



THAJKA THAI MASSAGE



CK MATRIX ČR, Štúrova 1701/55, 142 00 Praha 4, Tel.: +420 241723300, Fax: +420 241723301, Mobil: +420 604251543, info@on-internet.cz

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY – PRODEJ DÁRKOVÝCH POUKAZŮ

Obecná ustanovení

Tyto obchodní podmínky platí pro nákup dárkových poukazů u společnosti MATRIX ČR, s.r.o., Ostrčilova 2259/13, 702 00 Ostrava, IČ 25830881, zapsané v OR u KOS v Ostravě v oddílu C, vložce číslo 20183. Korespondenční adresa Štúrova 1701/55, 142 00 Praha 4.

Podmínky blíže vymezují a upřesňují práva a povinnosti prodávajícího (dodavatele) a kupujícího (zákazníka). Prodávajícím a provozovatelem masážního salonu Thajka je společnost MATRIX ČR, s.r.o. Veškeré smluvní vztahy jsou uzavřeny v souladu s právním řádem České republiky. Je-li smluvní stranou spotřebitel, řídí se vztahy, které nejsou těmito obchodními podmínkami upravené, občanským zákoníkem (č. 40/1964 Sb.) a zákonem o ochraně spotřebitele (č. 634/1992 Sb.) v platných zněních. Je-li smluvní stranou podnikatel, nikoli spotřebitel, řídí se vztahy neupravené obchodními podmínkami obchodním zákoníkem (č. 513/1991 Sb) v platném znění.

Vymezení pojmů

Spotřebitelská smlouva – smlouva kupní, o dílo, případně jiné smlouvy dle občanského zákoníku, pokud smluvními stranami jsou na jedné straně spotřebitel a na druhé straně dodavatel resp. prodávající.

Prodávající (dodavatel) – osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy jedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti. Je to podnikatel, který přímo nebo prostřednictvím jiných podnikatelů dodává kupujícímu výrobky nebo poskytuje služby.

Kupující, spotřebitel – osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy nejedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti. Je to fyzická či právnická osoba, která nakupuje výrobky nebo užívá služby za jiným účelem než pro podnikání s těmito výrobky nebo službami.

Kupující, který není spotřebitel – podnikatel, který nakupuje výrobky či užívá služby za účelem svého podnikání s těmito výrobky nebo službami.

Uzavření kupní smlouvy – není-li kupujícím spotřebitel, objednávka kupujícího je návrhem kupní smlouvy a samotná kupní smlouva je uzavřena momentem doručení závazného souhlasu prodávajícího kupujícímu s tímto jeho návrhem (závazným potvrzením objednávky ze strany prodávajícího – potvrzovacím emailem). Je-li kupujícím spotřebitel, umístěním nabídky prodeje zboží na internetových stránkách vyjadřuje prodávající svoji vůli uzavřít kupní smlouvu na zboží, popř. služby za uvedených podmínek. Kupní smlouva vzniká okamžikem doručení závazné objednávky kupujícího prodávajícímu. Od tohoto momentu mezi kupujícím a prodávajícím vznikají vzájemná práva a povinnosti, jež jsou vymezeny kupní smlouvou a obchodními podmínkami, které jsou nedílnou součástí této smlouvy.

Informace o uzavřené smlouvě a obchodních podmínkách

Uzavřením kupní smlouvy (objednávkou dárkového poukazu) kupující stvrzuje, že se seznámil s těmito obchodními podmínkami a že s nimi souhlasí. Je povinností kupujícího pravidelně kontrolovat znění těchto obchodních podmínek před každým nákupem a obeznámit se s jejich případnými změnami. Součástí obchodních podmínek je i reklamační řád prodávajícího. Na tyto obchodní podmínky je kupující dostatečným způsobem před vlastním uskutečněním objednávky upozorněn a má možnost se s nimi seznámit. Tyto obchodní podmínky jsou nedílnou součástí uzavřené smlouvy.

Smlouva je uzavírána v českém jazyce. Uzavřená smlouva je prodávajícím archivována za účelem jejího úspěšného splnění a není přístupná třetím stranám. Tyto obchodní podmínky jsou zobrazeny na webových stránkách masážního salonu Thajka na www.thajka.cz, a je tak umožněna jejich archivace a reprodukce kupujícím pro jeho potřebu.

Charakteristika a cena zboží

Zbožím jsou dárkové poukazy, které jsou vystavovány na dohodnutou cenu nebo na konkrétní druh masáže či balíček služeb dle našeho ceníku a nabídky na www.thajka.cz.

Na webu jsou uváděny celkové konečné ceny pro spotřebitele, ke kterým se přičítají pouze náklady na dopravu zboží uvedené v následujícím bodě. Jsme plátcí DPH, tudíž je cena uvedena včetně daně. Ceny jsou vyhlášeny na dobu neurčitou a platné do odvolání. Prodávající si vyhrazuje právo na změnu ceny bez výslovného upozornění kupujícího. Případná změna ceny zboží však nemá vliv na celkovou hodnotu již přijaté objednávky.

Objednání a dodání zboží

Dárkové poukazy si můžete objednat i z pohodlí vašeho domova on-line na www.thajka.cz, emailem na info@thajka.cz nebo telefonicky na čísle 241 723 300. Přijetí vaší objednávky bude potvrzeno ve formě e-mailu s informacemi o zakoupeném zboží a potvrzením vámi zadaných informací. Je vaší povinností zkontrolovat správnost informací v potvrzení co možná nejdříve, vytisknout je a uschovat kopii.

Zboží dodáváme prostřednictvím České pošty nebo kurýrní služby PPL.

- Při platbě on-line zasíláme poukaz na vaši adresu doporučenou poštou (zdarma) v den objednání.
- Při platbě převodem zasíláme poukaz na vaši adresu doporučenou poštou (zdarma) v den připsání platby na náš účet.
- Při platbě dobírkou zasíláme poukaz na vaši adresu kurýrní službou PPL (za 150 Kč) následující den po objednání.

Je třeba mít na paměti, že během období svátků a dovolených se může doba expedice prodloužit. Nepřebíráme žádnou odpovědnost za jakékoli zdržení v dodacích lhůtách, ke kterému může dojít ze strany České pošty.

Poukazy lze rovněž zakoupit přímo na našich salonech. V případě platby kreditní kartou se zavazujete se, že veškeré informace poskytnuté společnosti MATRIX ČR, s.r.o. za účelem objednání zboží jsou správné, že kreditní či debetní karta, kterou používáte, je vaše a že disponuje dostatečnými zdroji na pokrytí nákladů za objednané zboží.

O jednotlivých skutečnostech (potvrzení objednávky, údajích k provedení platby, obdržení platby, dodávky apod.) bude kupující informován prostřednictvím e-mailu, popř. telefonu.

Dárkové poukazy

Nákup a doručování dárkových poukazů se řídí následujícími pravidly:

- dárkový poukaz je ceninou, kterou vydává společnost MATRIX ČR, s.r.o.
- každý dárkový poukaz obsahuje unikátní kód, datum jeho platnosti a službu, kterou na něj lze čerpat nebo částku odpovídající hodnotě poukazu
- platnost poukazu je uvedena ve spodní části strany s textem, po jejím vypršení poukaz propadá bez nároku na náhradu
- dárkový poukaz není možné vyměnit za hotovost
- dárkový poukaz na službu lze použít pouze jednou
- dárkový poukaz na hodnotu lze použít vícekrát až do vyčerpání jeho hodnoty.
- při nedočerpání celé částky uvedené na poukazu nebo plné hodnoty služby uvedené na poukazu nebude poskytnuta náhrada
- prodávající nenese odpovědnost za ztracené či zneužitě dárkové poukazy
- pozměňování, kopírování či jiná forma zneužití dárkových poukazů jsou trestné. V případě, že bude mít prodávající pochybnosti o pravosti kódu poukazu použitého při nákupu, vyhrazuje si právo na pozdržení vyřízení objednávky do doby než ověří pravost poukazu s osobou, která poukaz zakoupila
- na poukazech není vyznačeno jméno majitele (pokud tomu není jinak na přání kupujícího), uplatnit jej může osoba, která jej odevzdá na místě čerpání
- služby uvedené na platném poukazu lze čerpat v jakémkoliv masážním salonu THAJKA, pokud na poukazu není uvedeno jinak
- je nutné provést rezervaci předem a upozornit na ni při příchodu do salonu (rezervační číslo)
- zrušení rezervace oznámené méně než 48 hodin předem bude mít za následek propadnutí poukazu

Odstoupení od smlouvy ze strany kupujícího

Spotřebitel je v souladu s § 53 odst. 7 obč.z. oprávněn od kupní smlouvy odstoupit bez udání důvodu a bez jakékoli sankce nejpozději do 14 dnů od převzetí předmětu koupě (v souladu s § 53 odst. 8 Občanského Zákoníku. se toto právo nevztahuje na dodávku zboží upraveného podle přání kupujícího nebo pro jeho osobu). Kupující, který není spotřebitelem, nemůže toto právo uplatnit. Rozhodne-li se spotřebitel využít tohoto práva, musí odstoupení od smlouvy doručit nejpozději do 14. dne od převzetí poukazu. Doporučujeme tak učinit nejlépe písemnou formou – emailem na info@thajka.cz, což zajistí zejména prokazatelnost učiněného právního úkonu, kterým se smlouva ruší.

Spotřebitel uhradí náklady spojené s přepravou vráceného zboží na adresu prodávajícího (MATRIX ČR, s.r.o., Štúrova 1701/55, Praha 4, 142 00). Při zaslání zboží zpět prodávajícímu doporučujeme spotřebiteli zboží zabalit tak, aby bylo během přepravy dostatečně chráněno proti znehodnocení.

Zboží je kupující – spotřebitel povinen vrátit úplné, s kompletní dokumentací či fakturou, nepoškozené, čisté, ve stavu a hodnotě, v jakém zboží převzal. Při nesplnění uvedených podmínek nemůže spotřebiteli vzniknout žádná újma na jeho právu odstoupit od smlouvy. Prodávající však vůči spotřebiteli může uplatnit kompenzaci za snížení hodnoty vráceného zboží, pokud k takovému snížení hodnoty dojde poškozením dodaného zboží, vzniklým vinou spotřebitele. Případnou kompenzaci není dotčeno právo spotřebitele na odstoupení od smlouvy bez jakékoli sankce.

Prodávající je zároveň povinen vrátit spotřebiteli kupní cenu sníženou o náklady, které prodávajícímu vznikly s přepravou zboží k zákazníkovi, a to nejpozději do 30 dnů od odstoupení způsobem, na kterém se spotřebitelem dohodne (zpravidla bankovním převodem na uvedený účet).

Odstoupení od smlouvy ze strany prodávajícího

Prodávající je oprávněn písemně odstoupit od kupní smlouvy (po předchozí dohodě s kupujícím) zejména v případech:

- jestliže kupující ani přes opakovanou výzvu neposkytne prodávajícímu součinnost k řádnému splnění závazku, tj.k doručení zboží
- jestliže si kupující neodebere objednané zboží bez předešlého zrušení objednávky (akceptované prodejcem). V tom případě nese kupující, nikoli spotřebitel, ke své tíži veškeré vzniklé náklady s tímto obchodním případem (logistické, bankovní, přepravní atd.). Právo na náhradu škody prodávajícího tím není dotčeno. V souladu s předcházející větou je kupující povinen uhradit prodávajícímu veškeré vynaložené náklady a škody vzniklé v důsledku nemožnosti splnit předmět kupní smlouvy

- jestliže zboží již není v nabídce. V případě, že kupující zaplatil již část nebo celou kupní cenu, bude mu tato částka bezodkladně převedena zpět na jeho účet.

Záruka

V případě, že věc při převzetí kupujícím není ve shodě s kupní smlouvou (dále jen „rozpor s kupní smlouvou“), má kupující právo na to, aby prodávající bezplatně a bez zbytečného odkladu věc uvedl do stavu odpovídajícího kupní smlouvě, a to podle požadavku kupujícího buď výměnou věci, nebo její opravou. Není-li takový postup možný, může kupující požadovat přiměřenou slevu z ceny věci nebo od smlouvy odstoupit. To neplatí, pokud kupující před převzetím věci o rozpor s kupní smlouvou věděl nebo rozpor s kupní smlouvou sám způsobil. Rozpor s kupní smlouvou, který se projeví během šesti měsíců ode dne převzetí věci, se považuje za rozpor existující již při jejím převzetí, pokud to neodporuje povaze věci nebo pokud se neprokáže opak.

Reklamacce

Pokud dodaný poukaz při dodání vykazuje vady jiné, než odpovídá obvyklému způsobu doručení nebo opotřebení, má zákazník právo uplatnit reklamaci. Doporučujeme zákazníkům, aby z důvodů lepší prokazatelnosti reklamaci uplatnili písemně e-mailem na info@thajka.cz a uvedli vedle výstižného popisu vady a poukazu, kterého se vada týká, také identifikační kód poukazu. Reklamované zboží je třeba zaslat na adresu prodávajícího (MATRIX ČR, s.r.o., Štúrova 1701/55, Praha 4, 142 00).

O reklamaci prodávající rozhodne ihned, ve složitých případech do 3 pracovních dnů. Reklamacce včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 kalendářních dnů ode dne uplatnění reklamacce, pokud se prodávající se spotřebitelem nedohodne na delší lhůtě. Po uplynutí této lhůty má spotřebitel stejná práva, jako by se jednalo o vadu, kterou nelze odstranit.

Prodávající je povinen spotřebiteli vydat písemné potvrzení o tom, kdy spotřebitel uplatnil reklamaci, co je jejím obsahem a jaký způsob jejího vyřízení spotřebitel požaduje; dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamacce, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamacce.

V případě oprávněné reklamacce má kupující spotřebitel právo na úhradu nákladů spojených s reklamací. V případě odstoupení od smlouvy z důvodu vady věci má spotřebitel také právo na úhradu nákladů k tomuto odstoupení.

Ochrana osobních údajů

Osobní údaje zákazníků jsou uchovávány v souladu s platnými zákony České republiky, zejména se zákonem o ochraně osobních údajů č. 101/2000 Sb. ve znění pozdějších právních předpisů. Osobní údaje zákazníků jsou plně zabezpečeny proti zneužití. Data jsou uchovávána a nejsou sdílána s aplikacemi třetích osob. Objednávkou kupující souhlasí s tím, že jeho osobní údaje, tedy jméno, příjmení, telefonní číslo, email a adresa a také fakturační údaje, poskytnuté prodejci, budou použity pro účely vyřízení objednávky (prodávající je oprávněn tyto údaje shromažďovat do odvolání tohoto souhlasu kupujícím) a nebudou zneužity. Nebudou zejména poskytnuty třetím stranám, využity k periodické reklamě a budou chráněny v souladu s předpisy České republiky. Kupující má právo přístupu ke svým osobním údajům a právo na jejich opravu včetně dalších zákonných práv k těmto údajům. Zároveň má právo svůj souhlas se zpracováním osobních údajů kdykoli písemně vypovědět.

Závěrečná ustanovení

Tyto obchodní podmínky jsou platné v uvedeném znění s účinností od 24.11.2010.

Prodejce je povinen zveřejňovat na veřejně přístupném informačním systému (internet) změny těchto podmínek a níže uvedených informací tak, aby mezi zveřejněním této změny a účinností této změny byla doba alespoň 10-ti dnů. V době mezi zveřejněním změny a její účinností platí tyto podmínky ve stávajícím znění. Současně je prodejce povinen zákazníka, má-li s ním smluvní vztah, o změně vhodným způsobem informovat, zejména dopisem, emailem nebo informací uvedenou na daňovém dokladu. Objedná-li zákazník služby / zboží prodejce po účinnosti takovéto změny, platí, že zákazník se změnou vyslovil souhlas.

Před příchodem do salonu se seznamte s těmito pokyny - <http://www.thajka.cz/poprv-na-masazi.htm>

Platný ceník – <http://www.thajka.cz/thajske-masaze-cenik.htm>

Informace o jednotlivých balíčcích služeb – <http://www.thajka.cz/balicky-sluzeb.htm>

Informace o našich službách – <http://www.thajka.cz/thajske-masaze-thajka.htm>

Informace o dárkových poukazech – <http://www.thajka.cz/darkove-poukazy-na-thajskou-masaz.htm>

Kontaktní informace – <http://www.thajka.cz/hledat.htm>

Informace o thajských masážích - <http://www.thajka.cz/thajske-masaze-praha.htm>

Po příchodu do salonu se seznamte s Provozním řádem, který je umístěn na recepci salonu.



CK MATRIX ČR, Štúrova 1701/55, 142 00 Praha 4, Tel.: +420 241723300, Fax: +420 241723301, Mobil: +420 604251543, info@on-internet.cz

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ MASÁŽÍ

Vstup do salonu

Při vstupu do salonu se řiďte pokyny masérek a pracovníku recepce salonu THAJKA.

Rezervace masáží

Doporučujeme, abyste si jednotlivé masáže rezervovali dopředu na www.thajka.cz, telefonicky, emailem anebo osobně. Do salonu se prosím dostavte nejméně o 15 minut dříve, pozdním příchodem se zkrátí doba vaší procedury tak, abychom mohli obsloužit klienty přicházející po vás.

Storno objednávek

Pokud je objednaná služba zrušena méně než 48 hodin před začátkem procedury, bude účtováno 100% z ceny služby. Nevyužitá služba z již zakoupených „balíčků služeb / poukazů“ a služby uhrazené platební kartou nelze zpětně proplatit / refundovat a ani přesunout na jinou dobu. Poukazy a masáže uhrazené platební kartou, které byly zrušeny více jak 48 hodin před začátkem procedury lze znovu použít na úhradu služby. Poukazy lze znovu použít do doby platnosti poukazu, kredit vzniklý úhradou platební kartou pak nejpozději do 6 měsíců od data platby.

Platba

Všechny ceny již zahrnují veškeré poplatky za služby i daně. Pro vaše pohodlí mohou být procedury účtovány na váš hotelový účet, který uhradíte při odjezdu na hotelové recepci. Klienti, kteří nejsou hotelovými hosty, zaplatí při příchodu na recepci salonu THAJKA. Rezervaci lze uhradit také platební kartou na místě nebo na www.thajka.cz.

Zdravotní stav

Pokud máte vysoký krevní tlak, problémy se srdcem, alergie nebo jiné zdravotní komplikace či problémy, doporučujeme před jakoukoliv procedurou konzultaci s lékařem. Prosím informujte terapeutku o všech vašich zdravotních problémech.

Alkohol a kouření

V salonu platí přísný zákaz kouření a požívání alkoholických nápojů. Doporučujeme se také vyhnout alkoholu a kouření prostředně před procedurou.

Etiketa

Žádáme o respektování ostatních klientů a o snahu nenarušovat v prostorách salonu THAJKA klid a pohodu a vyvarovat se zejména hlučných aktivit. V prostorách salonu není vhodné používat mobilní telefony a jiné elektronické přístroje.

Šatna, oblečení

Při vstupu do salonu obdržíte klíče od vaší šatny / skříňky, kde si můžete odložit vaše věci a kam vám přinese naše masérka oblečení na převlečení dle typu masáže. Před každou masáží vám doporučujeme se osprchovat. Na přání jsou vám k dispozici župany. Při poskytování olejových masáží je možno na požádání zajistit zdarma spodní prádlo na jedno použití, pokud však chcete, můžete si ponechat své vlastní prádlo na vlastní riziko. Za ztrátu nebo zničení zámku vaší šatní skříňky a následnou opravu a zakoupení nového zámku vám bude účtováno 1000 CZK.

Cennosti

Během procedury se doporučuje nemít na sobě žádné šperky a před návštěvou salonu ponechat všechny cenné předměty ve svém hotelovém trezoru. Naši pracovníci nejsou zodpovědní za ztrátu peněz či jiných cenných předmětů, které byly přineseny do prostor salonu.

Dárkové poukazy

Dárkové poukazy na vybrané typy masáží lze zakoupit na recepci nebo objednat u nás v kanceláři na fakturu. Poukazy platí po dobu platnosti vyznačené na poukazu. Firmám i jednotlivcům nabízíme i poukazy na hodnotu dle přání klienta. Při zakoupení většího počtu poskytujeme výrazné slevy, pro podmínky kontaktujte naši kancelář.

Dárkové poukazy, firemní poukazy a VIP poukazy a slevové karty / poukazy

Nevyužitá služba z již zakoupených „balíčků služeb / poukazů“ nelze zpětně proplatit ani přesunout na jinou dobu. Nelze prodlužovat platnost poukazu, měnit typy masáží či jinak kombinovat poskytnuté slevy. Nevyužitá hodnota poukazu propadá bez náhrady, finanční nebo náhradní plnění není možné.

Připomínky a otázky

Pokud budete mít nějaké připomínky či dotazy k našim službám, prosím neváhejte se zeptat kohokoliv z našich pracovníků nebo pracovníků recepce, kteří vám rádi pomohou. Pro informace o obchodní spolupráci a dalších speciálních službách kontaktujte naši kancelář.

Nebojte se dát masérce posunkem najevo nepříjemnou bolest, či jiné nepříjemné pocity.



CK MATRIX ČR, Štúrova 1701/55, 142 00 Praha 4, Tel.: +420 241723300, Fax: +420 241723301, Mobil: +420 604251543, info@on-internet.cz

REKLAMAČNÍ ŘÁD SALONU THAJKA

K zajištění správného postupu při uplatňování a vyřizování práv občanů nebo organizací z odpovědnosti za vady poskytnuté nebo obstarané služby vydává prodejce – MATRIX ČR, s.r.o., Shiva Treks, s.r.o. a Filip Vodička – MATRIX, (dále jen Matrix / prodejce) tento reklamační řád a všeobecné podmínky pro cestující, které jsou přílohou reklamačního řádu.

Tento reklamační řád zároveň upravuje podmínky, rozsah a způsob uplatnění reklamace služeb / zboží, které bylo u společnosti Matrix, jako prodejcem výrobků a zboží třetích subjektů, zakoupeno zákazníkem prostřednictvím internetu, emailu, poštou, faxem nebo osobně v sídle společnosti nebo jejich provozovnách.

Zákazníkem nebo klientem se rozumí fyzická nebo právnická osoba, které prodejce prodává na základě její objednávky služby / zboží ze své nabídky.

Provozovnou prodejce se rozumí provozovny společnosti:

Matrix, Štúrova 1701/55, Praha 4 Thajka, Na strži 1660/32, Praha 4
Thajka, Hybernská 999/6, Praha 1 Thajka, Myslíkova 262/20, Praha 2 Thajka, Truhlářská 1117/16, Praha 1.

Přijetím reklamace služeb / zboží se rozumí úkon prodejce, kterým vezme na vědomí zákazníkovo uplatnění odpovědnosti za vady (reklamaci) a toto potvrdí písemně v protokolu o přijetí reklamace.

Za vyřízení reklamace je nutno považovat vlastní posouzení vady, její odstranění, výměnu zboží či poskytnutí náhradní služby, případně odmítnutí reklamace.

I.

Službami cestovní agentury se rozumí poskytování služeb cestovního ruchu, zejména organizování rekreačních, turistických, tematických a jiných tuzemských a zahraničních zájezdů / cest a pobytů. Dále pak zajišťování dopravy, stravovacích služeb, ubytování, průvodcovských služeb a dalších souvisejících služeb. Masérskými službami se rozumí poskytování tradičních thajských masáží.

II.

Poskytování služeb cestovní agentury zákazníkům, poskytování masáží, prodej zboží zákazníkům, odpovědnost za poskytnuté služby a právo z odpovědnosti za vady poskytnuté služby se řídí ustanoveními Cestovní smlouvy (včetně jejích příloh), příslušnými ustanoveními zákona 40/1964 Sb. v platném znění a zákona 159/1999 Sb. v platném znění a zákona 634/1992 Sb.

III. Záruční podmínky – služby cestovní agentury a cestovní kanceláře

- Jestliže zákazník zjistí, že služba, která mu byla poskytnuta prodejcem, má vadu, je povinen veškeré závady (nesplnění služeb) bezodkladně oznámit průvodci nebo technickému doprovodu nebo zástupci prodejce v destinaci. Pokud nebude vada odstraněna, sepíše průvodce nebo technický doprovod nebo zástupce prodejce se zákazníkem reklamační zápis. Každá ze stran obdrží jednu kopii.
- Pokud není průvodce, technický doprovod nebo zástupce prodejce přítomen je zákazník povinen neprodleně informovat prodejce. Dále je povinen si od poskytovatele služby (hotel, dopravce apod.) vyžádat reklamační zápis se všemi náležitostmi.
- Zákazník je povinen aktivně přispívat k odstranění vady služby.
- Zákazník je povinen reklamaci uplatnit písemně.
- Zákazník je povinen uplatnit reklamaci vady služby nejpozději ihned po skončení cesty / zájezdu nebo čerpání služby bez zbytečného odkladu. V případě, že tak neučiní, zanikne jeho právo na náhradu vady služby.
- Souhlas se záručními podmínkami a všeobecnými podmínkami pro cestující stvrzuje zákazník (popř. jiná osoba) proplacením faktury prodejce.

IV. Záruční podmínky – prodej zboží

- Vyazuje-li zboží zjevné vady, tj. zejména pokud je zboží zákazníkovi předáno v porušeném transportním obalu, je zákazník oprávněn zboží nepřevzít. V takovém případě zůstává zachován nárok zákazníka na poskytnutí řádného plnění prodejcem či na vrácení kupní ceny. Volbu provede zákazník.
- Ke každému zboží, které je na základě skutečně objednané doručováno zákazníkovi, je přikládán dodací list / faktura, které mohou sloužit zároveň jako záruční list, pokud tento není ke zboží přiložen (závisí na výrobci). Převzetí zboží stvrzuje zákazník svým podpisem dodavateli zboží (PPL, Česká Pošta apod.). Souhlas se záručními podmínkami a všeobecnými podmínkami stvrzuje zákazník (popř. jiná osoba) proplacením faktury prodejce.
- V případě, že se po převzetí zboží zákazníkem vyskytnou v záruční době vady zboží, může zákazník uplatnit svou oprávněnou reklamaci.

- d) Délka záruční doby se řídí platnými ustanoveními zákona, činí tedy 24 měsíců, s výjimkami stanovenými zákonem. Délka záruční doby je uvedena na dodacím nebo záručním listu, nebo je vyznačena přímo na obalu výrobku. V případě výměny je záruční doba uvedena na dodacím listě nebo přímo na obalu výrobku. Zákazník dostane nový záruční nebo dodací list. Další případná reklamační se bude uplatňovat na základě tohoto nového listu.
- e) Zákazník je oprávněn odstoupit od smlouvy ve všech případech stanovených zákonem. Odstoupení je vůči prodejci účinné od okamžiku, kdy je mu doručeno písemné prohlášení zákazníka o odstoupení od smlouvy. V případě odstoupení od smlouvy se smlouva od počátku ruší a smluvní strany jsou si povinny vrátit vše, co si na jejím základě poskytly.
- f) Nárok na uplatnění práv zákazníkem v záruční době nelze uplatnit v následujících případech:
- reklamační byla uplatněna po vypršení záruční lhůty zboží
 - na zboží opatřeném ochrannými pečeti a nálepkami došlo k jejich porušení
 - na zboží opatřeném vlastním označením firmy došlo k jeho poškození či odstranění
 - zboží bylo instalováno neodborně, či neodbornou obsluhou
 - se zbožím bylo zacházeno neodborně, či neodbornou obsluhou
 - zboží bylo používáno v podmínkách, které neodpovídají svými parametry parametrům uvedeným v příložené dokumentaci
 - zboží bylo poškozeno vodou, ohněm, bleskem, elektřinou, případně zásahem vyšší moci
 - zboží bylo poškozeno nadměrným zatěžováním nebo používáním v rozporu s podmínkami uvedenými v příložené dokumentaci
 - zboží je nadměrně znečištěno.

V. Záruční podmínky – poskytování masáží

- a) Jestliže zákazník zjistí, že služba, která mu byla poskytnuta prodejcem, má vadu, je povinen veškeré závady (nesplnění služeb) bezodkladně oznámit pracovníkům salonu Thajka. Pokud nebude vada odstraněna, sepíše pracovník nebo zástupce prodejce se zákazníkem reklamační zápis. Každá ze stran obdrží jednu kopii.
- b) Pokud není pracovník nebo zástupce prodejce přítomen je zákazník povinen neprodleně informovat prodejce.
- c) Zákazník je povinen aktivně přispívat k odstranění vady služby.
- d) Zákazník je povinen reklamaci uplatnit písemně.
- e) Zákazník je povinen uplatnit reklamaci vady služby nejpozději ihned po skončení masáže nebo čerpání služby bez zbytečného odkladu. V případě, že tak neučiní, zanikne jeho právo na náhradu vady služby.
- f) Souhlas se záručními podmínkami a všeobecnými podmínkami poskytování masáží stvrzuje zákazník (popř. jiná osoba) proplacením faktury prodejce nebo uhrazením služby v hotovosti.

VI. Reklamační podmínky – služby

Reklamaci je zákazník povinen uplatnit v cestovní agentuře / kanceláři nebo přímo na recepci salonu Thajka, se kterou uzavřel smlouvu a u níž si zakoupil služby. Pracovník cestovní agentury / kanceláře je povinen sepsat se zákazníkem reklamační zápis, v němž uvede knihovací číslo cesty / zájezdu, osobní údaje zákazníka, předmět reklamační a případný požadavek zákazníka na její vyřízení. Reklamační zápis je vyhotoven ve dvou kopiích, z nichž jednu obdrží zákazník a druhou si ponechá cestovní agentura / kancelář. Cestovní agentura / kancelář je povinna reklamaci vyřídit do 30 dnů od jejího obdržení dle bodu X.

VII. Reklamační podmínky – zboží

- a) Reklamovat lze pouze zboží, které bylo zákazníkem zakoupeno u společnosti Matrix.
- b) Za jediné místo k přijímání reklamací je nutno považovat pouze sídlo provozovny prodejce, ledaže by zboží bylo zákazníkem reklamováno již přímo při jeho doručení nebo se smluvní strany nedohodly jinak.
- c) V případě, že zákazník využije svého práva vyžadovat odstranění vad zboží opravou a v záručním listu, je pro účely záručních oprav zboží určený podnikatel odlišný od prodejce, jehož sídlo či místo podnikání je v rámci společenství EU, uplatní zákazník právo na záruční opravu u podnikatele uvedeného v záručním listu. Dále je zákazník oprávněn vyžadovat záruční opravu v autorizovaných servisních střediscích, jejichž seznam je přiložen k dokumentaci ke zboží, případně jej sdělí prodejce na dotaz zákazníka.
- d) Za situace, kdy je potřeba zboží zaslat prodejci nebo servisnímu středisku, si zákazník ve vlastním zájmu vede tak, aby bylo zboží zabaleno do vhodného a dostatečně chránícího obalového materiálu vyhovujícího nárokům přepravy křehkého zboží a označí zásilku příslušnými symboly.
- e) Zboží určené k reklamaci je prodejcem přijímáno k reklamačnímu řízení pouze při dodržení následujících náležitostí:
- zboží je zabaleno v původním obalu
 - zboží je zbaveno všech nepůvodních nálepek, označení, apod.
 - zboží je opatřeno případnou kompletní technickou dokumentací a veškerým příslušenstvím (manuály, doplňky, apod.)
 - k reklamaci zboží je ze strany zákazníka předložen písemný doklad o prodeji reklamovaného zboží
 - k reklamaci zboží je ze strany zákazníka předložen písemný popis vad, který je v záhlaví opatřen kontaktní adresou a telefonem zákazníka, a dále soupis množství a druhů reklamovaného zboží
 - zboží, u něhož je v dodacím listu uvedeno, že výrobní číslo je opatřeno čárovým kódem, nebude do reklamačního řízení přijato v případě, že tento čárový kód je poškozený nebo zcela chybějící.
- f) Průběh reklamačního řízení:
- Zákazník doručí na vlastní náklady a riziko reklamované zboží na adresu provozovny prodejce, pokud se smluvní strany nedohodly jinak. Zboží musí být v původním obalu a v úplném stavu včetně příslušenství.

- Po řádném přijetí reklamovaného zboží prodejce reklamaci posoudí, a to tak, že reklamaci uzná a provede výměnu reklamovaného zboží, nebo reklamované zboží předá výrobci ke konečnému posouzení oprávněnosti reklamace zboží zákazníkem.
- Po takovémto vyhodnocení oprávněnosti reklamace zboží ze strany prodejce, oznámí prodejce zákazníkovi písemně nebo e-mailem výsledek takto provedeného posouzení reklamace (přijetí reklamace, zamítnutí reklamace, stanovení termínu opravy apod.).
- Prodejce po vyřízení reklamace vyzve zákazníka k odběru zboží nebo jej zašle na své náklady a riziko zákazníka zpět, popř. u oprávněných reklamací provede výměnu zboží v co nejkratším možném termínu, pokud se smluvní strany nedohodly jinak.

VIII. Náklady reklamačního řízení – služby a zboží

- a) V případě neoprávněné reklamace zboží zákazníkem hradí veškeré náklady spojené s vyřízením reklamace zákazník, pokud se smluvní strany nedohodly jinak. Pokud byla reklamace neoprávněná (dle bodu III., IV., V., a VI.), servisní středisko nebo prodejce naučtuje zákazníkovi náklady na lokalizaci a opravu závady a dopravu / doručení zboží zpět k zákazníkovi. Zákazník je povinen tyto náklady uhradit ve stanoveném termínu, nejpozději však do 14 (čtrnácti) dnů od ukončení reklamačního řízení.
- b) Dopravu zboží určeného k reklamaci hradí zákazník na své vlastní náklady, pokud se smluvní strany nedohodly jinak.
- c) V případě oprávněné reklamace zboží zákazníkem hradí veškeré náklady spojené s vyřízením reklamace prodejce.

IX Ceníny

Pro vyřizování reklamací týkajících se zahraničních nebo tuzemských dopravních cenin a vstupenek platí příslušné předpisy daných organizací. Zákazník je povinen zkontrolovat údaje uvedené na ceninách při jejich převzetí, na pozdější reklamace nebude brán zřetel.

X. Součinnost prodejce a zákazníka

Jestliže to povaha případu vyžaduje, může prodejce při vyřizování reklamace požadovat od zákazníka potřebnou součinnost, zejména podání nezbytných informací a předložení dokladů potřebných k vyřízení reklamace.

XI. Vyřízení reklamace – služby

Vyřízení oprávněné reklamace spočívá v bezplatném odstranění vady služby nebo doplnění služby, je-li to možné, nebo poskytnutí náhradní služby. Matrix může zákazníkovi poskytnout slevu z ceny sjednané a reklamované služby s přihlédnutím k okolnostem případu. Matrix je povinen zákazníkovi vrátit částku v plné výši za neposkytnuté služby nebo služby, které pro vady nemohl zákazník vůbec čerpat (dle ustanovení Cestovní smlouvy a Všeobecných podmínek pro cestující na zájezdech a Všeobecných podmínek poskytování masáží).

XII.

Jestliže zákazník nesouhlasí s vyřízením reklamace, může požádat o její přešetření zodpovědného vedoucího prodejce, který je povinen rozhodnout do 30 dnů od obdržení žádosti o prošetření reklamace.

XIII.

Zákazník má právo na náhradu nezbytných nákladů, které mu vznikly v souvislosti s uplatněním oprávněné reklamace. Toto právo je třeba uplatnit v reklamačním zápisu a doložit příslušnými daňovými doklady. Pokud tak neučiní, jeho právo zaniká.

XIV. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád tvoří nedílnou součást Všeobecných obchodních podmínek a Všeobecných podmínek účasti na zájezdech a Všeobecných podmínek pro cestující společnosti Matrix a Všeobecných podmínek poskytování masáží.

Tento Reklamační řád je uveřejněn na veřejně přístupném informačním systému s možností dálkového přístupu (internet), a to na adrese www.on-internet.cz. V případě rozporu mezi písemným vyhotovením Reklamačního řádu a jeho verze zveřejněné na veřejně přístupném informačním systému (internet), má přednost verze zveřejněná na veřejně přístupném informačním systému (internet), která je jedinou autentickou verzí Reklamačního řádu.

Prodejce je povinen zveřejňovat na veřejně přístupném informačním systému (internet) změny tohoto Reklamačního řádu tak, aby mezi zveřejněním této změny a účinností této změny byla doba alespoň 10-ti dnů. V době mezi zveřejněním změny a její účinností platí tento Reklamační řád ve stávajícím znění. Současně je prodejce povinen zákazníka, má-li s ním smluvní vztah, o změně vhodným způsobem informovat, zejména dopisem, emailem nebo informací uvedenou na daňovém dokladu. Objedná-li zákazník služby / zboží prodejce po účinnosti takovéto změny, platí, že zákazník se změnou vyslovil souhlas.

Tento Reklamační řád nabývá účinnosti dne 02.03.2007

V Praze 01.03.2007