

# Provozní řád

## THAI SUN Praha – obchodní podmínky

- **Storno nebo rezervace termínu**
- **Postup před zahájením procedury**
- **Prodlužování platnosti voucherů, kuponů, permanentek apod.**
- **Uplatnění voucheru před koncem jeho platnosti**
- **Záloha na služby**

Povinností všech zákazníků Salonu Thai Sun a zájemců o naše služby je pečlivě si přečíst tyto podmínky a respektovat je.

Tím, že zákazník nebo zájemce o naše služby projeví zájem, absolvovat jakoukoliv nabízenou proceduru nebo poskytovanou službu v našem Salonu příp. provede rezervaci (osobně, telefonicky, emailem atd.) současně akceptuje aktuální verzi těchto podmínek.

V případě, že s těmito podmínkami zákazník nesouhlasí, má možnost přenechat dárkový poukaz (voucher) jiné osobě nebo naše služby nevyužít.

- **Storno nebo změna rezervace termínu**

Pokud chce zákazník zrušit nebo změnit původně plánovaný a rezervovaný termín procedury, je nutné, aby nás o tom informoval písemně, telefonicky nebo osobně nejpozději 48 hodin před původně plánovaným zahájením objednané procedury.

Změna nebo zrušení rezervace po tomto termínu není možná.

Výjimky pro případy, kdy nám oznámí zákazník, že chce zrušit nebo změnit původně plánovaný termín procedury v čase kratším než 48 před zahájením, platí pouze za předpokladu, že se podaří obsadit původně plánovaný termín jiným zákazníkem. Tento postup však nelze nárokovat.

Termín „obsadit“ znamená, že se jiný zákazník objedná na stejný termín, jako zákazník, který se na proceduru nemůže dostavit a na objednaný termín se dostaví a uhradí cenu případně uplatní vlastní voucher.

V případě, že se na dohodnutý termín jiný zákazník nedostaví, případně odmítne uhradit cenu procedury nebo sdělit číslo voucheru, dojde k propadnutí (využití) voucheru původního (prvního) zákazníka, který se na proceduru také nemůže dostavit.

Výjimka pro změnu nebo zrušení v čase kratším než 48 hodin před původně plánovaným zahájením procedury neplatí i pro případy, kdy došlo u zákazníka nebo jeho rodinného příslušníka k nenadálé nebo nepředvídatelné situaci jako je např. dopravní nehoda, nemoc, úraz, zpoždění v dopravě, zpoždění vlivem nepříznivého počasí atd.

Pokud se však zákazník nemůže na objednaný termín ze závažných důvodů dostavit, může se na objednanou proceduru dostavit zástupce zákazníka (tj. např. člen jeho rodiny, příbuzný kolega, přítel příp. jakákoliv další osoba, které zákazník umožní využít rezervovaný termín procedury).

Pokud se zákazník na objednanou proceduru nedostaví nebo provede změnu nebo storno původně plánovaného termínu objednané procedury v čase kratším než 48 hodin před zahájením objednané procedury, nelze za její nevyužití požadovat změnu termínu ani finanční kompenzaci nebo vrácení již zaplacené ceny nebo i zálohy.

V případě, že není možné telefonicky nebo osobně našim pracovníkům na recepci oznámit žádost o změnu nebo zrušení plánovaného termínu (např. mimo pracovní dobu) tj. 48 hodin před zahájením procedury, je nezbytné, aby nás o tom zákazník informoval písemně tj. zasláním emailu na adresu [info@thaisun.cz](mailto:info@thaisun.cz) (zasílání textových zpráv na mobilní telefon není povoleno)

Do zprávy je nutné uvést:

- Jestli se jedná o změnu původně plánovaného termínu nebo jeho zrušení
- V případě změny je možné uvést návrh dalšího termínu
- Jméno a příjmení zákazníka (nebo zákazníků) vč. telefonického kontaktu
- Termín původně plánované rezervace

Každou písemnou žádost o změnu nebo zrušení plánovaného termínu potvrdí pracovník recepcie také písemně. Ve všech výše uvedených případech nevniká nárok na finanční kompenzaci nebo vrácení již zaplacené ceny nebo zálohy.

## II. Postup před zahájením procedury

Před zahájením vybraných procedur je zákazníkům předložen zdravotní dotazník, prostřednictvím kterého nás informují o jejich aktuálním zdravotním stavu. Účelem je zjištění základních informací o zdravotním stavu zákazníků s ohledem a eliminaci případných zdravotních rizik během absolvování nabízených služeb. Zpracování všech osobních údajů provádíme plně v souladu se zákonem na ochranu osobních údajů (č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů).

Náš Salon si vyhrazuje právo, neumožnit vstup na proceduru zákazníkům, kteří:

- odmítnou vyplnit zdravotní dotazník, případně uvedou neúplné, chybné nebo nepravdivé údaje
- ohrožují nebo mohou ohrozit provozní podmínky, zdraví nebo bezpečnost zaměstnanců nebo ostatních zákazníků
- jsou pod vlivem alkoholu nebo omamných a psychotropních látek a představují nebo mohou představovat bezpečnostní riziko pro zaměstnance nebo ostatní zákazníky

Ve všech výše uvedených případech nelze požadovat za nevyužití objednané procedury změnu termínu ani finanční kompenzaci nebo vrácení již zaplacené ceny nebo i zálohy.

Výjimku mohou tvořit pouze případy, kdy zákazník neměl možnost seznámit se s dostatečným předstihem s těmito podmínkami tj. např. pokud se rozhodnul absolvovat proceduru ihned bez předchozí úhrady a rezervace termínu.

## III. Prodlužování platnosti voucherů, kuponů, permanentek apod.

Základním principem poskytování výhodných slevových nabídek pro zákazníky je omezená a přesně definovaná platnost, což je doba, během které je nutné voucher využít (uplatnit). Zpravidla tato doba bývá v rozmezí minimálně 3 – 6 měsíců od data vystavení (zakoupení) ale i delší.

V případě, že zákazník nemůže z jakýchkoliv důvodů (tj. nemoc, úraz, ztráta, opomenutí platnosti atd.) voucher využít do termínu platnosti uvedeném na voucheru, nelze nárokovat prodloužení platnosti voucheru.

V těchto případech jsou dvě možnosti za předpokladu, že voucher je stále platný tj. datum platnosti již neuplynulo.

- možnost nabídnout voucher jiné osobě využití (rodinný příslušník, kolega apod.)
- možnost prodloužení platnosti voucheru o 30 dní za doplatek 60% základní ceny procedury uvedené v ceníku na stránkách [www.thaisun.cz](http://www.thaisun.cz) (cenu je nutné uhradit předem tj. před prodloužením platnosti voucheru)

V případě, že již uplynul termín platnosti voucheru (a to z jakéhokoli důvodu), nelze se již zpětně domáhat jeho využití.

## IV. Uplatnění voucheru před koncem jeho platnosti

Dárkový poukaz (voucher) má omezenou platnost a jeho čerpání a využití (tj. možnost objednat se na a také dostavit se na preferovaný termín) je omezeno termínem uvedeným na dárkovém poukazu (voucheru).

Povinností všech zákazníků je věnovat zvýšenou pozornost datu platnosti dárkového poukazu (voucheru), tak aby se mohl zákazník, nebo osoba, která chce dárkový poukaz (voucher) využít, objednat s dostatečným předstihem před datem platnosti tj. doporučujeme nejpozději 14 dní před ukončením jeho platnosti. (garance dostatečného množství termínů dle preferencí zákazníka)

Krajním termínem pro objednání termínu (telefonicky, emailem, osobně) pro využití dárkového voucheru je **10 dní před koncem platnosti.** Po tomto termínu již nelze zaručit, garantovat ani nárokovat jeho čerpání a využití s ohledem na omezené kapacity Salonu. Čerpání a využití dárkového voucheru po termínu jeho platnosti není

možné nárokovat ani v případě, že zákazník preferovaný termín/ny nejsou k dispozici s odkazem na dostatečně dlouhou dobu platnosti, po kterou bylo možné voucher využít (2 měsíce a déle).

#### V. **Záloha na služby**

O vrácení již uhrazené platby nebo zálohy na naše služby lze požádat pouze v případě, že byla provedena bankovním převodem nebo platební kartou mimo naši provozovnu (např. Slevový portál) a to nejpozději do 14-ti dní od připsání platby na náš účet

Uhrazené platby nebo zálohy naše služby zaplacené osobně v naší provozovně se nevrací.

Salon Thai Sun si vyhrazuje právo (z provozních důvodů) řešit všechny požadavky související s vrácením zaplacených služeb nebo jejich záloh výhradně prostřednictvím emailu [info@thaisun.cz](mailto:info@thaisun.cz) a to ve lhůtě do 48 hodin od zaslání požadavku (mimo víkendy a svátky). Požadavek je možné zadat/sdílet osobně na recepci Salonu, ale jeho vyřízení bude řešeno stejným způsobem, jako by bylo zasláno emailem.

Jiný postup ani vyřízení požadavku „tzv. na počkání“ nelze z provozních důvodů nárokovat.

Salon Thai Sun si vyhrazuje právo, striktně dodržovat výše uvedené podmínky a jakákoliv změna postupu vůči uvedeným podmínkám záleží pouze na rozhodnutí manažera Salonu ([obchod@thaisun.cz](mailto:obchod@thaisun.cz)) a nelze ji jakýmkoliv způsobem nárokovat a garantovat.

Salon Thai Sun nenesí žádnou odpovědnost za to, že zákazník nemohl nebo nevyužil procedur nebo voucher apod. a to ani za případnou škodu, která by v této souvislosti vznikla nebo mohla vzniknout.

Salon Royal Jasmine Spa neakceptuje jako způsob komunikace s klienty zasílání textových (SMS) zpráv. Plná verze těchto obchodních podmínek je dostupná na našich stránkách [www.thaisun.cz](http://www.thaisun.cz) a v tištěné verzi také na recepci našeho Salonu.

Tyto podmínky jsou také platné pro slevové nabídky uveřejněné mimo stránky nebo provozovnu Salonu. Tyto podmínky jsou platné od 1.4.2017 (nahrazují předchozí verzi platnou od 1.12. 2015)