

Bonsai Thai Massage – Obchodní podmínky

Poslední aktualizace: duben 2026

Obsah

1. Úvodní ustanovení a působnost
2. Definice
3. Identifikace provozovatele
4. Rezervace a objednávky
5. Ceny a platební podmínky
6. Storno podmínky, přeobjednání a nedostavení se
7. Pozdní příchod
8. Neuhrazení platby a právní prostředky
9. Dárkové poukazy a akce
10. Oznámení zdravotního stavu a kontraindikace
11. Úrazy, mimořádné události a reklamační řád
12. Chování klienta a právo odmítnout službu
13. Hygienické požadavky
14. Nezletilí a doprovod
15. Fotografování a pořizování záznamů
16. Osobní věci a cennosti
17. Omezení odpovědnosti
18. Ochrana osobních údajů
19. Vyšší moc
20. Změny rezervací ze strany salonu
21. Změny obchodních podmínek
22. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů
23. Rozhodné právo a příslušnost soudů
24. Oddělitelnost ustanovení
25. Jazykové verze
26. Souhlas s obchodními podmínkami

1. Úvodní ustanovení a působnost

Tyto obchodní podmínky („Podmínky“) upravují poskytování veškerých služeb salonu Bonsai Thai Massage („Salon“). Provedením rezervace nebo přijetím služby — at již online, telefonicky, osobně, nebo prostřednictvím jakékoli rezervační platformy třetí strany — klient potvrzuje, že si tyto Podmínky přečetl, rozumí jim a v plném rozsahu je přijímá.

2. Definice

- **„Salon“** — Bonsai Thai Massage, provozovaný subjektem uvedeným v článku 3, s provozovnou v Holešovicích, Praha 7, Česká republika.
- **„Klient“** — jakákoliv fyzická osoba, která si rezervuje, hradí nebo přijímá služby Salonu.
- **„Rezervace“** — jakákoliv sjednaná návštěva provedená prostřednictvím platformou Fresha, Noona, Reservio, Airbnb, GetYourGuide, webových stránek Salonu (bonsaithaimassage.com, bonsaitm.com, bonsaithajskemasaze.cz, bonsaimasaze.cz), přímou komunikací (telefon, e-mail, zpráva) nebo jiným kanálem.
- **„Služba“** — jakákoliv thajská či jiná masáž, balíček služeb, dárkový poukaz nebo wellness služba nabízená Salonem.

3. Identifikace provozovatele

Provozovatel: [NÁZEV PRÁVNICKÉ OSOBY / JMÉNO OSVČ] IČO: [IČO] DIČ: [DIČ, je-li plátcem DPH] Sídlo / místo podnikání: [ADRESA], Praha, Česká republika. Kontaktní e-mail: [E-MAIL] Kontaktní telefon: [TELEFON]

Orgánem dozoru nad ochranou spotřebitele je Česká obchodní inspekce (ČOI).

4. Rezervace a objednávky

4.1. Všechny rezervace jsou přijímány v závislosti na volné kapacitě a podléhají potvrzení ze strany Salonu.

4.2. Klient je povinen při rezervaci uvést pravdivé a úplné kontaktní údaje (celé jméno, telefonní číslo, e-mail). Uvedení nepravdivých nebo zavádějících údajů může vést ke zrušení rezervace bez nároku na vrácení peněz.

4.3. Rezervace je určena výhradně pro konkrétního klienta a bez předchozího písemného souhlasu Salonu ji nelze převést na jinou osobu.

4.4. Salon si vyhrazuje právo požadovat zálohu nebo plnou platbu předem, a to zejména u vybraných služeb, balíčků, skupinových rezervací nebo u klientů, kteří se opakovaně nedostavili.

5. Ceny a platební podmínky

5.1. Aktuální ceník je zveřejněn v provozovně Salonu a na webových stránkách. Ceny jsou uváděny včetně DPH, je-li účtována.

5.2. Úhrada je splatná při poskytnutí služby, není-li písemně dohodnuto jinak. Akceptované způsoby platby: hotovost, platební karta a bankovní převod.

5.3. Není-li platba provedena při poskytnutí služby, vyhrazuje si Salon právo vystavit fakturu se splatností 14 dnů od data vystavení.

6. Storno podmínky, přeobjednání a nedostavení se

6.1. **Bezplatné storno.** Klient může rezervaci bezplatně zrušit nebo přeobjednat nejpozději **8 hodin před** sjednaným začátkem služby.

6.2. **Pozdní storno.** Zrušení nebo přeobjednání rezervace provedené méně než 8 hodin před sjednaným začátkem služby je považováno za **pozdní storno**.

6.3. **Nedostavení se.** Nedostavení se k rezervaci bez jakéhokoliv předchozího upozornění, nebo příchod o více než 15 minut pozdě bez předchozí komunikace, je považováno za **nedostavení se**.

6.4. **Účtovaná částka.** V případě pozdního storna i nedostavení se bude klientovi účtována **plná cena rezervované služby**. Tato částka představuje náhradu za rezervovaný čas terapeuta, za nedostupnost daného termínu pro jiné klienty a za související provozní náklady. Nejedná se o smluvní pokutu, nýbrž o přiměřenou náhradu skutečné škody.

6.5. **Vymáhání platby.** Byla-li složena záloha nebo platba předem, bude použita v plné nebo částečné výši na úhradu účtované částky. Nebyla-li platba provedena předem, vystaví Salon fakturu na plnou cenu služby se splatností 14 dnů.

6.6. **Výslovný souhlas.** Dokončením rezervace jakýmkoliv kanálem klient výslovně bere na vědomí a souhlasí s těmito storno podmínkami ve smyslu § 1751 a § 1826 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku. Klient bere na vědomí, že služby s pevně sjednaným termínem plnění spadají pod § 1837 písm. j) občanského zákoníku, a zákonné právo spotřebitele na odstoupení od smlouvy uzavřené distančním způsobem ve lhůtě 14 dnů se tedy neuplatní.

6.7. **Výjimky.** Salon může dle vlastního uvážení prominout nebo snížit účtovanou částku v doložených případech vážné nemoci, úrazu nebo jiných okolností vyšší moci, a to na základě písemné žádosti doložené podpůrnými důkazy (např. lékařským potvrzením) zaslané do 48 hodin od zmeškaného termínu.

7. Pozdní příchod

7.1. Dostaví-li se klient pozdě, bude služba ukončena v původně sjednaném čase, aby nebyly narušeny následující rezervace. Doba služby se neprodlužuje.

7.2. Plná cena rezervované služby zůstává splatná bez ohledu na případně zkrácenou dobu procedury.

7.3. Příchod o více než 15 minut pozdě bez předchozího upozornění může být dle uvážení Salonu považován za nedostavení se ve smyslu článku 6.3.

8. Neuhrazení platby a právní prostředky

8.1. Neuhrazené faktury se úročí zákonným úrokem z prodlení podle českých právních předpisů, a to ode dne následujícího po dni splatnosti.

8.2. Salon si vyhrazuje právo postoupit neuhrazené pohledávky inkasní agentuře nebo zahájit občanskoprávní soudní řízení. Veškeré související náklady — odměna za vymáhání, náklady právního zastoupení, soudní poplatky — jdou k tíži klienta v prodlení vedle jistiny a úroků z prodlení.

8.3. Opakované neplacení, podvodné jednání nebo závažné porušení těchto Podmínek může vést k trvalému odmítnutí poskytování služeb a případně k oznámení věci příslušným orgánům.

9. Dárkové poukazy a akce

9.1. Dárkové poukazy jsou nevratné a nelze je směnit za hotovost.

9.2. Není-li na poukazu uvedeno jinak, je platnost dárkového poukazu **12 měsíců** od data vystavení. Po uplynutí této doby nevyužitý poukaz propadá bez nároku na vrácení peněz.

9.3. Ztracené, odcizené nebo poškozené poukazy nelze nahradit bez originálního dokladu o koupi.

9.4. Akční nabídky se řídí specifickými podmínkami uvedenými při jejich vyhlášení a nelze je kombinovat, není-li výslovně stanoveno jinak.

10. Oznámení zdravotního stavu a kontraindikace

10.1. **Povinnost písemného oznámení před zahájením služby.** Klient je povinen **písemně, před zahájením služby**, oznámit Salonu jakýkoliv zdravotní stav, úraz, užívané léky, těhotenství nebo jinou okolnost, která může ovlivnit bezpečnost, vhodnost nebo účinnost masáže. Písemné oznámení musí být provedeno jedním z následujících způsobů:

- (a) v poznámce k rezervaci na rezervační platformě při vytvoření rezervace, nebo
- (b) e-mailem či zprávou zaslanou Salonu před zahájením služby.

10.2. **Ústní sdělení v Salonu není dostatečné.** Pro účely právní ochrany Salon vychází výhradně z písemného oznámení provedeného před zahájením služby. Nebyla-li konkrétní okolnost písemně oznámena před zahájením služby, je Salon oprávněn vycházet z předpokladu, že klient nemá žádné kontraindikace, bez ohledu na to, co je případně sděleno ústně při příchodu nebo během procedury. (Terapeuti samozřejmě vynaloží přiměřené úsilí, aby proceduru přizpůsobili, pokud klient na místě něco zmíní — tato vstřícnost však nerozšiřuje právní odpovědnost Salonu.)

10.3. **Okolnosti, které musí být oznámeny, zahrnují zejména:**

- těhotenství nebo podezření na těhotenství v jakékoliv fázi,
- nedávnou operaci, úraz, zlomeninu nebo nezhojenou ránu (v posledních 6 měsících),
- infekční, nakažlivé nebo nediagnostikované kožní onemocnění,
- kardiovaskulární onemocnění, včetně srdečních chorob, vysokého nebo nízkého krevního tlaku a kardiostimulátorů,
- trombózu, embolii, křečové žíly nebo jiné oběhové poruchy,
- onkologické onemocnění, nádory nebo probíhající onkologickou léčbu,

- cukrovku, epilepsii nebo jiné neurologické onemocnění,
- autoimunitní nebo zánětlivé onemocnění v aktivní fázi,
- osteoporózu, závažné kloubní onemocnění nebo nedávné potíže s páteří,
- alergie na oleje, vonné látky, latex nebo jakýkoliv používaný přípravek,
- aktuální užívání antikoagulancií nebo jiných léků, které mohou ovlivnit průběh služby,
- jakýkoliv stav, u kterého lékař doporučil se masáži, bodywork nebo fyzické manipulaci vyhnout.

10.4. Důsledky neoznámení. Salon ani jeho terapeuti **neodpovídají** za jakékoliv zhoršení zdravotního stavu, úraz, komplikaci, nežádoucí reakci či jinou škodu vzniklou v souvislosti s okolnostmi, která nebyla před zahájením služby písemně oznámena. Nesplněním oznamovací povinnosti klient výslovně přebírá veškeré riziko.

10.5. Právo odmítnout nebo upravit službu. Salon a jeho terapeuti si vyhražují právo službu odmítnout, upravit, zkrátit nebo ukončit, pokud podle odborného posouzení terapeuta může představovat riziko pro zdraví klienta. V takovém případě zůstává plná cena služby splatná.

10.6. Služby nejsou zdravotní péčí. Masážní služby Salonu jsou poskytovány výhradně za účelem wellness, relaxace a terapeutického pohodlí. **Nejsou** náhradou lékařské diagnostiky, léčby ani odborné lékařské rady. Je na odpovědnosti klienta, aby se v případě potřeby poradil s lékařem.

11. Úrazy, mimořádné události a reklamační řád

11.1. Okamžité hlášení během služby. Jakoukoliv bolest, nepohodlí, neobvyklý pocit, úraz nebo nežádoucí účinek během procedury je klient povinen **neprodleně oznámit terapeutovi přímo během procedury**. Terapeut proceduru dle potřeby upraví nebo ukončí.

11.2. Oznámení před opuštěním provozovny. Jakoukoliv reklamaci týkající se procedury, chování terapeuta, tvrzeného úrazu nebo jakékoliv jiné záležitosti je klient v každém případě povinen uplatnit na recepci **před opuštěním provozovny Salonu**. To umožní Salonu dokumentovat stav klienta v okamžiku odchodu.

11.3. Písemná reklamace do 24 hodin. Formální písemnou reklamaci je klient povinen podat do **24 hodin** od ukončení procedury, a to e-mailem na adresu [**E-MAIL PRO REKLAMACE**] nebo osobně na recepci. Reklamace musí obsahovat:

- celé jméno klienta a kontaktní údaje,
- datum, čas a jméno terapeuta,
- podrobný popis reklamované vady,
- podpůrné důkazy: fotografie, lékařská dokumentace, svědectví.

11.4. Právo na okamžité lékařské vyšetření. Je-li tvrzen fyzický úraz, je Salon oprávněn požadovat, aby se klient podrobil okamžitému lékařskému vyšetření ve zdravotnickém zařízení

určeném Salonem, na náklady Salonu, a to výhradně za účelem souběžné dokumentace tvrzeného úrazu. Odmítnutí takového vyšetření bude zohledněno při posuzování reklamace.

11.5. Opožděné reklamace. Reklamace podané později než 24 hodin po ukončení procedury — s výjimkou doložených skrytých obtíží, které nebylo možné rozumně zjistit dříve a které musí být ohlášeny bez zbytečného odkladu od jejich zjištění — budou posuzovány dle uvážení Salonu, přičemž platí **vyvratitelná domněnka, že příčinou nebyla poskytnutá služba**. Tento přístup odráží skutečnost, že aktivity, pohyb a expozice klienta po opuštění Salonu nelze ze strany Salonu kontrolovat, pozorovat ani ověřit.

11.6. Lhůta pro vyřízení reklamace. Salon potvrdí přijetí reklamace bez zbytečného odkladu a vydá písemné rozhodnutí do **30 dnů** od jejího obdržení, v souladu se zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

11.7. Zneužití reklamačního řízení. Opakované podávání neopodstatněných reklamací, pokusy získat vrácení peněz nebo náhradu na základě nepravdivých tvrzení nebo jiné podvodné jednání povedou k odmítnutí dalších služeb a mohou být postoupeny příslušným orgánům.

12. Chování klienta a právo odmítnout službu

12.1. Klient je povinen chovat se s respektem k personálu, ostatním klientům a majetku Salonu.

12.2. Rozsah služeb — výhradně profesionální, nikoli sexuální povahy. Salon provozuje profesionální wellness a terapeutické studio thajských masáží. **Veškeré služby jsou výhradně nesexuální povahy.** Jakákoliv žádost o sexuální služby či jejich naznačení, nevhodné doteky terapeuta, sexuálně podbízivé chování, komentáře nebo obnažování povede k **okamžitému ukončení procedury bez nároku na vrácení peněz**, trvalému zákazu vstupu do Salonu a v případě naplnění skutkové podstaty k oznámení orgánům činným v trestním řízení.

12.3. Salon si vyhrazuje právo službu odmítnout nebo ukončit, pokud klient:

- jeví známky požití alkoholu, omamných nebo jiných návykových látek,
- projevuje agresivní, výhružné, hrubé nebo rušivé chování,
- vykazuje příznaky infekčního nebo nakažlivého onemocnění,
- opakovaně porušil tyto Podmínky,
- nesplňuje základní hygienické požadavky,
- dopustí se jednání uvedeného v článku 12.2.

V případě odmítnutí nebo ukončení služby z výše uvedených důvodů zůstává plná cena služby splatná.

13. Hygienické požadavky

13.1. Klient je povinen dostavit se na proceduru v přiměřeném stavu osobní hygieny, včetně provedené osobní očisty (sprchy) před návštěvou.

13.2. Klient by se **neměl** dostavit, trpí-li viditelným infekčním kožním onemocněním, otevřenými ranami, čerstvým tetováním mladším 4 týdnů, aktivními příznaky nachlazení nebo chřipky, horečkou nebo jiným potenciálně nakažlivým stavem. V takovém případě je na místě proceduru přejednat.

13.3. Salon provozuje činnost v souladu s hygienickými požadavky dle zákona č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví, a souvisejících prováděcích předpisů. Mezi jednotlivými klienty se vyměňuje prádlo, ručníky a jednorázové potřeby; ošetrovací plochy, nástroje a vybavení jsou mezi procedurami čištěny a dezinfikovány.

13.4. Salon si vyhrazuje právo odmítnout službu, nejsou-li splněny hygienické požadavky. Plná cena služby zůstává splatná.

14. Nezletilí a doprovod

14.1. Klienti mladší **18 let** mohou být ošetřeni pouze s **písemným souhlasem zákonného zástupce**. Zákonný zástupce musí být přítomen při příchodu a může být vyzván, aby zůstal v provozovně po celou dobu procedury.

14.2. Děti nesmějí být v provozovně Salonu ponechány bez dozoru. Doprovázející osoby, které nepřijímají službu, by měly setrvat v recepci.

15. Fotografování a pořizování záznamů

15.1. Fotografování, pořizování video- a audiozáznamů v provozovně Salonu je bez předchozího písemného souhlasu vedení Salonu **výslovně zakázáno**.

15.2. Salon respektuje soukromí klientů; personál nebude klienty fotografovat ani zaznamenávat bez jejich výslovného písemného souhlasu.

16. Osobní věci a cennosti

16.1. Klient odpovídá za své osobní věci po celou dobu návštěvy. Salon **neodpovídá** za ztrátu, odcizení nebo poškození osobního majetku, včetně šperků, hodinek, elektroniky, oděvů, tašek či hotovosti.

16.2. Klientům se doporučuje nebrat si na proceduru cennosti. Uzamykatelné skříňky či odkládací prostory, jsou-li k dispozici, klient využívá na vlastní riziko.

17. Omezení odpovědnosti

17.1. Salon poskytuje služby s odbornou péčí a podle zavedené praxe, neposkytuje však záruku za konkrétní terapeutický výsledek. Služby jsou poskytovány za účelem wellness a relaxace.

17.2. V rozsahu, v jakém to připouští české právo, je celková odpovědnost Salonu za jakoukoliv přímou škodu vzniklou v souvislosti se službou omezena do výše ceny zaplacené klientem za konkrétní službu, z níž nárok vyplývá.

17.3. Salon v rozsahu, v jakém to právní předpisy připouštějí, vylučuje odpovědnost za nepřímou, následnou, vedlejší nebo zvláštní škodu — včetně ušlého zisku, ušlé mzdy a nemajetkové újmy.

17.4. Žádné ustanovení těchto Podmínek nevylučuje ani neomezuje odpovědnost za škodu způsobenou hrubou nedbalostí nebo úmyslně, ani za újmu, u níž omezení odpovědnosti vylučují kogentní ustanovení českého práva.

18. Ochrana osobních údajů

18.1. Salon zpracovává osobní údaje v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 (GDPR) a zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů. Správcem osobních údajů je subjekt uvedený v článku 3.

18.2. Osobní údaje jsou zpracovávány za účelem: vytvoření a správy rezervací, poskytnutí služby, zpracování plateb, vyřízení reklamací, plnění právních a daňových povinností a — byl-li udělen souhlas — marketingové komunikace.

18.3. Údaje o zdravotním stavu sdělené pro účely poskytnutí služby (článek 10) jsou zpracovávány na základě čl. 9 odst. 2 písm. h) GDPR a nakládá se s nimi v režimu zvýšené důvěrnosti.

18.4. Podrobné informace — včetně kategorií příjemců, dob uchování a práv klienta (na přístup, opravu, výmaz, omezení zpracování, přenositelnost, vznesení námítky a právo podat stížnost u Úřadu pro ochranu osobních údajů / ÚOOÚ) — jsou uvedeny v Zásadách ochrany osobních údajů Salonu, dostupných na [[URL ZÁSAD OOÚ](#)].

19. Vyšší moc

Salon neodpovídá za nesplnění nebo prodlení s plněním způsobené okolnostmi mimo jeho přiměřenou kontrolu, zejména: náhlou nemocí nebo nepřítomností terapeuta, výpadkem dodávky elektřiny či vody, živelnou pohromou, epidemií či pandemií, rozhodnutím orgánu veřejné moci, stávkou nebo teroristickým útokem. V takových případech Salon nabídne přeobjednání, popřípadě — byla-li služba uhrazena předem — vrácení uhrazené částky, a to bez nároku na jakoukoliv další kompenzaci.

20. Změny rezervací ze strany salonu

Salon si vyhrazuje právo rezervaci přeobjednat nebo zrušit z důvodu nemoci terapeuta, technické závady nebo jiné nepředvídatelné okolnosti. Klientovi bude nabídnut nejbližší možný náhradní termín, případně vrácení již uhrazené částky. Odpovědnost Salonu je v takových případech omezena na vrácení uhrazené částky.

21. Změny obchodních podmínek

21.1. Salon si vyhrazuje právo tyto Podmínky měnit. Pro konkrétní rezervaci se použije znění Podmínek platné v okamžiku provedení rezervace.

21.2. Aktuální znění je zveřejněno na webových stránkách Salonu s jasně uvedeným datem poslední aktualizace.

V souladu se zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, má spotřebitel právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu ze smlouvy se Salonem. K mimosoudnímu řešení těchto sporů je věcně příslušná Česká obchodní inspekce:

Česká obchodní inspekce Ústřední inspektorát — oddělení ADR Štěpánská 15, 120 00 Praha 2
Web: www.coi.cz E-mail: adr@coi.cz

Evropská platforma pro online řešení spotřebitelských sporů je dostupná na ec.europa.eu/consumers/odr.

23. Rozhodné právo a příslušnost soudů

Tyto Podmínky a jakékoliv spory z nich vyplývající (včetně mimosmluvních) se řídí právem České republiky. K rozhodování je příslušný výlučně věcně a místně příslušný český soud, a to při zachování kogentních práv spotřebitele.

24. Oddělitelnost ustanovení

Je-li kterékoliv ustanovení těchto Podmínek shledáno neplatným nebo nevymahatelným, ostatní ustanovení zůstávají v plné platnosti a účinnosti. Neplatné ustanovení bude nahrazeno ustanovením platným, svým obsahem a hospodářským účelem co nejbližším ustanovení nahrazovanému.

25. Jazykové verze

Tyto Podmínky jsou vyhotoveny v českém a anglickém jazyce. V případě rozporu mezi jazykovými verzemi má **přednost česká verze**.

26. Souhlas s obchodními podmínkami

Dokončením rezervace jakýmkoliv kanálem — webové stránky, rezervační platforma, telefon, e-mail, zprávy nebo osobně — klient potvrzuje, že si tyto obchodní podmínky přečetl, rozumí jim a v plném rozsahu s nimi souhlasí.

Poslední aktualizace: duben 2026