

## VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

### Provozovatel

#### Lázně Znojmo s.r.o.

IČ: 01515918

Kramářská 298/10, 669 02 Znojmo

### Předmět VOP

Lázně Znojmo s.r.o., IČ: 01515918, sídlo: Kramářská 298/10, 669 02 Znojmo, která provozuje levandulové lázně na adrese Obroková 13, 669 02 Znojmo, pod obchodním názvem: "Levandulové lázně Znojmo", definuje tímto podmínky, za kterých jsou služby "Levandulová koupel" poskytovány. Zároveň tímto upravuje práva a povinnosti klientů, kteří tyto služby zakoupí.

### Popis služeb

#### Levandulová koupel

Levandulová koupel probíhá v originální modřínové vaně. Koupel je obohacena o bylinné přísady, jako je levandule, mořská sůl, levandulové extrakty, přírodní levandulový olej. Samotná, doporučená doba koupele je 20 minut s ohledem na subjektivní zdravotní rizika. Po dokončení koupele, má klient k dispozici designové odpočinkové masivní lůžko, určené k odpočinku a relaxaci.

#### Regulovaná finská bio sauna

Biosauna je provozována ve stejných prostorách, ve kterých jsou umístěny modřínové vany s levandulovou koupelí. Biosauna je zhotovena z kanadského cedru a funguje na principu ohřevu suchého vzduchu na vysokou teplotu. Délka pobytu v sauně je časově omezena na 15 minut. Při volbě délky pobytu v sauně je třeba přihlídnout také k aktuálnímu zdravotnímu stavu a případný pobyt případně konzultovat s vlastním lékařem.

### Objednávání služeb

#### Na webových stránkách

Online objednávka služeb probíhá na adrese: [www.levandulovelazneznojmo.cz](http://www.levandulovelazneznojmo.cz). K úhradě objednávky realizované na webových stránkách je možné využít buď platební bránu RF Bank, písemně k úhradě (bankovní převod) nebo úhradu formou slevového vouchery.

#### Telefonické objednávky

Služby v Levandulových lázních Znojmo je možné dále objednat i na telefonním čísle:  
**+ 420 770 691669.**

Na základě objednávky odešleme poukaz na uvedenou emailovou adresu. Telefonickou objednávku je možné uhradit buď bankovním převodem nebo osobně na recepci Levandulových lázní Znojmo. Objednávka se považuje za dokončenou a platnou až po připsání úhrady na účet Lázní Znojmo s.r.o., nebo jejím uhrazení hotově na recepci Levandulových lázní Znojmo.

#### Osobní objednání služeb na recepci

Osobní objednávku je možné provést přímo na recepci Levandulových lázní Znojmo, a to v provozní době, která je definována v odstavci "Provozní doba" těchto VOP. Pokud je objednávka realizovaná osobně, považuje se za platnou až ve chvíli, kdy dojde k její úplné úhradě.

#### **Potvrzení objednávky - voucher**

Po uhrazení objednávky obdrží klient voucher, který slouží jako doklad úspěšného objednání služeb. Pokud klient uhradí cenu objednávky v hotovosti, či platební kartou na recepci Levandulových lázní Znojmo, obdrží voucher v tištěné podobě. Pokud provede úhradu elektronicky, či pomocí slevového kódu na stránkách [www.levandulovelazneznojmo.cz](http://www.levandulovelazneznojmo.cz), je mu voucher odeslán na emailovou schránku, kterou klient uvedl v průběhu objednání služeb.

#### **Provozní doba**

Lázně jsou od pondělí do čtvrtka otevřeny v čase 9:00 - 21:00 a od pátku do neděle od 9:00 do 21:00. Pracovní doba recepce PO-PÁ 8:00-17:00, SOBOTA 8:00-12:00. V případě, že se provozovatel rozhodne upravit otevírací dobu, zavazuje se o této změně informovat klienta prostřednictvím svých webových stránek.

#### **Pravidla procedury**

Klienti jsou povinni dostavit se na proceduru nejpozději 10 minut před jejím začátkem. V případě pozdního příchodu nemají klienti nárok na prodloužení délky procedury ani na finanční kompenzaci.

Před započetím procedury je klient povinen předložit personálu recepce pivních lázní voucher, kterým prokáže objednání a uhrazení objednaných služeb. Voucher může být předložen buď papírově nebo v elektronické podobě (např. na tabletu nebo

Klienti se zavazují dbát instrukcí personálu pivních lázní a to zejména instrukcí, týkajících se bezpečnosti v průběhu pivní koupele a pobytu v infrasauně.

#### **V průběhu levandulové lázně a finské sauny je zakázáno:**

Pohybovat se mimo vymezený prostor

Kouřit, užívat drog a rozdělávat oheň

Samostatně obsluhovat elektrická kamna

Realizovat aktivity znamenající ohrožení na zdraví či životě jak svém tak osob pohybujících se v prostoru pivních lázní

Manipulovat, přesouvat či jinak poškozovat vnitřní zařízení pivních lázní

Odnášet věci spadající do vnitřního zařízení a majetku Pivních lázní Vstupovat do prostor technického zázemí a technologií

Vstupovat do prostoru za saunou

Nedodržovat pokynů obsluhy a mimo rozsah provozního řádu Pivních lázní Znojmo

### **Povinnosti klienta**

Klienti mají právo na poskytnutí služeb v rozsahu a kvalitě dle uhrazené objednávky.

Kdykoliv na vyžádání má klient právo obdržet od provozovatele soupis všech osobních údajů, které o něm eviduje.

Klienti mají povinnost dodržovat stanovený program procedury a dodržovat pravidla procedury, stanovené v těchto VOP.

V případě, že se procedury zúčastní klient mladší 18 let, je mu zakázáno požívat v průběhu procedury alkoholické nápoje, bez ohledu na to, zda je konzumace alkoholu součástí objednaných služeb.

Klient je povinen na vyžádání provozovatele prokázat před začátkem procedury svůj věk, a to prostřednictvím OP, ŘP, Pasu, či jiného průkazu totožnosti.

### **Povinnosti provozovatele**

Provozovatel má povinnost evidovat o klientech pouze osobní údaje, které jsou bezpodmínečně nutné k identifikaci klienta v souvislosti s poskytováním služeb a pro účely vystavení daňového dokladu.

Provozovatel je povinen s dostatečným předstihem informovat klienta o případných změnách v objednávce.

Pokud je poskytovatel nucen provést změnu v rozsahu služeb, či termínu jejich plánovaného poskytnutí, má klient právo stornovat objednávku. V tomto případě má nárok na vrácení 100% doposud uhrazené ceny objednávky. Nárok na storno nevzniká v případě, že byl poskytovatel nucen změnit termín na základě rozhodnutí vlády ČR nebo příslušných ministerstev a to z jakýchkoliv důvodů.

Provozovatel má povinnost předat klientům na vyžádání soupis všech osobních údajů, které o něm eviduje. Na vyhotovení soupisu je stanovena lhůta 30 dní.

### **Zdravotní rizika a doporučení**

Zdravotní rizika koupele v levandulové lázni

Levandulové lázně nejsou vhodné pro osoby s vysokým krevním tlakem, po operacích srdce, těhotné ženy od 3 měsíců těhotenství a děti do 15 let. Kardiakům je doporučeno konzultovat návštěvu lázní se svým lékařem.

#### Zdravotní rizika užití finské biosauny

Pobyt ve finské sauně není vhodný u pacientů s léčbou adrenalinem, systémovým lupus erytematosus nebo se sklerózou multiplex. Používání kabiny není dále vhodné pro těhotné ženy a děti do 15 let.

### **Reklamáce**

Je-li rozsah nebo kvalita poskytovaných služeb Levandulové lázněmi Znojmo prokazatelně nižší než bylo v potvrzené objednávce sjednáno, vzniká klientovi právo na reklamaci. Klient je povinen uplatnit své požadavky a nedostatky bez zbytečného odkladu tak, aby mohly být ihned odstraněny. Pokud není možné tyto nedostatky napravit, je možné u pracovníka Levandulových lázní podat písemnou reklamaci.

### **Závěrečná ustanovení**

Lázně Znojmo s.r.o. má právo Všeobecné obchodní podmínky měnit a aktualizovat. Aktuální podoba VOP je vždy zveřejněna na webových stránkách [www.levandulovelazneznojmo.cz](http://www.levandulovelazneznojmo.cz).