany Zákazníků soukromě do zpráv, na e-mail, či na jiný z Kontaktních údajů Poskytovatele nejsou nikde dále zveřejňovány.

## 10. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ, REKLAMACE

- 10.1 **Právní úprava.** Práva Zákazníka z vadného plnění Poskytovatele se řídí příslušnými obecně závaznými právními předpisy, zejména pak příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku a

Zákonem o ochraně spotřebitele, a to v závislosti na skutečnosti, zda jde o Zákazníka spotřebitele nebo podnikatele.

- 10.2 **Vadné plnění.** Poskytovatel odpovídá Zákazníkovi za to, že Produkt a/nebo Služba nemá vady a že je poskytnut/a ve shodě se Smlouvou, což konkrétně znamená, že Produkt a/nebo Služba odpovídá popisu uvedenému na Webových stránkách a je poskytnut/a v souladu s těmito Obchodními podmínkami. **Předmět plnění trpí vadou, jestliže neodpovídá popisu uvedenému na Webových stránkách a/nebo je poskytnut v rozporu s těmito Obchodními podmínkami.**
- 10.3 **Odpovědnost Zákazníka za digitální prostředí, součinnost Zákazníka.** V případě dodání Produktů s digitálním obsahem Poskytovatel neodpovídá za vady, které mohou Zákazníkovi vzniknout zejména kvůli pomalému internetovému připojení Zákazníka, neaktualizovanému internetovému prohlížeči nebo nenainstalovanému povinnému softwaru / aplikaci, které jsou pro dodání Produktu s digitálním obsahem vyžadovány a které není Poskytovatel schopen ovlivnit. Za účelem ověření, zda se vada vyskytla v důsledku nevyhovujícího digitálního prostředí Zákazníka, je Zákazník povinen Poskytovateli poskytnout nezbytnou součinnost v míře, kterou lze rozumně požadovat. Povinnost součinnosti Zákazníka je omezena pouze na technicky dostupné prostředky, které jsou pro Zákazníka co nejméně rušivé. V případě odmítnutí poskytnutí součinnosti náleží Zákazníkovi práva z vadného plnění pouze tehdy, prokáže-li, že Produkt s digitálním obsahem není ve shodě se Smlouvou.
- 10.4 **Absence práv z vadného plnění.** Práva z vadného plnění Zákazníkovi dále nenáleží: a) v případě, že o vytýkané vadě Zákazník věděl již před poskytnutím Služby nebo dodáním Produktu; nebo b) v případě, že Zákazník vadu sám způsobil, zejména porušením těchto Obchodních podmínek nebo jiných svých povinností a právních předpisů. Práva z vadného plnění Zákazníkovi nenáleží ani v případě krátkodobé dočasné nedostupnosti digitálního obsahu Produktu při údržbě dat nebo výpadku serveru. Webové stránky mohou být aktualizovány bez předchozího upozornění.
- 10.5 **Popis uplatnění práv z vadného plnění.** Práva z vadného plnění je Zákazník bez zbytečného odkladu povinen uplatnit u Poskytovatele, a to zasláním reklamace prostřednictvím Kontaktních údajů specifikovaných v čl. 1.6 Obchodních podmínek. Za řádné uplatnění reklamace se považuje okamžik, kdy Poskytovatel od Zákazníka reklamaci obdržel. Poskytovatel je povinen Zákazníkovi vydat potvrzení o tom, kdy Zákazník reklamaci uplatnil a co je obsahem reklamace. Poskytovatel je dále povinen vydat Zákazníkovi potvrzení o termínu a způsobu vyřízení reklamace, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace. O uplatnění a vyřízení reklamace bude Zákazník informován prostřednictvím e-mailu, který Poskytovateli při uplatnění reklamace sdělil.
- 10.6 **Lhůta k vyřízení reklamace.** Reklamace musí být Poskytovatelem vyřízena a Zákazník musí být o jejím vyřízení informován bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 (třiceti) kalendářních dnů od jejího řádného uplatnění, nedohodne-li se Poskytovatel se Zákazníkem jinak.
- 10.7 **Způsoby vyřízení reklamace.** V případě vady Produktu a/nebo Služby má Zákazník právo na bezplatné odstranění této vady, pokud to není nemožné nebo nepřiměřeně nákladné. Nelze-li vadu plnění (Služby a/nebo Produktu) odstranit, má Zákazník právo na přiměřenou slevu z ceny Služby a/nebo Produktu anebo v případě splnění zákonných povinností (není-li vada nevýznamná) právo na odstoupení od Smlouvy.

## 11. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

11.1 **Rozhodné právo.** Právní vztah mezi Poskytovatelem a Zákazníkem se řídí:

- a) těmito Obchodními podmínkami, které definují vzájemná práva a povinnosti Poskytovatele a Zákazníka (právní vztah mezi Poskytovatelem a Zákazníkem, který není spotřebitel, se řídí těmito Obchodními podmínkami v rozsahu, ve kterém se takového Zákazníka týkají);
- b) „**Zásadami ochrany osobních údajů**“, jak jsou uvedeny na Webových stránkách;
- c) podmínkami a pokyny uvedenými na Webových stránkách a případně v elektronické komunikaci mezi Poskytovatelem a Zákazníkem, přičemž zvláštní ujednání mezi Poskytovatelem a Zákazníkem odchylovající se od těchto Obchodních podmínek dle komunikace Poskytovatele a Zákazníka mají přednost, jsou-li v souladu s právními předpisy;
- d) v otázkách zde neupravených se právní vztah mezi Poskytovatelem a Zákazníkem řídí právními předpisy platnými a účinnými na území České republiky, zejména Občanským zákoníkem, a v případě Zákazníka v postavení spotřebitele také Zákonem o ochraně spotřebitele;
- e) pokud je Zákazník spotřebitelem a právní řád státu jeho obvyklého bydliště poskytuje vyšší míru ochrany spotřebitele než český právní řád, je takovému Zákazníkovi v právních vztazích poskytována tato vyšší míra právní ochrany, a to v souladu s čl. 6 odst. 2 Nařízení Řím I (Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 593/2008 o právu rozhodném pro smluvní závazkové vztahy).

11.2 **Změna Obchodních podmínek.** Poskytovatel si vyhrazuje právo na jakoukoliv jednostrannou změnu obsahu Obchodních podmínek. Aktualizované znění Obchodních podmínek bude vždy uveřejněno na Webových stránkách. Pokud nejde o změny Obchodních podmínek na základě zákona, práva a povinnosti Zákazníka se však řídí vždy tím zněním Obchodních podmínek, za jejichž účinnosti Zákazníkova práva a povinnosti vznikla (tzn. zněním platným k okamžiku uzavření Smlouvy).

11.3 **Jazyk a výklad.** Pokud vznikne překlad textu těchto Obchodních podmínek z českého jazyka do jakéhokoliv jiného jazyka, platí, že v případě sporu o výklad pojmů platí výklad Obchodních podmínek i Smlouvy v českém jazyce.

11.4 **Zpracování osobních údajů.** Veškeré informace o ochraně osobních údajů, zejména o účelech a způsobech zpracování, jakož i o právech Zákazníka v souvislosti se zpracováním osobních údajů, jsou uvedeny v části „**Zásady ochrany osobních údajů**“ na Webových stránkách.

11.5 **Salvátorská klauzule.** Je-li některé ustanovení Obchodních podmínek neplatné nebo neúčinné nebo se takovým stane, tak namísto tohoto neplatného nebo neúčinného ustanovení Obchodních podmínek nastoupí takové zákonné ustanovení, jehož smysl se neplatnému ustanovení Obchodních podmínek co nejvíce přibližuje. Neplatností nebo neúčinností jednoho ustanovení není dotknuta platnost a účinnost ostatních ustanovení Obchodních podmínek.

11.6 **Platnost a účinnost.** Tyto Obchodní podmínky jsou platné a účinné ode dne 1. září 2024.