VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

pro poskytování služeb boutique sauna & wellness **SAUNOF**

Článek I.

Úvodní ustanovení

1. Tyto Všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) upravují práva a povinnosti mezi provozovatelem wellness centra SAUNOF (dále jen „Provozovatel“) a fyzickými či právnickými osobami využívajícími služby nebo nakupujícími zboží nabízené v provozovně SAUNOF (dále jen „Zákazník“).
2. Tyto VOP tvoří nedílnou součást smlouvy uzavírané mezi Provozovatelem a Zákazníkem při:

- zakoupení vstupu do wellness,
- rezervaci privátních služeb,
- nákupu dárkových poukazů,
- nákupu občerstvení nebo zboží,
- využívání členství SAUNOF Club.

3. Veškeré smluvní vztahy se řídí právním řádem České republiky, zejména:

- zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník,
- zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele,
- dalšími souvisejícími právními předpisy.

4. Aktuální znění VOP je zveřejněno na internetových stránkách SAUNOF a je současně k dispozici v provozovně.
5. Pokud se Provozovatel a Zákazník v konkrétním případě písemně dohodnou na odchylných podmínkách, má taková dohoda přednost před těmito VOP.

Článek II.

Identifikační údaje provozovatele

Podnikatel:
Zdeněk Polášek
IČO:
87701162

DIČ:
CZ9007025027
Sídlo:
Komenského 228
Hulín 76824
Provozovna:
SAUNOF
Bílanská 2461/16
767 01 Kroměříž
Telefon:
+420 777 711 142
E-mail:
saunof@email.cz
Webové stránky:
www.saunof.cz

Článek III.

Poskytované služby

SAUNOF poskytuje zejména tyto služby:

- vstupy do veřejné wellness zóny
- využití finských saun
- využití ochlazovací zóny
- využití relaxačních prostor
- pronájem VIP whirlpool zóny
- prodej občerstvení a nápojů
- prodej doplňkového sortimentu
- prodej dárkových poukazů
- provoz věrnostního programu SAUNOF Club
- poskytování balíčků služeb

Aktuální nabídka služeb je zveřejněna na webových stránkách a v ceníku provozovny.

Článek IV.

Uzavření smlouvy

Smlouva mezi Provozovatelem a Zákazníkem vzniká:

- zakoupením vstupu na recepci,

- potvrzením rezervace telefonicky nebo emailem,
- uhrazením rezervace přes platební bránu a jejím potvrzení emailem,
- zakoupením poukazu,
- zakoupením zboží.

Potvrzením rezervace Zákazník potvrzuje, že se seznámil s těmito VOP a Provozním a návštěvním řádem SAUNOF.

Při uzavření smlouvy prostřednictvím webových stránek nebo online rezervačního systému obdrží Zákazník potvrzení objednávky nebo rezervace v elektronické podobě na jím uvedenou e-mailovou adresu. V případě potřeby mu budou VOP poskytnuty rovněž v elektronické podobě.

Článek V.

Ceny a platební podmínky

1. Veškeré ceny jsou uvedeny v českých korunách včetně DPH, pokud právní předpis nestanoví jinak.
2. Aktuální ceny jsou uvedeny:

- na webových stránkách,
- v rezervačním systému,
- na recepci provozovny.

3. Platbu lze provést zejména:

- platební kartou,
- v hotovosti,
- online platební bránou,
- bankovním převodem,
- prostřednictvím dárkového poukazu,
- prostřednictvím kreditu SAUNOF Club.

4. U vybraných služeb, zejména u časového vstupu, rezervace VIP Whirlpool nebo jiných privátních služeb, může Provozovatel požadovat úhradu až 100 % ceny předem.
5. Nebude-li požadovaná záloha uhrazena ve stanovené lhůtě, je Provozovatel oprávněn rezervaci bez náhrady zrušit.
6. Provozovatel si vyhrazuje právo odstoupit od smlouvy či zrušit rezervaci v případě, že cena služby nebo zboží uvedená v rezervačním systému či na webových stránkách byla zjevně chybné hodnoty v důsledku technické či administrativní chyby.
7. Není-li u konkrétní nabídky uvedeno jinak, jednotlivé slevy, akční nabídky a členské výhody SAUNOF Club nelze vzájemně kombinovat.

Článek VI.

Rezervace služeb

1. Rezervace se vztahuje pouze na privátní služby, zejména VIP whirlpool zónu, případně další služby, u nichž je v aktuální nabídce výslovně uvedena možnost rezervace.
2. Veřejná wellness zóna SAUNOF není určena k rezervaci. Vstup do veřejné wellness zóny je umožněn v rámci otevírací doby do naplnění maximální provozní kapacity wellness centra.
3. Rezervaci privátní služby lze provést prostřednictvím online rezervačního systému, telefonicky, e-mailem nebo osobně na recepci.
4. Rezervace privátní služby je závazná okamžikem jejího potvrzení Provozovatelem. Je-li u dané služby požadována úhrada předem, je rezervace podmíněna jejím řádným a včasným uhrazením.
5. Rozsah rezervované služby, její cena, datum a čas jsou uvedeny v potvrzení rezervace. V případě rozporu mezi potvrzením rezervace a obecnou nabídkou služeb Provozovatele je pro konkrétní rezervaci rozhodující potvrzení rezervace.
6. Pozdní příchod Zákazníka na rezervovanou privátní službu nezakládá nárok na prodloužení rezervovaného času. Poskytnutí služby končí vždy v rezervovaném čase, pokud se Provozovatel nerozhodne jinak.

Článek VII.

Storno podmínky a změna rezervace

1. Zákazník je oprávněn svou rezervaci zrušit nebo změnit prostřednictvím e-mailu nebo telefonicky.
2. Pokud není u konkrétní služby uvedeno jinak, platí následující storno podmínky:

- více než 24 hodin před začátkem rezervace – bez stornopoplatku,
- méně než 24 hodin před začátkem rezervace – stornopoplatek ve výši 100 % ceny rezervované služby,
- nedostavení se bez předchozího zrušení rezervace (No-show) – stornopoplatek ve výši 100 % ceny rezervované služby.

3. Při včasném zrušení rezervace bude zaplacená částka nebo záloha vrácena stejným způsobem, jakým byla uhrazena, případně převedena do kreditu v SAUNOF Clubu, a to nejpozději do 14 dnů.

4. Provozovatel může podle svého uvážení umožnit jednorázovou změnu termínu rezervace bez storno poplatku, pokud tomu nebrání provozní možnosti. Na tuto změnu nevzniká právní nárok.
5. V případě technické poruchy, výpadku energií, havárie nebo jiné mimořádné události na straně Provozovatele bude Zákazníkovi nabídnut náhradní termín nebo vrácena již uhrazená částka.

Článek VIII.

Dárkové poukazy

1. Dárkové poukazy lze zakoupit elektronicky nebo přímo v provozovně.
2. Dárkový poukaz zakoupený prostřednictvím webových stránek je připraven k osobnímu vyzvednutí na recepci provozovny SAUNOF po přijetí platby. O možnosti vyzvednutí je Zákazník informován prostřednictvím e-mailu nebo jiným dohodnutým způsobem.
3. Při převzetí dárkového poukazu může být Zákazník vyzván k prokázání totožnosti nebo k předložení potvrzení objednávky či dokladu o zaplacení. Dárkový poukaz může převzít i třetí osoba určená Zákazníkem, pokud Provozovatel obdrží předem informaci o jejím jménu nebo jiný dostatečný údaj umožňující ověření oprávnění k převzetí.
4. Každý poukaz obsahuje své jedinečné identifikační číslo.
5. Poukaz je přenosný a může jej využít jakákoli osoba, která jej předloží při čerpání služby.
6. Platnost poukazu je uvedena přímo na poukazu.
7. Po uplynutí doby platnosti poukaz zaniká bez nároku na finanční náhradu, pokud právní předpis nestanoví jinak.
8. Dárkový poukaz nelze směnit za peněžní prostředky.
9. Pokud hodnota čerpané služby nedosáhne hodnoty poukazu, tak nevyčerpaná částka se nevrací. Provozovatel může na žádost Zákazníka umožnit převod nevyčerpané části hodnoty do kreditu SAUNOF Club.
10. Přesahuje-li hodnota čerpané služby hodnotu poukazu, je Zákazník povinen rozdíl doplatit.
11. Za ztracené, odcizené nebo poškozené poukazy Provozovatel neodpovídá.

Článek IX.

SAUNOF Club

1. SAUNOF Club je věrnostní program provozovaný provozovatelem.
2. Členství vzniká splněním podmínek uvedených na webových stránkách nebo v provozovně.

3. Člen může čerpat výhody uvedené v aktuálních podmínkách programu.
4. Kredit vložený do SAUNOF Club není bankovním vkladem ani elektronickými penězi.
5. Platnost vkládaného kreditu je 12 měsíců od jeho posledního dobití. Do uplynutí této doby lze nevyčerpaný kredit novým nabitím prodloužit. Kredit není úročen a nelze jej vyplatit v hotovosti ani převést na bankovní účet. V případě vypršení platnosti kreditu se jeho zbývající část nevrací.
6. Provozovatel si vyhrazuje právo změnit podmínky věrnostního programu nebo program ukončit. Taková změna se nedotkne již vzniklých práv členů v rozsahu vyžadovaném právními předpisy.
7. Podrobné podmínky programu jsou upraveny samostatnými Pravidly SAUNOF Club.

Článek X.

Odpovědnost za škodu

1. Zákazník odpovídá za škodu způsobenou úmyslně nebo z nedbalosti na zařízení provozovny nebo na majetku jiných návštěvníků.
2. Zákazník odpovídá za škodu způsobenou porušením těchto VOP nebo Provozního a návštěvního řádu.
3. Provozovatel odpovídá za odložené věci pouze v rozsahu stanoveném občanským zákoníkem.
4. Cennosti doporučuje Provozovatel ukládat do uzamykatelných skříněk.
5. Provozovatel neodpovídá za škodu vzniklou v důsledku porušení Provozního a návštěvního řádu ze strany Zákazníka.
6. Při ztrátě nebo poškození zapůjčeného čipu je Zákazník povinen bezodkladně oznámit tuto skutečnost obsluze Provozovatele. Do okamžiku oznámení ztráty odpovídá Zákazník za případné čerpání služeb nebo nákup zboží evidovaný prostřednictvím tohoto čipu. Za ztrátu nebo poškození čipu je Zákazník povinen uhradit paušální náhradu ve výši 300 Kč. Při ztrátě či zničení zapůjčeného prostěradla nebo ručníku činí paušální náhrada 300 Kč za kus.

Článek XI.

Bezpečnost a zdravotní stav

1. Každý návštěvník využívá služby SAUNOF na vlastní odpovědnost s ohledem na svůj zdravotní stav.
2. Saunování se nedoporučuje zejména osobám:

- s akutním infekčním onemocněním,
- pod vlivem alkoholu nebo omamných látek,

- s horečnatým onemocněním,
- s jinými zdravotními obtížemi, u nichž by mohlo dojít ke zhoršení zdravotního stavu.

3. V případě pochybností doporučuje Provozovatel konzultaci s ošetřujícím lékařem.
4. Provozovatel nenese odpovědnost za zdravotní komplikace způsobené zatajením zdravotních omezení nebo nedodržením doporučeného způsobu využívání wellness služeb.

Článek XII.

Odmítnutí vstupu a ukončení služby

Provozovatel je oprávněn odmítnout vstup nebo ukončit poskytování služby zejména osobě, která:

- je pod vlivem alkoholu nebo jiných návykových látek,
- svým chováním ohrožuje bezpečnost ostatních návštěvníků,
- porušuje Provozní a návštěvní řád,
- poškozuje zařízení provozovny,
- obtěžuje ostatní návštěvníky,
- nedodržuje hygienické zásady,
- nerespektuje pokyny zaměstnanců.

V těchto případech nevzniká Zákazníkovi nárok na vrácení ceny za nevyužitou část služby, pokud právní předpis nestanoví jinak.

Článek XIII.

Reklamace

1. Provozovatel odpovídá za to, že poskytované služby a prodávané zboží odpovídají sjednaným podmínkám a právním předpisům České republiky.
2. Zákazník je povinen případné vady služby oznámit bez zbytečného odkladu, ideálně ještě během návštěvy provozovny, aby bylo možné situaci bezodkladně prověřit a případně napravit.

4. Reklamaci lze uplatnit osobně na recepci provozovny, e-mailem na kontaktní e-mail Provozovatele nebo písemně na adresu sídla Provozovatele.
5. Při uplatnění reklamace Provozovatel vydá Zákazníkovi potvrzení o jejím uplatnění, které obsahuje zejména datum uplatnění reklamace, její obsah a požadovaný způsob vyřízení.
6. Reklamace musí obsahovat alespoň:

- identifikaci zákazníka,
- datum návštěvy nebo objednávky,
- popis reklamované skutečnosti,
- požadovaný způsob vyřízení reklamace.

Provozovatel vyřídí reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne jejího uplatnění, pokud se Zákazníkem nedohodne na delší lhůtě.

Článek XIV.

Spotřebitelské smlouvy uzavírané na dálku

1. Pokud je smlouva uzavřena prostřednictvím internetu nebo jiného prostředku komunikace na dálku, má spotřebitel práva stanovená občanským zákoníkem, včetně práva odstoupit od smlouvy, pokud zákon nestanoví jinak.

2. U služeb poskytovaných v konkrétním termínu nebo období, zejména rezervace VIP whirlpool zóny a jiných wellness služeb na určitý termín, se právo na odstoupení ve 14denní lhůtě neuplatní, pokud jde o zákonnou výjimku pro služby související s využitím volného času poskytované v určeném termínu nebo období.

3. Na rezervace uvedené v předchozím odstavci se použijí storno podmínky uvedené v článku VII těchto VOP.

4. U nákupu zboží a dárkových poukazů uzavřeného prostřednictvím internetu se práva spotřebitele na odstoupení od smlouvy řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku. Informace o právu na odstoupení a vzorový formulář pro odstoupení jsou Zákazníkovi poskytnuty před uzavřením smlouvy, pokud se na konkrétní smlouvu právo na odstoupení vztahuje.

Článek XV.

Ochrana osobních údajů

1. Provozovatel zpracovává osobní údaje zákazníků v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 (GDPR) a souvisejícími právními předpisy.
2. Osobní údaje jsou zpracovávány zejména za účelem:

- vytvoření a správy rezervací,
- plnění smlouvy,
- vedení účetnictví,
- plnění zákonných povinností,
- komunikace se zákazníkem,

- provozu věrnostního programu SAUNOF Club.

3. Podrobnosti o rozsahu zpracování osobních údajů, době jejich uchování, právním základu zpracování a právech subjektů údajů jsou uvedeny v samostatném dokumentu „Zásady ochrany osobních údajů“, zveřejněném na webových stránkách Provozovatele.

Článek XVI.

Vyšší moc

1. Provozovatel nenese odpovědnost za nemožnost poskytnutí služby, pokud byla způsobena okolnostmi, které nemohl rozumně předvídat ani ovlivnit.
2. Za takové okolnosti se považují zejména:

- výpadky dodávek elektrické energie,
- přerušení dodávky vody,
- havárie technologií,
- požár,
- povodeň,
- epidemie nebo pandemie,
- zásahy orgánů veřejné moci,
- jiné mimořádné události obdobného charakteru.

3. V takovém případě nabídne Provozovatel zákazníkovi náhradní termín nebo vrácení uhrazené ceny, pokud to povaha situace umožňuje.

Článek XVII.

Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

1. Spotřebitel má právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu (ADR), pokud se spor nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou.

2. Příslušným subjektem pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů je Česká obchodní inspekce. Internetová adresa subjektu ADR: https://coi.gov.cz/informace-o-adr/.

3. Kontaktní údaje subjektu ADR: Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Gorazdova 1969/24, 120 00 Praha 2. Informace o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů jsou dostupné na internetových stránkách České obchodní inspekce.

Článek XVIII.

Závěrečná ustanovení

1. Tyto Všeobecné obchodní podmínky nabývají účinnosti dne 1. 9. 2026.
2. Provozovatel je oprávněn VOP přiměřeně měnit nebo doplňovat. Nové znění se použije pouze na smlouvy uzavřené po dni nabytí jeho účinnosti.
3. Práva a povinnosti neupravené těmito VOP se řídí právním řádem České republiky.
4. Je-li některé ustanovení těchto VOP neplatné nebo neúčinné, nemá tato skutečnost vliv na platnost ostatních ustanovení.
5. Nedílnou součástí těchto VOP jsou:

- Provozní a návštěvní řád SAUNOF,
- Zásady ochrany osobních údajů,
- Pravidla věrnostního programu SAUNOF Club,

6. Zákazník potvrzuje, že se před uzavřením smlouvy seznámil s těmito VOP a souhlasí s jejich zněním.
7. Provozovatel uchovává údaje o uzavřených smlouvách, rezervacích a souvisejících transakcích v elektronické podobě po dobu stanovenou platnými právními předpisy nebo po dobu nezbytnou k ochraně svých práv a oprávněných zájmů.
8. Zákazníkovi může být doručována běžná provozní komunikace související s rezervací, objednávkou, dárkovým poukazem nebo členstvím v SAUNOF Club na jeho e-mailovou adresu nebo telefonní číslo, které poskytl Provozovateli.
9. Smlouva a tyto VOP jsou vyhotoveny v českém jazyce.
10. Smlouvy uzavřené prostřednictvím webových stránek nebo online rezervačního systému jsou Provozovatelem archivovány v elektronické podobě po dobu stanovenou právními předpisy.

V Kroměříži dne 1. 9. 2026

SAUNOF

_____

Provozovatel