



THAJKA Thai Massage

THAJKA SALONS BUSINESS CONDITIONS

Entry to the salon

When entering the salon please follow instructions of masseuses and workers of hotel reception. Stay and activity in salon premises is at your own risk. Two persons always have to be stay together in sauna or whirlpool at least. Children under 15 years are allowed to stay in salon only under the supervision of adult person. Visitors are obligated to acquaint themselves with service instructions of particular equipments. MATRIX ČR, Ltd. is not responsible for eventual accidents / injuries linked to usage of equipment in salon premises.

Massage, cosmetic treatment, sauna / whirlpool booking

We recommend to book your particular massages in advance at www.thajka.cz, by telephone, email or personally. Please come to our salon 15 minutes before procedure, late coming may cause shortening of your procedure, so that we can serve clients coming after you.

Booking cancellation

If booked service is cancelled less than 48 hours before beginning of the procedure, then 100% of the price will be charged. Unused services from already bought „service packages / vouchers“ and services paid by credit card cannot be cashed back / refunded back and not even shifted to another time. Gift vouchers and massages paid by credit card cancelled more than 48 hours before beginning of the procedure can be used for settlement of service again. Vouchers can be used during the validity period, credit incurred from credit card settlement can be used in 6 months from the payment date at the latest.

Payment

All prices include all service charges and taxes. Procedures can be charged to your hotel bill, that you will pay before departure, for your convenience. Clients who are not hotel guests will pay when coming to the reception of Thajka salon (cash / credit card). Reservation can be also paid online by credit card at www.thajka.cz.

Health condition

We recommend consultation with the doctor before any procedure, especially if you are suffering from high blood pressure, hearth problems, allergies or other health complications or problems. Please inform your therapist about all your health problems. Services can not be provided to pregnant persons, persons with varicose veins, with skin diseases, with elevated temperature or with high blood pressure. In case of heaviness or nausea contact worker of the reception or use the telephone located in salon premise.

Alcohol and smoking

Smoking and drinking of alcoholic beverages is strictly prohibited in salon. We recommend to don't take alcoholic beverages or to smoke before procedure. In our salons is prohibited to eat any food or beverages in breakable packing.

Etiquette

We kindly ask you to respect other clients and do not disturb relaxing atmosphere in Thajka salons, please beware of noisy activities. It is not acceptable to use mobile phones and other electronic equipments in our premises.

Cloak room, clothing

When entering Thajka salons you will receive keys from your cloak room / locker, where you can store your belongings and where you can change to “massage dress”, which you will receive from masseuse according to the type of the massage. Before every massage we recommend to take a shower. There are bathrobes available on request. When having oil massages you can receive single-use underwear (on request - free of charge). You can also keep your own underwear at your own risk. Entry to massage rooms, sauna and whirlpool area is allowed only in home footwear (available at the reception / in cloakroom). In case of loss of the key from the locker or any damage, you will be charged 1000 CZK fine to cover expenses of locker reparation.

Valuables

During the procedure it is not recommended to wear any jewellery and we recommend to store all your valuables in you hotel safe or in the locker. Our workers are not responsible for loss of money or other valuables that were brought to salon premises. In case of loss of the key from the locker or any damage, you will be charged 1000 CZK fine to cover expenses of locker reparation.

Gift vouchers

It is possible to buy gift vouchers for chosen types of massages online, at the reception of salon Thajka or you can book it in our office and pay by invoice. Validity of the voucher is written on the voucher. For companies and individuals we also offer value vouchers on request. We offer great discounts, if you will buy more vouchers, for terms and conditions please contact our office.

Action discounts, discount cards / unused vouchers

Unused services from already bought „service packages / vouchers“ and services paid by credit card cannot be cashed back / refunded back and not even shifted to another time and it is not possible to extend validity of voucher, change massage types or otherwise combine granted discounts. Unused value of the voucher expires without compensation, facultative compensation is not possible. Granted discounts are operated by special conditions – please ask our staff.

Comments and queries

If you have any comments or queries to our services please do not hesitate ask anybody from our staff or reception workers, they will be happy to help you. For information about business cooperation and other special services contact our office.

Clients are obligated to acquaint themselves with Business conditions and Operational rules and follow them.

THAI MASSAGES

Thai Massage techniques are very different from classical massage techniques which are practiced in Europe and are focused principally on muscles and soft tissues. On the contrary, Thai Massages are focused on the whole body with special concentration on leg muscles, joints, feet and back because those parts of body are mostly strained during contemporary style of life.

Thai Massages draw on the experience more than 2500 years old. The traditional massages have many variants – for example oil or reflection, but all of them have one common feature - they are not performed on the naked body like the European ones. The traditional Thai Massages were originally practiced at Buddhist temples and original practitioners were Buddhist monks, therefore patients had to be quite veiled. Up to the present days the clients are completely dressed when they undergo Thai Massages.

Art of the “traditional Thai Massage“ requires wide knowledge of human body, particularly bones, tendons, ligaments and muscles. The massage helps to relieve and ease muscles and bones pain caused often by wrong posture (all-day standing or sitting). It may also act like a therapy to suppress effects of tissue harms and disorders caused by heavy stress. Many people are often surprised that such a soft method can help to reduce stress and strain incurred by physical malfunctions.

The traditional Thai Massage called “nuad” has a very deep treatment tradition. Theoretical basis consists in the theory of invisible vital energy lines leading through a human body. The Thai Massage has chosen lines with important acupressure points and therefore influences energy points and energy flow within a human body. This energy lines affecting relieves blocks, supports free energy circulation and contributes to a good state of health.

The work of the Thai Massage consists primarily of pressure on the body's energy lines and pressure points, along with a variety of stretching movements. It is just the pressure on energy centres what has a curative effect. The masseur exerts pressure on these lines and on pressure points along the lines with the thumbs, the palms, the feet, the knees, and occasionally the forearms are used. This is always done, however, with the masseur's whole body weight serving as the pressure force.

Pressure on the body's energy lines and pressure points releases blocked lines – meridians and helps thus to remedy health troubles. The Thai Massage may even pain a bit, but only in case that a patient has already some serious acute or chronic problems. If the Thai Massage has to be effective it should be performed in a period ranging from one to three hours. One hour is minimum, whereas one and one-half to two and one-half hours is considered reasonable, and two and one-half to three hours is considered ideal. The Thai Massage is therefore sometimes called “exercising or yoga for lazy people”. Though it lasts longer than we are used to in our geographical territory, it is very pleasant and helps nearly all parts of the body. But also 30-60 min. massage of the body or only legs and feet brings you a great feeling of release.

Among other positive effects belongs easement of stress, better blood circulation, body purification from toxins and impurities, strengthening of nervous system, energy revitalization and the entire body harmonization.

MASSAGES	30 min	60 min	90 min	120 min
Thai relax massage	400,00			
Thai traditional massage		700,00	1000,00	1300,00
Thai oil massage	500,00	900,00	1200,00	1500,00
Thai aroma oil massage		1100,00	1400,00	1700,00
Foot massage	390,00	700,00		
Head, face & shoulder massage	400,00	700,00		
Hand & forearms massage	400,00			
Nirvana			1600,00	
Sauna	150,00	250,00		
Whirlpool	100,00	200,00		

Prices in CZK incl. VAT.

ESCORT MASSAGES		60 min	90 min	120 min
Thai traditional massage		1190,00	1590,00	1890,00
Thai oil massage		1390,00	1790,00	2090,00
Thai aroma oil massage		1590,00	1990,00	2290,00

Prices in CZK incl. VAT. Valid only for Capital City of Praha.

Thai relax massage / Relax 30 min

Thai Relax Massage – accelerated systematic pressure massage from the crown of the head, over neck, spine to back muscles. Especially pleasant is the shoulder and leg massage including individual toes where the massage begins. This massage purpose is not a classical regeneration and relaxation of strained muscles, but the total physical and mental relaxation. The massage proceeds sitting in a special chair. We recommend taking 1 hour massage (Classic) at least. It takes place in a private room where various techniques can be applied and some steps may be repeated to reach the best massage effectiveness.

Thai traditional massage / Classic 60 min 90 min 120 min

Traditional Thai massage relieves muscle and tendon tension, stretches limbs and spine, brings positive energy to the whole body. Systematic pressure massage of the whole body is appropriate for removal of tension and pain. Regenerates inner balance and harmony, removes joint, muscle and tissue toxins, tension and pain, increases blood and lymph nodes circulation, improves the excretion of injuries from the body, strengthens the nervous system and relieves spine pain. During the massage you are lying on a special mattress and your masseuses combines pressure and pulling exercises. Recommended time is about 1-2 hours, so that some exercises should be repeated to reach the total relaxation and harmony. Thai massage is designed for everybody.

Thai oil massage / Oil Classic 30 min 60 min 90 min 120 min

This Thai Oil Massage is accomplished by using original essential massage oils imported from Thailand. This is a combination of Classical Thai Massage, together with gentle massage of the entire body from the tiptoes to hair bulbs by the help of oils. The oils advance the total relaxation process, help in banishing muscle strain and pain and in attaining physical and spiritual harmony. This type of massage is especially effective in relieving muscles stress and tension. Then it is also healthy for skin. We recommend the two-hour massage.

Thai aroma oil massage / Oil Aroma 60 min 90 min 120 min

Aroma Oil Massage is in difference to Classical Thai Massage more relaxing and less invasive. Masseuses do not practice the pressure method, they focus more on unblocking the muscle hypotonia, relaxation of the soul is obvious by all massages. This type of massage is provided using original Thai oils (you may select from five different fragrances) in combination with aroma therapy. Your body and skin relax and relieve of stress with the help of natural products. A regular massage tranquilizes the nervous system, relieves muscles tension, stimulates blood circulation, reduces edemas and supports regular function of intestines.

Thai Nirvana (with herbal heat bags) / Nirvana 90 min

This massage is unlike Thai classical massages more relaxing and less invasive one. Masseuses do not use a pressure method and they focus more to release the muscle strain. Redressing the mental balance is self-evident with all massages. The massage is done in combination with aromatherapy using original Thai aromatic oils (you may choose from five different fragrances). Your body and skin relax and relieve of stress with the help of natural products. The regular massage tranquilizes the nervous system, relieves muscles tension, stimulates blood circulation, reduces edemas and supports regular function of intestines. One hour massage with Thai aromatic oils is finished up with the laying warm herbal bags on spots through which the energy inside your body flows. Thai people are famous for a long tradition in natural healing and their heat herbal compresses belong to the most favorite healing methods. This so called Camalina method uses linen bags filled with combination of 10 selected Thai herbs. The bags are warmed up carefully in a water bath and then are put on the body. Each herb works its specific healing when absorbed into the skin and assists in the relief of muscle pain, aches and tension.

Head, face & shoulder massage / Head 30 min 60 min

Face and head skin massage in connection with acupressure technique in the area of neck, nape and back helps to evoke a high level of relaxation. The massage is carried out while you are sitting and or lying on your stomach. By gentle pressing face and neck pressure points the blood circulation of the head is stimulated which helps to protect against stress and aging process. This massage brings relaxation and has a positive influence on headaches and repeated migraine headaches. The head skin massage is a very unique relaxing experience.

Hand & forearms massage / Hand 30 min

This massage will dispose muscle stiffness of your hands during shoulder, forearms and fingers massage.

Foot massage / Foot 30 min 60 min

Foot reflection massage has got a long-standing medical tradition. There are people who prefer the foot massage as one of the best classical Thai massages. Your feet will be washed and dried before the massage and you may sit or lay according to your wish. The massage technique is above all the acupressure. It practices the stimulation of vegetative points of single organs together with gracilis muscle massage, rubbing the natural massage oil to feet and last but not least stretching and relaxing every individual toe.

Foot massage is very relaxing and has not only the physiological effect (as the far eastern cultures believe in) but influences positively the psychical state, and is effective against stress (as you surely will find out by yourself).

Reflex massage may play an important role in attainment and maintenance of better health state and well-being, and bring about body and soul harmony.

BUSINESS CONDITIONS – SAUNA AND WHIRLPOOL

Important instructions

- every client goes to sauna or whirlpool at his own risk
- client is obligated to wash himself with soap and hot water before using sauna or whirlpool
- recommended length of stay in sauna is 60 minutes with breaks and in whirlpool 30 minutes
- there always have to be 2 persons in sweating room or cooling room at least
- consultation with doctor is recommended for persons visiting sauna for the first time
- using sauna and whirlpool is prohibited for persons suffering from symptoms of acute disease (fever, total exhaustion, cough, reddish conjunctiva, headache, torpidity, respiration problems), infectious illness, skin sickness and bleeding wounds.

How to use sauna correctly

Preparation:

Before entering sauna put off all your clothes, wash yourself with soap water and dry your body.

Sauning:

Sit or lay down on one of the benches, which are suitable for you. Optimum temperature for beginners should be about 75 degrees Celsius. While sweating gently massage yourself and well perfuse your body with brush. Pour over the stove with essence water. Always select length of stay according to your feelings. You should feel comfortable in sauna.

Cooling:

After sauna use cold shower, always start with legs with it. After drying yourself it is possible to do a few relaxing stretching exercises. Relax and then enter sauna again according to your personal feelings. When relaxing don't forget to fill up fluids! **It is strictly prohibited go directly from sauna to whirlpool, you have to cool down and take a shower first.**

2. and 3. phase of sauning:

For correct effect of sauning try to repeat sauna process 3x.

Relax:

After the third phase wash yourself thoroughly with soap water, wash your hair with shampoo and dry yourself. Start relaxation in relax room or on comfortable deck-chair. Cover yourself with bed sheet. Relax for 30 – 60 mines.

Skin treatment and subsequent relaxation:

Treat your dried skin with cream or oil. Take a restful walk and then relax.

Whirlpool - With stress, tiredness a pain hydrotherapy helps

Beneficial effects of hot water and air massage to human body were known and used already two thousand years ago. Hydrotherapy underwent in whirling bath clears away tiredness and pain. Massages in whirling baths are also recommended by doctors for people undergoing rehabilitation after injuries of kinetic apparatus. Generally we can say that hydrotherapy has beneficial effects on mental ease, easement of stress, sleeplessness, muscle pain, arthritis, improves circulation of blood and hearth function.

Before going to whirlpool after the massage, take a shower to clean out remaining of massage oil from your body.

BUSINESS CONDITIONS – BEAUTY TREATMENTS

Read Business conditions of Thajka salons carefully.

Health condition – cosmetic services and hot stones massage

Procedures are not recommended when you suffer from:

- infectious disease or cold
- skin sicknesses or eczema
- inflammatory disease in head area or raw wounds
- burn or sun burn

Please inform therapist about all your health problems

BEAUTY TREATMENTS PRICE LIST

Treatment	30 min	60 min	90 min	120 min
Depilation 30 – lip	100,00			
Depilation 30 – chin	100,00			
Depilation 30 – nose - tops	370,00			
Depilation 30 – hands	300,00			
Depilation 60 – legs		540,00		
Dyeing 30 – eyebrows and eyelashes	220,00			
Dyeing 30 – eyebrows or eyelashes	120,00			
Eyebrow trim 30	100,00			

Prices in CZK incl. VAT

Treatment	30 min	60 min	90 min	120 min
Cleansing treatment 60		550,00		
Special eye treatment 60		650,00		
Moisturizing treatment 90			890,00	
Basic treatment 90			890,00	
Anti-age treatment 60		1000,00		
Lifting treatment 90			1 290,00	
Energy bomb 90			1 290,00	
Collagen vlies – mask			1 590,00	
Collagen treatment 120			1 590,00	
Hot stones massage 30	500,00			
Paraffinic hand pack 30	150,00			
Cosmetic face massage 30	350,00			

Prices in CZK incl. VAT

Treatment	30 min	45 min	90 min	120 min
Day make - up	250,00			
Evening make - up	350,00			
Wedding make - up (incl. trial)	500,00			

Prices in CZK incl. VAT

Basic treatment**90 min**

Total regeneration and relaxation treatment is suitable for all skin types. After the make-up removal beauticians perform cleansing massage, followed by the deposition of enzyme peel. Steaming is followed by a deep cleansing of skin. On the basis of diagnosis of skin type, age, current skin condition as well as the season and your lifestyle beautician selects the type of treatment and the corresponding products. Treatment includes a skin diagnosis, enzyme peeling, deep skin cleansing, ozonizer, eyebrows trimming, massage of face, neck and chest, facial mask, cream, and the final make-up and recommendations for home care products.

Moisturizing treatment**90 min**

Treatment, which pampers skin by refreshing products with moisturizing effect. By this cure the significant improvement of the quality of skin is achieved. Treatment includes cleansing massage, peeling, skin toning, eyebrows trimming, relaxing massage with moisturizing cream, moisturizing facial mask, eye mask, hydration and fluid make-up.

Cleansing treatment**60 min**

Cosmetic treatment aimed at deep cleaning and soothing of impure skin. Intensive treatment includes cleansing massage, enzyme peeling, deep cleaning, ozonizer, mask, finishing cream and the final recommendations on home care products.

Special eye treatment**45 min**

Skin care program releases and regenerates the delicate eye area, relaxing wrinkles and circles under the eyes, reduces eye bags and reduces intraocular pressure. Treatment begins with soft make up removal, cleansing massage, incorporating active serum via Shiatsu points on the face, micro-massage of eye area using two skin care balms for the eyes, collagen eye pads as a mask on the eyes and the final cream. Finger pressure on Shiatsu points is an ancient Japanese method of stimulating active points. In the cosmetic treatment it activates points in the face, releasing the flow of energy and activates the acupressure points to increase the effect of treatment. Shiatsu therapy is a very pleasant, soothing, relaxing and creating overall relaxation.

Lifting treatment**90 min**

Treatment for skin to protect loss of elasticity. Lifting products will smooth your skin. It will also solidify your skin and make it clearer. Treatment includes eye make-up removal, cleansing massage, enzyme peeling, eyebrow treatment, eyebrows dyeing, lip hair removal, relaxing massage with lifting cream, micro-massage of eye area, active skin care serum, facial mask, mask for eyes and lips, lifting cream and make-up.

Energy bomb**90 min**

Intensive treatment which gives the skin a great deal of energy. Smoothing and regeneration provides 5-efficient products and special massage. This treatment will be appreciated especially during ball season. Treatment includes make-up removal, cleansing massage, enzyme peeling, eyebrow treatment, special relaxation massage - the incorporation of ampoules (active serum, a relaxing treatment, treatment with depth effect, vitamin ampoules Q10, smoothing treatment), bio-active facial mask, mask for eyes and lips, finishing cream and make-up.

Collagen treatment**90 min**

Exclusive collagen treatment for mature skin. Includes special lifting massage Alcina, which focuses on the most problematic face parts. The skin is smoothed after treatment, enhanced and refreshed. Treatment includes make-up removal, cleansing massage, enzyme peeling, eyebrow treatment, the active lifting massage cream, anti-wrinkle serum, collagen mask on the face and eyes, lip mask and final cream and make-up.

Collagen vlies - mask**90 min**

Exclusive treatment with collagen and wheat protein. Special collagen biomatrice of collagen Vlies-mask with active wheat proteins clearly improves the appearance of skin, immediately smoothes fine lines, strengthens the skin's natural protective function, increases hydration in the skin and restores its flexibility, soothes and relieves skin irritations. It is also suitable for extremely sensitive skin, is completely free of fragrance and preservatives. Treatment includes a cleansing massage, enzyme peeling, brow trim, the underlying relaxation ampoule with deep moisturizing and calming effect is injected with very fine activation of Shiatsu acupressure points, Alcina relaxing massage, collagen Vlies-mask - application time 20 minutes, the cream and the final make-up.

Anti-age treatment (performed by device AC2080) 60 min

For visible face and neck wrinkle smoothing. Device, using galvanic power, injects a special gel serums deep into the face and neck skin and provides the best possible care. After treatment the skin is taut and hydrated. Overall treatment consists of six visits 1-2 times a week and the subsequent maintenance visits 1x per month. Indications: wrinkle smoothing, skin regeneration. Contraindications: treatment is not suitable for wearers of pacemakers, pregnant women, epileptics, also is not recommended for people with heart disease, the client must not have metal ornaments (rings, bracelets, earrings, watches).

Cosmetic face massage **30 min**

Massage of face, neck and low neck consists of three phases. These are implemented in a calm and slow pace, which, unlike traditional Czech massage do not escalate. It aims to calm and relax you by using acupressure points in the face, to the adjustment of blood and lymph circulation and promote metabolism, lower stress and skin elasticity. Alcina massage includes lymphatic drainage massage moves, micromassage, acupressure and massage pressure in the texture. Carried out 15-20 minutes by regenerative moisturizing creams Alcina, according to the season, and the type and current skin condition. Facial massage is excellent not only for women, but due to its incredibly relaxing effects also for men.

Hot stone massage **30 min**

Face and neck massage using warm lava stones is new and very popular treatment. Massage can induce a feeling of absolute calm and relaxation. Clients do feel wonderful relaxing massage effects several days after the massage. For massage, lava stones of the highest quality are used, so that the optimum energy level is radiated and necessary heat is accumulated. For its beneficial effects on the regeneration of skin, for face relaxation and total relaxation is a popular therapy not only for women. It releases waste substances and toxins from the subcutaneous texture and the stiff facial muscles that are involved in the formation of wrinkles and aging process.

Make - up **30 min**

Make up takes into account not only your style that is closest to you, but will be in line with your personality. On the basis of consulting with our expert beautician we will recommend an appropriate type of make up. Our range of make up offer with decorative cosmetics Alcina includes day, evening and bridal make-up.

Depilation **30 min**

For women who want to get rid of unwanted hair anywhere on the body, there are many more or less appropriate methods. Depilation is performed professionally with a special hot wax and finished by calming after-depilation massage.

Dyeing eyebrows / eyelashes **30 min**

Temporary coloring of eyebrows and eyelashes helps to highlight them. Our experienced beauticians will advise you with a choice of colors. Coloring lasts approximately 2 weeks. We use non-irritating color from the German brand Alcina in shades of black, Blue-Black, dark brown and light brown.

Paraffin hand wrap **30 min**

Let's pamper your hands. During regular aromatherapy hand wrap treatments with paraffin content of aromatic oils and vitamins you will achieve not only the appropriate blood circulation and nail hardening, but the hand wrap also helps the release painful joints and stiffed wrist. After the application, the hands will be beautifully soft and smooth. Achieve the best efficiency by application of at least 1x every four weeks.

Eyelashes perm **60 min**

Application for permanent eyelashes will highlight your natural line of eyelashes for 2-3 months. Such modified eyelashes increases your eyes and has very attractive. Enduring the eyelashes is also suitable for very short or sparse lashes. Eyelashes perm replaces to some extent even mascara. We will curler your eyelashes and after about half an hour procedure they will be lifted and blended. After this treatment we can also highlight your eyelashes by coloring. We use branded products for the treatment with regenerative effects, which make no breach or damage to the structure of eyelashes.

Business treatment **60 min**

A cosmetic treatment, suitable for all types of skin. Similar to basic treatment, but it's catered to fit the needs of busy women and men. The aim is to provide their skin with maximum care in shorter time period. Treatment includes: cleansing massage, enzymatic peeling, relaxing face massage, bioactive mask, finishing cream, light make up and recommendations for home treatment.

Exclusive treatment (lifting + regenerative cure) **60 min**

A complete cosmetic treatment focused on smoothing, hydrating and lifting the skin. Golden ALCINA beauty line is used for this treatment. Our beautician also uses special ampoules, capsules and ALCINA serum. This treatment is highly recommended for skin that loses elasticity, and it includes: skin diagnostics, cleansing massage, enzymatic peeling, deep skin purification, eyebrow trimming, lip depilation, relaxing face and low neck massage, eye massage, face/eye/hand masks and recommendations for home treatment.

CLAIM CONDITIONS OF THAJKA SALONS ACCORDING TO CZECH LAW

K zajišťování 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., MATRIX TRAVEL, 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 jejích 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 Travel, Štúrova 1701/55, Praha 4

Salon Thajka, Top Hotel Praha, Blažimská 1781/4, Praha 4

Salon Thajka, Hotel Mánes, Myslíkova 262/20, Praha 2

Salon Thajka, Hotel Meteor Plaza, Hybernská 999/6, Praha 1

Salon Thajka, Hotel Grand Majestic Plaza, Truhlářská 1117/16, Praha 1

Salon Thajka, Hotel Barceló, Na Strži 32, Praha 4

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 uskutečněné objednávky 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.
- 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 reklamace 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 poskytl.
- f) Nárok na uplatnění práv zákazníkem v záruční době nelze uplatnit v následujících případech:
- reklamáce 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 nebo recepci Wellness Centra nebo na krizovou linku 604 251 543. 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 Wellnes Centra nebo v salonu Thajka nebo na krizové lince 604 251 543, 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 / rezervační číslo, osobní údaje zákazníka, předmět reklamáce 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 / salon Thajka. 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 reklamáce 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 naúčtuje 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 a Provozního řádu provozovny).

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 17.09.2009

V Praze 01.09.2009