

1. Základní ustanovení

Tyto **Všeobecné obchodní podmínky** (dále jen „VOP“) upravují vzájemná práva a povinnosti mezi společnostmi **Lázně Hodonín, s.r.o.**, se sídlem Měšťanská 3559/140, 695 01 Hodonín, IČO: 064 58 467, zapsanou u Krajského soudu v Brně pod spisovou značkou C 101890 (dále jen „Poskytovatel“), a zákazníky, kteří prostřednictvím internetového obchodu Poskytovatele uzavírají smlouvu o koupi vstupenek, dárkových poukazů nebo dobíjení kreditů (dále jen „Zákazník“).

Internetový obchod (dále jen „E-shop“) je dostupný na webové adrese www.laznehodonin.cz a slouží k prodeji elektronických vstupenek, dárkových poukazů a kreditů na čipová nebo elektronická média, která opravňují jejich držitele k využívání služeb provozovaných Poskytovatelem.

Tyto VOP jsou nedílnou součástí každé smlouvy uzavřené mezi Poskytovatelem a Zákazníkem prostřednictvím E-shopu.

Ustanovení odlišná od těchto podmínek lze sjednat pouze písemně; takto sjednaná ujednání mají přednost před textem těchto VOP.

Veškeré smluvní vztahy se řídí právním řádem České republiky, zejména příslušnými ustanoveními **zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník**, a **zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele**, v platném znění.

Použitím E-shopu a odesláním objednávky Zákazník potvrzuje, že se s těmito VOP seznámil, porozuměl jejich obsahu a souhlasí s nimi.

Poskytovatel je oprávněn VOP měnit, přičemž nové znění nabývá účinnosti dnem jeho zveřejnění na webových stránkách Poskytovatele. Změna podmínek se nedotýká práv a povinností vzniklých z již uzavřených smluv.

2. Vymezení pojmů

Pro účely těchto VOP mají následující pojmy tento význam:

- **E-shop** – internetový obchod provozovaný Poskytovatelem na webové adrese www.laznehodonin.cz, umožňující nákup elektronických vstupenek, dárkových poukazů a dobíjení kreditů.
- **E-vstupenka (elektronická vstupenka)** – elektronický doklad s unikátním identifikačním kódem (QR kódem), opravňující držitele ke vstupu do příslušného zařízení Poskytovatele.
- **Dárkový poukaz (voucher)** – elektronický nebo tištěný poukaz s jedinečným kódem, který lze v době jeho platnosti využít k úhradě služeb nebo zboží Poskytovatele.
- **Abonentní médium** – čipová karta nebo jiné elektronické zařízení, na kterém je evidován kredit umožňující využívání služeb Poskytovatele.

- **Abonent** – Zákazník, který má zřízený osobní účet vedený k abonentnímu médiu a využívá kredit pro vstup či úhradu služeb.
 - **Uživatel (Zákazník)** – fyzická nebo právnická osoba, která uzavírá smlouvu s Poskytovatelem prostřednictvím E-shopu.
 - **Objekty Poskytovatele** – provozovny a zařízení spravované společností Lázně Hodonín, s.r.o., zejména **Denní lázně Hodonín, Měšťanská 3559/140, 695 01 Hodonín.**
-

3. Uzavření smlouvy

K uzavření smlouvy mezi Zákazníkem a Poskytovatelem dochází v okamžiku, kdy Zákazník v prostředí E-shopu odešle objednávku a současně provede platbu stanovené ceny. Odesláním objednávky Zákazník potvrzuje, že se seznámil s obsahem těchto VOP a souhlasí s jejich zněním.

Po úspěšném přijetí platby zašle systém Poskytovatele na e-mailovou adresu uvedenou Zákazníkem potvrzení objednávky, které obsahuje souhrn objednaných produktů a podmínky jejich využití. Tímto okamžikem se považuje smlouva za uzavřenou.

Zákazník odpovídá za správnost všech údajů uvedených v objednávce, zejména za správné zadání kontaktního e-mailu, na který bude doručena E-vstupenka, voucher nebo potvrzení o dobití kreditu. V případě, že dojde k chybě ze strany Zákazníka, nenese Poskytovatel odpovědnost za nedoručení produktu.

Smlouva se uzavírá v českém jazyce a je uchovávána v elektronické podobě u Poskytovatele po dobu nezbytnou k jejímu plnění a k řešení případných právních nároků.

4. Elektronická vstupenka (E-vstupenka)

E-vstupenka je elektronický doklad s unikátním QR kódem, který opravňuje držitele ke vstupu do konkrétního zařízení provozovaného Poskytovatelem. E-vstupenka je nepřenositelná, pokud není výslovně uvedeno jinak.

Platnost E-vstupenky je vždy uvedena při nákupu, a to buď v podobě konkrétního data, nebo časového období, během něhož je možné vstup využít. Po uplynutí této doby zaniká nárok na využití E-vstupenky i na vrácení její hodnoty.

E-vstupenka je zasílána elektronicky na e-mailovou adresu uvedenou Zákazníkem. Při vstupu do objektu ji Zákazník předloží buď vytištěnou, nebo zobrazenou na displeji mobilního zařízení.

Poskytovatel neodpovídá za ztrátu nebo zneužití E-vstupenky po jejím doručení, ani za chyby způsobené nesprávně zadaným e-mailem či jiným pochybením na straně Zákazníka.

5. Dárkový poukaz (voucher)

Dárkový poukaz je elektronický nebo tištěný doklad s jedinečným kódem, který opravňuje držitele využít služby nebo zboží Poskytovatele v hodnotě uvedené na poukazu, případně poukaz uplatnit pro dobítí kreditu na abonentní médium (elektronická peněženka nebo čip).

Platnost poukazu je 6 měsíců od data zakoupení. Po uplynutí doby platnosti se poukaz stává neplatným a nelze jej dále využít ani žádat o vrácení nevyužité hodnoty.

Poukaz není směnitelný za peníze a neumožňuje částečné výplaty. Pokud je hodnota vybrané služby vyšší než hodnota poukazu, doplatí rozdíl Zákazník přímo na místě. V případě, že hodnota služby bude nižší než hodnota poukazu, nevyužitá částka se neproplácí.

Poskytovatel neodpovídá za ztrátu, odcizení či zneužití poukazu po jeho doručení Zákazníkovi.

6. Abonentní účet a dobíjení kreditu

Abonentní účet je veden pro Zákazníka, který si zakoupí nebo aktivuje čipové či jiné elektronické médium umožňující evidenci kreditu. Kredit může být využíván pro vstupy, nákup služeb nebo produktů v objektech Poskytovatele.

Dobítí kreditu probíhá prostřednictvím E-shopu bezhotovostní platbou. Kredit je aktivován po přijetí platby a jeho platnost činí 24 měsíců od data dobítí. Po uplynutí této doby nevyužitý kredit propadá bez nároku na náhradu.

Zůstatek kreditu lze ověřit na pokladně zařízení nebo v abonentním účtu, který je zabezpečen pomocí jména a hesla. Před prvním dobítím čipu nebo elektronické peněženky je nutné provést registraci čipu nebo peněženky s identifikačními údaji abonenta na recepci Denních lázní. Abonentní účet umožňuje dobítí elektronického čipu nebo elektronické peněženky, sledování objednávek a historie transakcí, převod finančních prostředků na elektronický čip nebo peněženku. Stávající klient musí pro zpřístupnění abonentského účtu doplnit potřebné informace na recepci Denních lázní. Zpřístupněním účtu klient souhlasí s těmito VOP.

V případě ztráty nebo poškození čipového média je Zákazník povinen bez zbytečného odkladu kontaktovat Poskytovatele. Po ověření identity uživatele může být původní médium zablokováno a vystaveno nové, přičemž převod zůstatku kreditu je možný po individuálním posouzení.

7. Platební a dodací podmínky

Cena jednotlivých produktů je uvedena v E-shopu včetně daně z přidané hodnoty (DPH).

Cena platí v okamžiku odeslání objednávky a po jejím odeslání již nemůže být jednostranně měněna.

Úhrada objednávky probíhá výhradně bezhotovostně prostřednictvím platební brány dostupné v rámci E-shopu. Platba je považována za provedenou okamžikem, kdy je částka připsána na účet Poskytovatele.

Po úspěšném dokončení platby obdrží Zákazník potvrzení o objednávce a zakoupený produkt (E-vstupenku, voucher nebo potvrzení o dobítí kreditu) elektronicky na e-mail uvedený v objednávce. Zákazník je povinen zkontrolovat, zda produkt obdržel a zda odpovídá objednávce.

V případě, že potvrzení o nákupu nebo produkt nebyl doručen do 24 hodin po zaplacení, je Zákazník povinen kontaktovat Poskytovatele prostřednictvím e-mailu **spa@laznehodonin.cz**. Poskytovatel po ověření transakce zjedná nápravu – produkt znovu zašle nebo vrátí zaplacenou částku.

8. Práva z vadného plnění

Poskytovatel odpovídá Zákazníkovi za to, že dodané produkty odpovídají smlouvě, jsou platné, funkční a použitelné v souladu s jejich určením. Za vadu se považuje i situace, kdy zakoupený produkt nebyl doručen, nelze jej uplatnit nebo neodpovídá objednanému typu.

Zákazník má právo na nápravu vady, zejména na dodání nového produktu nebo vrácení zaplacené částky. Reklamací je nutné uplatnit písemně nebo elektronicky prostřednictvím e-mailu **spa@laznehodonin.cz**, přičemž musí být uvedeno číslo objednávky a popis vady.

Poskytovatel posoudí oprávněnost reklamace bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů od jejího přijetí. Pokud je reklamacie uznána, provede nápravu bezodkladně způsobem odpovídajícím charakteru vady.

9. Odstoupení od smlouvy

Podle § 1837 písm. j) občanského zákoníku nelze odstoupit od smlouvy o využití volnočasových nebo rekreačních služeb, které mají být poskytnuty v konkrétním termínu. Z tohoto důvodu Zákazník nemá právo odstoupit od smlouvy po zakoupení E-vstupenky, voucheru nebo kreditu, pokud se vztahují ke konkrétnímu datu nebo období.

Pokud však Poskytovatel z objektivních důvodů (např. technická závada, mimořádná událost nebo uzavření provozu) nemůže službu poskytnout, nabídne Zákazníkovi náhradní termín, případně vrátí zaplacenou částku v plné výši.

Zákazník může od smlouvy odstoupit také v případě, že produkt nebyl dodán ani do 5 pracovních dnů po uhrazení objednávky a Poskytovatel nezajistil nápravu ani po jeho výzvě.

10. Reklamace

Reklamace se uplatňuje prostřednictvím e-mailu na adrese **spa@laznehodonin.cz** nebo písemně na adresu sídla Poskytovatele. Zákazník by měl uvést číslo objednávky, kontaktní údaje a stručný popis reklamované vady.

Poskytovatel po přijetí reklamace vystaví potvrzení o jejím přijetí a do 30 dnů od obdržení reklamaci vyřídí. O výsledku reklamace informuje Zákazníka e-mailem.

Pokud je reklamace uznána, může být provedena výměna produktu, zaslání nového elektronického dokladu, nebo vrácení zaplacené částky. V případě neoprávněné reklamace je Poskytovatel oprávněn ji zamítnout a informovat Zákazníka o důvodech.

Reklamace se nevztahuje na případy, kdy:

- produkt byl doručen v souladu se smlouvou,
- došlo k chybě na straně Zákazníka (např. chybné zadání e-mailu),
- platnost E-vstupenky nebo voucheru již uplynula.

11. Ochrana osobních údajů

Poskytovatel zpracovává osobní údaje Zákazníků v rozsahu nezbytném pro uzavření a plnění smlouvy. Tyto údaje zahrnují zejména jméno, příjmení, e-mailovou adresu, telefonní číslo a případně platební údaje.

Osobní údaje jsou zpracovávány v souladu s **nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 (GDPR)** a příslušnými právními předpisy České republiky. Údaje nejsou poskytovány třetím osobám s výjimkou partnerů zajišťujících platební služby a technickou podporu systému, kteří jsou smluvně zavázáni k mlčenlivosti.

Zákazník má právo na přístup ke svým osobním údajům, jejich opravu, výmaz, omezení zpracování i vznést námitku proti jejich zpracování. Podrobné informace o zpracování osobních údajů jsou k dispozici v dokumentu **Zásady ochrany osobních údajů**, který je dostupný na webových stránkách Poskytovatele.

12. Závěrečná ustanovení

Tyto Všeobecné obchodní podmínky nabývají účinnosti dne **1. listopadu 2025** a nahrazují všechny dříve platné verze.

Vztahy mezi Poskytovatelem a Zákazníkem se řídí právním řádem České republiky. Případné spory budou řešeny především smírnou cestou; pokud k dohodě nedorazí, je k jejich projednání příslušný soud České republiky podle sídla Poskytovatele.

Poskytovatel si vyhrazuje právo tyto VOP jednostranně aktualizovat, zejména z důvodu legislativních změn nebo úprav v provozu E-shopu. Aktuální znění VOP je vždy zveřejněno na oficiálních webových stránkách <https://eshop.laznehodonin.cz>.