

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY (dále jen „VOP“ nebo „Obchodní podmínky“)

vydané obchodní společností obchodní společnosti

TAWAN s.r.o.,

se sídlem Praha 7, Bubenská 575/23, PSČ 17000, IČ: 274 46 395, zapsané v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 113571

pro prodej zboží služeb prostřednictvím on-line obchodu umístěného na internetové adrese
www.tawan.cz,

(dále jen „**Poskytovatel**“), na straně jedné,

a jinou fyzickou osobou, která je zákazníkem e-shopu (dále jen „**Objednatel**“), na straně druhé,

(dále společně „**Smluvní strany**“).

1. POJMY A DEFINICE

Pokud není těmito VOP dále uvedeno či z kontextu jednoznačně nevyplývá jinak, jsou pojmy psané s velkým písmenem používány v jednotném i množném čísle v následujících významech:

Certifikát	dokument, opravňující jeho držitele čerpat Služby z nabídky Poskytovatele, přímo určené a/nebo v uvedené hodnotě;
E-mail	textová, hlasová, zvuková nebo obrazová zpráva poslaná prostřednictvím veřejné sítě elektronických komunikací, která může být uložena v síti nebo v koncovém zařízení, dokud není vyzvednuta příjemcem;
E-shop	internetová aplikace dostupná v síti internet, vyvinutá za účelem zobrazení, výběru a objednání Služeb většinou prostřednictvím Certifikátu, dostupná na www.tawantime.cz ;
GDPR	Nařízení Evropského parlamentu a rady (EU) 2016/679;
Košík	funkcionalita E-shopu, která je automaticky generována Uživatelem tím, že přidává nebo odebírá Služby;
Občanský zákoník	zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších právních předpisů;
Objednatel	je osoba, která si objednala Služby, Certifikát u Poskytovatele prostřednictvím E-shopu nebo osobně na provozovně, pro účely těchto VOP je to i osoba, která je příjemcem Služeb a/nebo kupující Zboží;
Objednávka	dokončená transakce Objednatelem s úmyslem uzavřít Smlouvu o poskytování služeb a/nebo Kupní smlouvu ke Zboží, stisknutím příslušného tlačítka;
Osobní údaje	jakékoli informace o Uživateli na základě, kterých lze Uživatele přímo či nepřímo identifikovat;
Rezervace	závazné zvolení termínu a místa, kde má být ze strany Poskytovatele poskytnuta Služba;

Služby	masážní a relaxační služby poskytované Poskytovatelem, dostupné dle aktuální nabídky Poskytovatele, v rozsahu a místě zvoleném Objednatelem;
Spotřebitel	je každý Objednatel, který je fyzická osoba a požívá ochrany spotřebitele dle platného práva;
Stránky	se rozumí webová aplikace provozovatele E-shopu, kterou lze prohlížet webovým prohlížečem, dostupné na adrese www.tawan.cz .
Smlouva o poskytování služeb	smlouva podle §1746 odst. 2 Občanského zákoníku uzavřená mezi Prodávajícím a Objednatelem prostřednictvím E-shopu;
Smlouva	pro účely těchto VOP se rozumí Smlouva o poskytování služeb a/nebo Kupní smlouva;
Uživatelský účet	účet k rezervačnímu systému a e-shopu, zřízený za podmínek těchto VOP za účelem zjednodušení administrace rezervací;
Uživatelské údaje	osobní údaje o Objednateli, který se registroval k Uživatelskému účtu a další údaje týkající se zejména historie jeho obchodních transakcí a nákupních preferencí;
Webové rozhraní	je soubor opatření, která v některých směrech omezují funkčnost a možnosti Uživatelé v rámci webové aplikace E-shopu;
Webové stránky	stránky dostupné v síti internet pod registrovanou doménou www.tawan.cz ;
Zboží	věc nabízenou k prodeji v prostředí E-shopu případně v prostředí jednotlivých provozoven dle aktuální nabídky;

2. PŘEDMĚT VOP

- 2.1. Předmětem těchto VOP je úprava práv a povinností při vzniku Smlouvy o poskytování služeb, kdy na jedné straně je závazek Poskytovatele poskytnout Objednateli masážní a relaxační služby („**Služby**“) a na druhé straně závazek Objednatele za tyto Služby uhradit sjednanou Cenu.
- 2.2. Předmětem těchto VOP je úprava práv a povinností při vzniku Kupní smlouvy ke Zboží, kdy na jedné straně je závazek Poskytovatele (v pozici prodávajícího) prodat Objednateli (v pozici kupujícího) Zboží a straně druhé závazek Objednatele za Zboží uhradit sjednanou Cenu.
- 2.3. Předmětem VOP je rovněž úprava práv a povinností Smluvních stran při využívání webové stránky umístěné na webové adrese <http://www.tawan.cz>, případně rezervačního systému a E-shopu dostupných na www.tawan.cz a www.tawantime.cz, a další s tím související právní vztahy mezi Smluvními stranami.
- 2.4. Pokud je Objednatelem osoba, která je právnickou osobou či osobou, jež jedná při objednávání Služeb v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci svého samostatného výkonu povolání, pak je povinna o tom Poskytovatele informovat. Pro tyto osoby neplatí ty ustanovení VOP, které se týkají výhradně Spotřebitele.

2.5. Poskytovatel je osobou, která provozuje E-shop a Webové stránky, přičemž Služby jsou poskytovány v místě jednotlivých provozoven, pokud není dohodnuto jinak. Jednotlivé provozovny jsou provozovány následujícími subjekty, se kterými Poskytovatel jedná za účelem poskytování Služeb, případně při prodeji Zboží ve shodě.

2.5.1. TAWAN CZECH s.r.o., IČ: 294 14 636, se sídlem Bubenská 575/23, Holešovice, 170 00 Praha 7, za kterou jedná Jiřina Forejtková, jednatelka

2.5.2. TAWAN Karlovy Vary s.r.o., IČ: 263 65 138, se sídlem Bubenská 575/23, Holešovice, 170 00 Praha 7, za kterou jedná Jiřina Forejtková, jednatelka

2.5.3. TAWAN Brno s.r.o., IČ: 019 18 354, se sídlem Bubenská 575/23, Holešovice, 170 00 Praha 7, za kterou jedná Jiřina Forejtková, jednatelka

2.5.4. TAWAN Praha s.r.o., IČ: 019 18 231, se sídlem Bubenská 575/23, Holešovice, 170 00 Praha 7, za kterou jedná Jiřina Forejtková, jednatelka

3. SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB A KUPNÍ SMLOUVA

3.1. Předmětem Smlouvy o poskytování služeb je poskytování Služeb Objednateli.

3.2. Objednatel objednává Služby, které si zvolil (v množství, kvalitě a místě, které zvolil), způsobem (on-line, na provozovně), který si zvolil. Objednávka je návrhem Smlouvy o poskytování služeb a je závazná. Objednávka může být Poskytovatelem přijata pouze v případě vyplnění všech požadovaných údajů. Způsob objednání Služeb je možný on-line (v uživatelském prostředí), osobně na provozovně, telefonicky nebo e-mailem.

3.3. Smlouva o poskytování služeb ve znění těchto VOP je uzavřena okamžikem registrace Objednatele, případně učiněním Objednávky, nebo na provozovně okamžikem úhrady Služby, podle toho, která ze skutečností nastane jako první.

3.4. Objednatel se zavazuje zaplatit cenu Služeb, která je uvedena u jednotlivých typů Služeb, včetně případných nákladů na tisk a dopravu Certifikátu.

3.5. Poskytovatel je oprávněn volby Objednatele stran Služeb nebo platební metody omezit i bez udání důvodu, nabídka služeb je pouze orientační a Poskytovatel to může měnit.

3.6. Způsob platby volí Objednatel výhradně z nabízených možností v E-shopu. Objednatel je povinen uhradit náklady na provedení jím zvolené platby, ve výši, která je uvedena u tohoto způsobu platby.

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

3.8. Objednatel je povinen uhradit náklady na poštovné a balné, ve výši uvedené u Objednávky.

3.9. Poskytovatel se zavazuje, že dodá Certifikát v přiměřené lhůtě od provedení platby nebo ukončení Objednávky, pokud byla zvolena platba na dobírku. Lhůty uvedené v E-shopu jsou pouze orientační.

3.10. Způsob zabalení Certifikátu určuje výhradně Poskytovatel; §2097 Občanského zákoníku se tímto neaplikuje.

3.11. Pro objednání Služby vyplní Objednatel Objednávku v E-shopu.

3.12. Objednávkový formulář obsahuje zejména informace o:

3.12.1. Objednavce (objednávaný typ Služby „vloží“ Objednatel do elektronického nákupního košíku webového rozhraní E-shopu),

- 3.12.2.ceně Služeb a způsobu její úhrady,
- 3.12.3.údaje o požadovaném způsobu doručení objednávaného Certifikátu, pokud je zvolen,
- 3.12.4. a informace o nákladech spojených s dodáním Certifikátu.
- 3.13.Objednávku odešle Objednatel kliknutím na tlačítko „objednat“ nebo jiné obdobné tlačítko, kterým se Objednávka s přihlédnutím ke všem okolnostem končí a odesílá se Poskytovateli.
- 3.14.Veškerá prezentace Služeb umístěná ve webovém rozhraní E-shopu je informativního charakteru a Prodávající není povinen uzavřít Smlouvu ohledně těchto Služeb. § 1732 odst. 2 Občanského zákoníku se nepoužije.
- 3.15.Poskytovatel má právo požadovat od Objednatele uzavření smlouvy písemně či telefonicky, či doplnění informací od Objednatele, a to i poté, co byla Objednávka Poskyvatelem potvrzena.
- 3.16.Poskytovatel má právo poskytovat slevy na Služby. Pokud Poskytovatel nestanoví jinak, slevy se nedají kombinovat.
- 3.17.Objednatel souhlasí s použitím komunikačních prostředků na dálku při uzavírání Smlouvy o poskytnutí služeb. Náklady vzniklé Objednateli při použití komunikačních prostředků na dálku v souvislosti s uzavřením Smlouvy o poskytnutí služeb (např. náklady na internetové připojení či telefonní hovory) si hradí sám.
- 3.18.Ustanovení o Smlouvě o poskytování služeb se vhodně a přiměřeně použijí také na Kupní smlouvu ke Zboží.

4. CENA SLUŽEB A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 4.1. Ceny Služeb a Zboží jsou stanoveny aktuálním Ceníkem, který je dostupný na doméně Poskyvatele nebo v tištěné podobě v prostorách jednotlivých provozoven. Poskytovatel je plátcem DPH a z tohoto důvodu jsou veškeré ceny služeb vždy uváděny včetně DPH, ve smyslu zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění.
- 4.2. Cenu Služeb a případné náklady spojené vyhotovením Certifikátu a s jeho dodáním dle Smlouvy může Objednatel uhradit Poskytovateli těmi způsoby, které jsou aktuálně dostupné v nabídce E-shopu případně jsou umožněny při osobní návštěvě provozovny. Dostupnost platebních metod může Poskytovatel jednostranně měnit. To nevylučuje možnost dohody mezi Objednatelem s Poskyvatelem na jiném způsobu úhrady. Běžně jsou k dispozici následující způsoby úhrady:
 - 4.2.1. v hotovosti v jakékoli provozovně Poskyvatele;
 - 4.2.2.na dobírku v místě určeném Objednatelem v objednávce;
 - 4.2.3.bezhotovostně převodem na účet Poskyvatele;
 - 4.2.4.bezhotovostně platební kartou;
- 4.3. Cenu Služeb lze též uhradit na jakékoli provozovně prostřednictvím šeků a poukázek (Flexi Pass, Focus Pass, Relax Pass, Dárkový a Wellness Pass od společnosti SODEXO, Ticket Sport a Kultura, Ticket dárkový, Ticket Multi a Cafeteria od spol. EDENRED, Šeky CADHOC, Unišek a Unišek+ od společnosti Chéque Déjeuner, Benefity.cz, Benefit-Plus, Cafeteria Systems, Fajn Club), když kompletní seznam je k dispozici na zvolené provozovně případně na webu Poskyvatele.
- 4.4. Společně s Cenou služeb je Objednatel povinen zaplatit Poskytovateli také náklady spojené s balením a dodáním Certifikátu ve smlouvené výši. Není-li uvedeno výslovně jinak, rozumí se dále Cenou Služeb i náklady spojené s dodáním Certifikátu.

- 4.5. Poskytovatel nepožaduje od Objednatele zálohu či jinou obdobnou platbu. Tímto není dotčena povinnost Objednatele uhradit Cenu Služeb předem.
- 4.6. V případě platby v hotovosti či v případě platby na dobírku je Cena Služeb splatná při převzetí Certifikátu nebo před poskytnutím Služby na provozovně. V případě bezhotovostní platby je Cena splatná do 3 dnů od uzavření Smlouvy o poskytnutí služeb (odeslání Objednávky).
- 4.7. V případě bezhotovostní platby je Objednatel povinen uhrazovat Cenu Služeb společně s uvedením variabilního symbolu platby. V případě bezhotovostní platby je závazek Objednatele uhradit Cenu splněn okamžikem připsání příslušné částky na Účet Poskytovatele
- 4.8. Poskytovatel je oprávněn požadovat uhrazení celé Ceny ještě před odesláním Certifikátu případně poskytnutím Služby. Ustanovení § 2119 odst. 1 občanského zákoníku se nepoužije.
- 4.9. Případné slevy z Ceny Služeb nelze vzájemně kombinovat.
- 4.10. Je-li to v obchodním styku obvyklé nebo je-li tak stanoveno obecně závaznými právními předpisy, vystaví Poskytovatel ohledně plateb prováděných na základě Smlouvy o poskytování Služeb daňový doklad – fakturu. Poskytovatel je plátcem daně z přidané hodnoty. Daňový doklad – fakturu vystaví Poskytovatel po uhrazení ceny.

5. CERTIFIKÁTY

- 5.1. Objednatel může žádat využití služby Poskytovatele prostřednictvím Certifikátu. Poskytovatel vystaví Certifikát pouze v případě, že Objednatel uvede následující údaje:
 - 5.1.1. kontaktní údaje Objednatele (jméno a příjmení, bydliště, telefon a email, doručovací adresa);
 - 5.1.2. Službu nebo Služby, které bude Certifikát obsahovat – Objednatel je oprávněn zvolit Služby z nabídky uvedené na webu www.tawantime.cz/certifikaty;
 - 5.1.3. Hodnotu Dárkového certifikátu – Objednatel je oprávněn zvolit jakoukoliv hodnotu v rozmezí – 1.000,- Kč až 100.000,- Kč. Hodnota Dárkového Certifikátu představuje cenu, za kterou je možné jej u Poskytovatele koupit a zároveň představuje hodnotu, za kterou je možné čerpat u Poskytovatele Služby v jejich ceníkových cenách uvedených na www.tawan.cz
- 5.2. Pokud si Objednatel zvolí možnost doručení na zvolenou adresu, budou mu účtovány dodatečné poplatky za toto doručení a také za balné. Tyto poplatky jsou uvedeny a vždy k dispozici na stránkách Poskytovatele.
- 5.3. Certifikát musí obsahovat minimálně následující údaje: kód certifikátu, název objednané služby případně pouze hodnotu Certifikátu a unikátní číselný PIN kód, umístěný pod stíratelným polem. Certifikát, který neobsahuje všechny výše uvedené náležitosti, je neplatný.
- 5.4. Spolu s Certifikátem budou Objednateli dodány dodatečné informace obsahující informace o objednané Službě a kontaktní údaje pro rezervaci termínu čerpání Služeb.
- 5.5. Certifikát je jednorázový a po využití všech uvedených Služeb případně vyčerpání hodnoty Dárkového certifikátu se stává neplatným.
- 5.6. Certifikát je volně přenosný na jinou osobu, přičemž převádějící je povinen tuto osobu řádně informovat o všech právech a povinnostech plynoucích ze Smlouvy o poskytování služeb, která byla uzavřena s Poskytovatelem.

- 5.7. Objednatel má právo vybrat si z nabídky Poskytovatele jinou Službu, jejíž hodnota odpovídá nebo je nižší než původní cena zakoupené Služby uvedená na Certifikátu. Objednatel nemá nárok na vrácení případného rozdílu v cenách obou Služeb.
- 5.8. Objednatel nebo Příjemce má právo vybrat si z nabídky Poskytovatele jinou dražší Službu než je původní cena zakoupené Služby na Certifikátu a doplatit rozdíl v cenách Služeb na místě čerpání Služby.
- 5.9. V případě, že Objednatel chce zaplatit cenu Služby nebo její část prostřednictvím Certifikátu, je Objednatel povinen v rezervaci termínu služby vždy uvést kód Certifikátu, který je na něm uveden.
- 5.10. Jakýkoli Certifikát není v žádném případě směnitelný za peníze, lze jej využít toliko k čerpání Služeb u Poskytovatele.
- 5.11. V případě využití Služby Poskytovatel sníží hodnotu Certifikátu o cenu objednané Služby. Zbývající hodnota Certifikátu může být Objednatelem využita při další objednávce Služeb u Poskytovatele, a to až do doby uplynutí doby platnosti Certifikátu.
- 5.12. V případě ztráty, odcizení či zničení jakéhokoli platného (tedy včetně platného PIN kódu) Certifikátu je Objednatel povinen bez zbytečného odkladu toto písemně ohlásit Poskytovateli. Poskytovatel neodpovídá za užití Certifikátu neoprávněnou osobou, pokud mu jeho ztráta či odcizení nebyla písemně ohlášena dle předcházející věty. Objednatel (příp. Příjemce Dárkového certifikátu) má právo na vydání opisu platného Certifikátu, jehož ztráta, odcizení či zničení bylo Poskytovateli řádně a včas písemně ohlášeno. Vydání opisu Certifikátu je zpoplatněno částkou 500,- Kč.
- 5.13. Doba platnosti Certifikátů je vždy uvedena na Certifikátech, není-li uvedena je platnost 6 měsíců od data jeho vystavení, které není delší než 7 dní od jeho objednání Objednatelem. Poskytovatel může prodloužit dobu platnosti Certifikátu na základě písemné žádosti Objednatele doručené Poskytovateli před dnem ukončení doby platnosti Certifikátu. Poskytovatel může prodloužit platnost Certifikátu registrovaným členům Klubu Tawan také prostřednictvím uživatelského účtu. Prodloužení doby platnosti Certifikátu o 6 měsíců je však v každém případě zpoplatněno částkou 500,- Kč.
- 5.14. Držitel Certifikátu je povinen rezervovat si termín k využití Služeb s dostatečným předstihem s ohledem na platnost Certifikátu. Poskytovatel nenese vinu na případné nemožnosti Certifikát využít z důvodu plné kapacity provozoven Poskytovatele.
- 5.15. Certifikát není směnitelný za Zboží, pokud Poskytovatel neurčí jinak.

6. PŘEVZETÍ CERTIFIKÁTU

- 6.1. Provozovatel doručuje Certifikáty ve lhůtě uvedené v potvrzení Objednávky zpravidla prostřednictvím profesionálního doručovatele. Tento způsob převzetí vylučuje možnost prohlídky zásilky před zaplacením.
- 6.2. Objednatel má právo zvolit v rámci zadání Objednávky způsob doručení z možností v E-shopu.
- 6.3. Vykonáním volby Objednatel souhlasí s podmínkami doručení včetně ceny a obchodních podmínek přeprave.
- 6.4. Poskytovatel může od Objednatele požadovat uzavření zvláštní dohody o doručení i po potvrzení Objednávky. Nedojde-li k dohodě, je Poskytovatel oprávněn od Smlouvy o poskytování Služeb odstoupit.

- 6.5. V případě, že je z důvodů na straně Objednatele nutno doručovat opakovaně nebo jiným způsobem, než bylo uvedeno v Objednávce, je Objednatel povinen též uhradit dodatečné náklady spojené s opakovaným doručováním, resp. náklady spojené s jiným způsobem doručení.
- 6.6. Při převzetí od přepravce je Objednatel povinen zkontrolovat neporušenost obalů zásilky a v případě jakýchkoliv závad toto neprodleně oznámit přepravci. V případě shledání nikoliv zanedbatelného porušení obalu může Objednatel převzetí zásilky odmítnout. Pokud se přesto rozhodne Objednatel zásilku převzít je v těchto případech povinen sepsat s přepravcem protokol o poškození zásilky.
- 6.7. Při převzetí Certifikátu je Objednatel (případně obdarovaný příjemce) povinen zkontrolovat neporušenost Certifikátu, zejména stíracího pole pro unikátní PIN kód. V případě poškozeného stíracího pole je Objednatel povinen tuto skutečnost neprodleně po převzetí Certifikátu nahlásit Poskytovateli. V opačném případě Poskytovatel nenese odpovědnost za neoprávněné použití Certifikátu.
- 6.8. Dodací lhůta je stanovena zvlášť u každého typu Certifikátu, obvykle činí 3 dny od úhrady zvolené Služby.

7. ZVLÁŠTNÍ USTANOVENÍ K PRODEJI ZBOŽÍ

- 7.1. Prodej Zboží probíhá na jednotlivých provozovnách. V případě, že je Zboží dostupné v nabídce E-shopu, je tato nabídka pouze orientační.
- 7.2. Záruční doby Zboží platí pouze pro Spotřebitele a jsou určeny u každého Zboží zvlášť.
- 7.3. Zboží je vlastnictvím Poskytovatele až do jeho úplného zaplacení.
- 7.4. Daňový doklad ke Zboží je vystaven na provozovně nebo zaslán elektronicky.
- 7.5. Způsob zabalení Zboží určuje výhradně Poskytovatel, případné poštovné a balné hradí Objednatel. Nebezpečí zkázy na Zboží přechází na Objednatele okamžikem jeho převzetí.
- 7.6. Na úhradu Zboží nelze použít kredity z bonusového programu, pokud Poskytovatel neurčí jinak.

8. KREDITY – PŘEDPLACENÉ ÚČTY

- 8.1. Kreditový účet lze zřídit osobně na jakékoli provozovně, případně tak mohou učinit registrovaní uživatelé Klubu Tawan.
- 8.2. Výše kreditu není limitována, ale platby nad 270.000,- Kč přijímá Poskytovatel pouze bezhotovostním převodem.
- 8.3. Kreditový účet je volně přenosný, prostřednictvím kreditu může uhradit cenu Služeb i jiná osoba než ta, která jej zřídila.
- 8.4. Kreditový účet je chráněn zabezpečením prostřednictvím Uživatelského účtu, tj. jménem a heslem.
- 8.5. Slevy a akce se nesčítají, pokud Poskytovatel neuvede jinak. Kredity nelze uplatnit na akce a zlevněné Služby. Cena kreditů se řídí platným Ceníkem poskytovaných Služeb.

9. KLUB TAWAN

- 9.1. Objednatel má právo registrace do Klubu Tawan, online vyplněním registračního formuláře nebo osobně na provozovně.
- 9.2. Společně s registrací do Klubu TAWAN je zřízen Uživatelský účet, za účelem sledování historie nákupů a služeb a sbírání bonusových kreditů, které lze směnit za vybranou Službu.
- 9.3. Přehled bonusových kreditů je k dispozici prostřednictvím Uživatelského účtu.
- 9.4. Bonusové kredity nejsou směnitelné za peníze.
- 9.5. Za každou provedenou platbu v plné ceně hotově nebo platební kartou je 10% z této částky zapsáno v podobě kreditů do bonusového kreditu. Bonusový kredit se načítá také při zakoupení Certifikátů.
- 9.6. Některé služby v prostředí E-shopu mohou být přístupné pouze registrovaným uživatelům Klubu TAWAN, kterým Poskytovatel na jejich žádost zřídí Uživatelský účet.
- 9.7. Objednatel, který se chce registrovat ke Klubu Tawan, je povinen poskytnout pro účely zřízení Uživatelského účtu svoje pravdivé a aktuální osobní údaje. Objednatel je povinen aktualizovat svoje osobní údaje v Uživatelském účtu u každé objednávky zejména při změně jména, bydliště a kontaktních údajů.
- 9.8. Poskytovatel má právo přístup ke službám E-shopu a k jeho Uživatelskému účtu dle vlastního uvážení zcela omezit, a to i bez předchozího oznámení.
- 9.9. Ochrana Uživatelského účtu je zabezpečena heslem. Využití ochrany heslem je pro uživatele povinné podle instrukcí daných v prostředí E-shopu a vyjádřených na webovém rozhraní. Objednatel nesmí sdělit přístupové údaje k uživatelskému účtu třetí osobě. E-shop a Poskytovatel neodpovídají žádným způsobem za škody či jiné újmy způsobené prozračením hesla uživatelem k Uživatelskému účtu třetím osobám.

10. PRAVIDLA POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

- 10.1. Poskytovatel je povinen po zaplacení objednané Služby, tyto Služby poskytnout v dohodnutém rozsahu, kvalitě, v lokalitě a v termínu uvedeném v Objedávce.
- 10.2. Objednané Služby budou poskytnuty osobě uvedené při objednávce Služby. Osoba, které má být Služba poskytnuta, je povinna dostavit se ve sjednaném termínu na místo poskytnutí Služby.
- 10.3. Osoba, které má být Služba poskytnuta, je povinna seznámit se s obsahem Služby, seznámit se s obsahem těchto VOP i dodatečných informací. Tato osoba je povinna sama posoudit, zda je zdravotně a fyzicky způsobilá k bezpečnému zvládnutí vybrané Služby. Veškerých Služeb se každý účastní výlučně na své vlastní riziko a Poskytovatel nenese odpovědnost za zdravotní komplikace, které Objednateli v důsledku poskytnutí Služby vzniknou.
- 10.4. Osoba, jíž má být Služba poskytnuta je povinna před samotným výkonem Služby, informovat Poskytovatele o svých zdravotních potížích či o pouhých pochybnostech o svých zdravotních potížích, při nichž se služby nesmějí provádět nebo při nichž služby není vhodné provádět z důvodu vzniku či zhoršení zdravotních komplikací.
- 10.5. Poskytovatel deklaruje, že některé z jeho Služeb není vhodné poskytovat těhotným ženám. Případné těhotenství musí být bezpodmínečně nahlášeno Poskytovateli.

- 10.6. Dostaví-li se Objednatel (nebo příjemce Služby) nejpozději do 15-ti minut po dohodnutém termínu výkonu služby a na tuto skutečnost předem upozorní, bude Služba poskytnuta ve zkráceném rozsahu tak, že skončí v původně stanoveném čase. Dostaví-li se zákazník se zpožděním delším více než 15 minut či se nedostaví bez předchozí omluvy vůbec, považuje se Služba za vykonanou a je povinen uhradit provozovateli sjednanou cenu služby.
- 10.7. Poskytovatel může odmítnout Služby poskytovat, zejména pokud:
- 10.7.1. Objednatel znemožní výkon Služby svými zdravotními potížemi či zdravotním stavem, ve kterém Služby poskytovat nelze.
 - 10.7.2. Objednatel se na výkon Služby dostaví v nevyhovujícím hygienickém stavu, v podnapilém stavu, nebo pod vlivem návykových či psychotropních látek.
 - 10.7.3. Objednatel se vyjadřuje nebo chová nepřijatelným způsobem, který je v rozporu s morálními zásadami Poskytovatele.
 - 10.7.4. Objednatel se dostaví k výkonu Služby se zpožděním delším více než 15 minut či se nedostaví bez předchozí omluvy vůbec.

11. REZERVACE

- 11.1. V případě, kdy Služba považuje za vykonanou je Objednatel povinen uhradit Poskytovateli sjednanou Cenu služby, pokud se Smluvní strany nedohodnou jinak.
- 11.2. Rezervace termínu a typu Služby je možná on-line prostřednictvím Uživatelského účtu, osobně na provozovně, telefonicky nebo e-mailem. Rezervace je závazná, nestanoví-li tyto VOP jinak.
- 11.3. V případě rezervace jakýmkoli způsobem je Objednatel povinen uvádět pouze správné a pravdivé osobní údaje, případně před odesláním přezkontrolovat rezervační formulář.
- 11.4. Objednatel je povinen provést Rezervaci termínu čerpání Služby a místa poskytnutí Služby s dostatečným časovým předstihem tak, aby Poskytovatel byl schopen poskytnutí Služby zajistit, a to minimálně 24 hodin před samotným okamžikem čerpáním Služby, pokud není uvedeno jinak.
- 11.5. Objednatel má právo bezplatně zrušit termín rezervace nejpozději 24 hodin před rezervovaným okamžikem poskytnutí Služby a sjednat náhradní termín.
- 11.6. Jakmile již začala plynout doba 24 hod před rezervovaným termínem, je Poskytovatel oprávněn trvat na rezervovaném termínu a odstoupit od uzavřené Smlouvy o poskytování služeb a účtovat cenu Služby v plné výši.
- 11.7. Požádá-li Objednatel o změnu termínu rezervace ve lhůtě kratší než 24 hodin před rezervovaným dnem a Poskytovatel tento návrh na změnu akceptuje, je Objednatel povinen uhradit Poskytovateli manipulační poplatek ve výši 30% ceny rezervované Služby. Nebude-li Poskytovatel akceptovat návrh na změnu termínu, je Poskytovatel oprávněn účtovat zaplacení 100% ceny objednané Služby.
- 11.8. Pokud se osoba, které má být Služba poskytnuta, nedostaví ve sjednaném termínu na místo poskytnutí Služby, je Služba považována za řádně poskytnutou a Poskytovateli za ni náleží cena v plné výši. Měla-li být taková Služba hrazena Certifikátem, pak se dotčený Certifikát považuje za neplatný, není-li s Poskytovatelem dohodnuto jinak.
- 11.9. Zruší-li Poskytovatel termín rezervace ve lhůtě kratší než 24 hodin před rezervovaným dnem poskytnutí Služby, zavazuje se Poskytovatel bez zbytečného odkladu po zrušení termínu rezervace sjednat náhradní termín podle požadavků osoby, které má být Služba poskytnuta a

uskutečnit Službu v náhradním termínu. V takovém případě bude Služba poskytnuta bezúplatně.

- 11.10. Pokud je osoba, které má být Služba poskytnuta, mladší 15 let, má povinnost zajistit si doprovod osoby starší 18 let. Pokud je osoba, které má být Služba poskytnuta, mladší 18 let, ale starší 15 let, má povinnost zajistit si souhlas svého zákonného zástupce. V opačném případě nemá Poskytovatel povinnost službu poskytnout.

12. REKLAMACE SLUŽEB

- 12.1. Poskytovatel je povinen poskytovat Služby v souladu s uzavřenou Smlouvou o poskytování služeb a těmito VOP.
- 12.2. Nesplní-li Poskytovatel své povinnosti vyplývající ze Smlouvy o poskytování služeb řádně a včas, je možné uplatnit stížnost na vadně provedené Služby – Služby reklamovat. Nejpozději však do 24 hodin od okamžiku poskytnutí Služby.
- 12.3. Požádá-li o to Spotřebitel, potvrdí mu Poskytovatel v písemné formě, v jakém rozsahu a po jakou dobu trvají jeho povinnosti v případě vadného plnění.
- 12.4. Jakmile Spotřebitel zjistí, že Služba byla poskytnuta vadně, oznámí to bez zbytečného odkladu Poskytovateli. Neoznámí-li Spotřebitel vadu bez zbytečného odkladu, právo z vadného plnění mu nebude přiznáno.
- 12.5. Poskytovatel je povinen vydat Spotřebiteli k jeho výzvě písemné potvrzení o tom, kdy byla reklamáce uplatněna, co je jejím obsahem a jaký způsob vyřízení reklamáce Spotřebitel požaduje. Reklamáce včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamáce, pokud se účastníci nedohodnou na delší lhůtě.

13. POUČENÍ O PRÁVU SPOTŘEBITELE Odstoupit od Smlouvy

- 13.1. Spotřebitel má právo odstoupit od Smlouvy (Kupní nebo Smlouvy o poskytování služeb) bez uvedení důvodu ve lhůtě čtrnácti dnů, pokud byla uzavřena dálkovým přístupem (na internetu). Tato lhůta běží ode dne převzetí zboží, tj. Certifikátu.
- 13.2. Spotřebitel **nemůže** odstoupit bez uvedení důvodu od Smlouvy
- 13.2.1. o dodávce Zboží, které bylo upraveno podle přání Spotřebitele nebo pro jeho osobu,
- 13.2.2. o dodávce Zboží, které podléhá rychlé zkáze, jakož i zboží, které bylo po dodání nenávratně smíšeno s jiným zbožím,
- 13.2.3. o dodávce Zboží v uzavřeném obalu, které Spotřebitel z obalu vyňal a z hygienických důvodů jej není možné vrátit.
- 13.3. Nelze odstoupit od Smlouvy, pokud již byly předmětné Služby poskytnuty.
- 13.4. Spotřebitel je oprávněn od Smlouvy odstoupit, jestliže Poskytovatel poruší Smlouvu podstatným způsobem, přičemž Spotřebitel v takovém případě musí odstoupit od smlouvy bez zbytečného odkladu po té, co se o porušení smlouvy dozvěděl.
- 13.5. Pro účely uplatnění práva na odstoupení od Smlouvy musí Spotřebitel o svém odstoupení od Smlouvy prokazatelně informovat Poskytovatele formou jednostranného právního jednání. Vzorový formulář k odstoupení od smlouvy bez uvedení důvodu a poučení o právu odstoupit od smlouvy je spotřebitelům k dispozici podle přílohy nařízení vlády č. 363/2013 Sb.

- 13.6. Objednatel je povinen do 14 dnů od odstoupení Certifikát nebo Zboží zaslat zpět na adresu Poskytovatele. Objednatel jakožto Spotřebitel nese v případě odstoupení od Smlouvy bez uvedení důvodu náklady spojené s navrácením Certifikátu či Zboží.
- 13.7. Poskytovatel vrátí do 14 dnů od odstoupení od Smlouvy bez uvedení důvodu Spotřebiteli všechny peněžní prostředky, které od něho přijal (nikoli však dříve než mu případně Spotřebitel předá zpět Zboží či platný Certifikát), a to včetně případných nákladů na dodání zboží ve výši nejlevnějšího způsobu dodání, který Prodávající nabízí.
- 13.8. Mimosoudní vyřízení stížností spotřebitelů zajišťuje Poskytovatel prostřednictvím e-mailu info@tawan.cz nebo na jakékoli provozovně. Informaci o vyřízení stížnosti Objednatele zašle Poskytovatel na elektronickou adresu Objednatele.

14. OCHRANA AUTORSKÝCH PRÁV

- 14.1. Webové stránky jsou autorským dílem i databází ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., autorský zákon, v platném znění. E-shop vykonává veškerá majetková práva vztahující se k Webovým stránkám.
- 14.2. Obsah Webových stránek je zakázáno uchovávat, upravovat, šířit ani k němu vykonávat jiná majetková práva, ledaže k takovému jednání udělil E-shop předem písemný souhlas.

15. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- 15.1. Ochrana osobních údajů odpovídá platným právním předpisům ČR, zejména zákonu na ochranu osobních údajů a GDPR.
- 15.2. Ochrana osobních údajů ze strany Prodávajícího je dále popsána v Zásadách zpracování osobních údajů.
- 15.3. Poskytovatel zpracovává osobní údaje také za účelem šíření obchodních sdělení. Obchodní sdělení jsou zasílána pouze těm osobám, které s tím vyslovili přechodí souhlas anebo se jedná o zákazníky Poskytovatele, kteří s tím nevyslovili nesouhlas. V podrobnostech Zásady o zpracování osobních údajů.

16. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 16.1. Evropské spotřebitelské centrum Česká republika, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, internetová adresa: <http://www.evropskyspotrebitel.cz> je kontaktním místem podle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 ze dne 21. května 2013 o řešení spotřebitelských sporů on-line a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (nařízení o řešení spotřebitelských sporů on-line).
- 16.2. Ustanovení obchodních podmínek jsou nedílnou součástí Smlouvy o poskytování služeb a Kupní smlouvě ke Zboží. VOP jsou vyhotoveny v českém jazyce.
- 16.3. Znění VOP může Poskytovatel měnit či doplňovat. Tímto ustanovením nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklá po dobu účinnosti předchozího znění VOP.
- 16.4. Použitím Stránek Objednatel souhlasí s těmito VOP. Pokračováním v používání Stránek však dává Objednatel souhlas s případným novým zněním VOP.
- 16.5. Zboží, Služby a obsah Webových stránek Poskytovatele nejsou určeny osobám mladším 16 let, pokud s tím jejich zákonný zástupce nevyslovil souhlas.

- 16.6. Objednatel, který je mladší 16 let, může udělit souhlas se zpracováním osobních údajů jen tehdy, pokud jeho souhlas schválí zákonný zástupce.
- 16.7. Za písemnou formu se považuje též sdělení či zpráva doručená e-mailem.
- 16.8. Příslušnými dozorovými orgány ochrany Spotřebitele jsou: Česká obchodní inspekce, kontakt: www.coi.cz, Úřad pro ochranu osobních údajů, kontakt: www.uoou.cz, Živnostenské úřady; Spotřebitel má právo využít možnosti mimosoudního řešení sporů u České obchodní inspekce. Podmínky jsou zveřejněny na jejích internetových stránkách.
- 16.9. Spotřebitel se může též domáhat svých práv u obecných soudů ČR.