

OBCHODNÍ PODMÍNKY

1. Obecná ustanovení

1.1. Tyto obchodní podmínky (dále jen "Podmínky") upravují práva a povinnosti mezi provozovatelem wellness centra **Tajemství Lucy s.r.o., IČ: 17973848, DIČ: CZ17973848, se sídlem Na Jíkalce 2943/23, Jižní Předměstí, 301 00 Plzeň, uvedená pod spisovou značkou C 43320/KSPL u Krajského soudu v Plzni** (dále jen "Poskytovatel") a zákazníky (dále jen "Zákazník").

2. Rezervace a platba

2.1. Zákazník si může rezervovat termín wellness služeb prostřednictvím online rezervačního systému na webových stránkách Poskytovatele.

2.2. Rezervaci je možné provést nejdříve 6 měsíců předem.

2.3. Po provedení rezervace je Zákazník povinen provést platbu do 30 minut. Platba probíhá pomocí platební brány, bezhotovostně. V případě, že platba nebude v časovém limitu provedena, rezervace se automaticky zruší.

2.4. Po úspěšné platbě obdrží Zákazník potvrzení o platbě, potvrzení rezervace termínu a fakturu na zadanou e-mailovou adresu.

2.5. Při rezervaci je možné využít uplatnění zakoupeného poukazu ze stránek Provozovatele.

3. Dárkové poukazy

3.1. Zákazník si může zakoupit dárkový poukaz na služby Poskytovatele.

3.2. POUKAZ MUSÍ BÝT UPLATNĚN V REZERVAČNÍM SYSTÉMU NEJPOZDĚJI DO 3 MĚSÍCŮ OD ZAKOUPENÍ. Po uplynutí této lhůty poukaz propadá bez nároku na náhradu.

3.2. POUKAZ ZÁKAZNÍKOVÍ DORAZÍ DO ZADANÉ EMAILOVÉ SCHRÁNKY, SPOLEČNĚ S UNIKÁTNÍM KÓDEM POUKAZU, KTERÝ SE PAK POUŽÍJE PŘI REZERVACI TERMÍNU.

3.3. POUKAZ JE MOŽNÉ POUŽÍT POUZE JEDNOU. Pokud hodnota poukazu bude nižší, než zarezervovaná hodnota, zbytek propadá. Pokud bude hodnota poukazu vyšší, než zarezervovaná hodnota, je možnost zbytek doplatit pomocí platební brány, bezhotovostně, při užití poukazu.

4. Odstoupení od smlouvy a vrácení platby

4.1. Zákazník může odstoupit od smlouvy a požádat o vrácení platby do 14 dnů od zakoupení rezervace. Poté je možnost pouze změny termínu.

4.2. Vrácení platby proběhně na stejný účet, ze kterého byla platba provedena.

4.3. Žádost o vrácení platby probíhá prostřednictvím kontaktování Poskytovatele skrze telefonní číslo nebo e-mailovou adresu uvedenou na webových stránkách www.wellnesslucy.cz.

5. Změna termínu rezervace

5.1. Zákazník může změnit termín rezervace telefonicky na čísle uvedeném na webových stránkách www.wellnesslucy.cz.

5.2. Změnu termínu je nutné provést alespoň 7 dní před před původně sjednaným termínem. Změna rezervace za kratší dobu než 7 dní není možná a platba propadá.

6. Reklamace a reklamační podmínky

6.1. Zákazník může pobyt ve wellness reklamovat v případě nefunkčního vybavení (např. vířivka, sauna) nebo nespokojenosti s čistotou vnitřního areálu.

6.2. Reklamaci musí zákazník podat ihned po absolvování wellness pomocí připraveného reklamačního protokolu.

6.3. Reklamaci posoudí obsluha na místě a v případě jejího uznání budou Zákazníkovi vráceny peníz stejným způsobem, jakým byla provedena platba.

6.4. Zpětné reklamace nebudou akceptovány.

7. Závěrečná ustanovení

7.1. Poskytovatel si vyhrazuje právo na změnu těchto obchodních podmínek bez předchozího upozornění. Změna podmínek se nevztahuje na již uzavřené obchodní smlouvy (objednávky).

7.2. Tyto obchodní podmínky nabývají platnosti a účinnosti dnem jejich zveřejnění na webových stránkách Poskytovatele.

Datum poslední aktualizace: 2/2025

Tajemství Lucy

Privátní wellness a ubytování