

OBCHODNÍ PODMÍNKY

Provozovatel eFFko - zdravotně kondiční centrum, společnost FitCoach – zdravotně kondiční centrum s.r.o. , se sídlem Hlavní 2459/108, 141 00 Praha 4, IČO: 06454101, e-mail: info@effko.cz, tel.: 776 690 606 (dále jen „Centrum“), vydává tyto obchodní podmínky (dále jen „Obchodní podmínky“):

I. Úvodní ustanovení

1. Tyto Obchodní podmínky jsou platné pro nákup zboží a služeb nabízených Centrem a blíže vymezují a upřesňují práva a povinnosti Centra a jeho zákazníků
2. Zákazník je povinen seznámit se s těmito Obchodními podmínkami a Reklamačním řádem (jak je specifikován níže), které jsou uvedeny na internetové adrese (www.effko.cz) a současně na recepci Centra.

II. Prodej zboží a služeb v obchodních prostorech Centra

1. Aktuální nabídka zboží a služeb Centra, včetně cen za dané služby a zboží, je k dispozici v obchodních prostorech Centra na adrese: eFFko – zdravotně kondiční centrum, Hlavní 2459/108, 141 00 Praha 4 a současně na internetové adrese Centra.
2. Centrum může u jednotlivých služeb stanovit konkrétní podmínky pro jejich poskytování, a to zejména s ohledem na kapacitu, věkovou skladbu účastníků, formu úhrady apod. O těchto dalších podmínkách bude Zákazník před zakoupením služby jasným a srozumitelným způsobem informován.
3. Zákazník má možnost za služby platit prostřednictvím zákaznické karty, má-li na zákaznickém účtu uložen Deposit (jak je specifikován níže), a to alespoň ve výši odpovídající hodnotě kupované služby. Prostřednictvím zákaznické karty lze využít i další formy úhrady za služby, a to hotovost, platební kartu, kupón, voucher, benefiční zaměstnanecké poukazy v papírové či elektronické formě (např. volnočasové poukázky Sodexo a další), a benefiční programy (např. Multisport, Activepasas a další), podmínky pro nákup služeb s využitím těchto benefičních poukázek a benefičních programů si Centrum stanovuje aktuálně a zveřejňuje v prostorách Centra a na webových stránkách. Zákazník je povinen splnit podmínky stanovené Centrem pro čerpání benefičtů (např. zřízení zákaznického účtu, vklad na deposit pro úhradu případných storno poplatků), v opačném případě není nákup služeb s čerpáním benefičtů umožněn.
4. Na doplňkový prodej zboží není možné čerpání benefičtů.
5. Zboží a služby lze Zákazníkovi prodat také bez použití zákaznické karty, resp. zřízení Zákaznického účtu, tedy na tzv. anonymní účet, v takovém případě jsou služby poskytovány v základní ceně a je možné využít pouze ty způsoby úhrady, které si určuje Centrum.

III. Zákaznický účet, deposit, členství, permanentka

1. Zákazník si zřizuje u Centra zákaznický účet. Zákaznický účet bude Zákazníkovi zřízen po vyplnění registračního formuláře, a to s ohledem na povinná pole, a předání/doručení tohoto formuláře Centru. Zákaznický účet – registraci lze také zřídit online potvrzením aktivačního e-mailu. Po založení účtu si může Zákazník na zákaznický účet vložit peněžitou částku (dále jen „Deposit“), minimálně ve výši 200 Kč.

2. **Vklad na Deposit** se provádí úhradou v hotovosti, platební kartou na pokladně centra. Vklad na Deposit není možné učinit prostřednictvím benefičních poukazů. Deposit lze využít k úhradě služeb nabízených Centrem, mimo služby – individuální tréninky a masáže. Dle výše dobitého kreditu v částce 1000 Kč a vyšší, v částce 2000 Kč a vyšší, v částce 5000 Kč je Zákazník přiřazen do předem definované zákaznické skupiny poskytující slevy na služby dle aktuálního ceníku Centra. Přiřazení odpovídající depositní skupiny se řídí vždy dle výše posledního vkladu na účet a zbývající nevyčerpaná částka na zákaznickém účtu je přiřazena do dané slevové skupiny. Zákazník má přístup ke stavu svého zákaznického účtu. O aktuální výši Depositů na zákaznickém účtu se může Zákazník informovat také v centru, a to po předložení příslušné zákaznické karty vztahující se k danému účtu. Centrum zasílá s předstihem 7 dnů informační e-mail o konci platnosti Depositů.

3. **Vložený deposit je Zákazník povinen vyčerpat nejpozději do 3, 6 nebo 12 měsíců** dle výše složeného Depositů, počítáno od okamžiku vložení příslušného Depositů. Po uplynutí doby dle předchozí věty skončí platnost vloženého Depositů. Platnost depositů je možno prodloužit vložím další finanční částky. Celá zbývající výše Depositů bude přiřazena do slevové skupiny dle výše vkladu. Zakoupený Deposit není možné směnit zpět na peněžní prostředky a jakkoli vracet, to platí také v případě zrušení zákaznického účtu. Ve výjimečných případech na základě písemné žádosti klienta na e-mail info@effko.cz s odůvodněním a prokázáním vážného důvodu může být Deposit zákazníkovi vrácen, výhradně pouze v hotovosti ve stanoveném termínu současně s vrácením čipové karty a výmazu účtu.

4. Centrum dále umožňuje Zákazníkovi využívat svůj zákaznický účet k **nákupu permanentky** na předem stanovenou či dohodnutou kombinaci služeb Centra. Centrum může u jednotlivých služeb stanovit konkrétní podmínky pro jejich poskytování, a to zejména s ohledem na kapacitu, věkovou skladbu účastníků, formu úhrady apod. Dále Centrum může vyloučit některé z forem úhrady za služby. O těchto dalších podmínkách bude Zákazník před zakoupením služby jasným a srozumitelným způsobem informován. Zákazník má přístup ke stavu svého zákaznického účtu, kde si lze ověřit platnost permanentky nebo se může Zákazník informovat také v centru, a to po předložení příslušné zákaznické karty vztahující se k danému účtu. Centrum zasílá s předstihem 7 dnů informační e-mail o konci platnosti permanentky.

5. **Zakoupenou permanentku je Zákazník povinen vyčerpat do stanoveného data platnosti – 2 nebo 3 měsíce** dle typu permanentky, které je Zákazníkovi sděleno při nákupu permanentky. Po uplynutí doby dle předchozí věty skončí platnost permanentky. Platnost permanentky není možné prodloužit. Ve výjimečných případech na základě písemné žádosti klienta na e-mail info@effko.cz s odůvodněním a prokázáním vážného důvodu může být platnost permanentky prodloužena.

6. Zákazník má možnost vstupovat na svůj zákaznický účet přes webové rozhraní na adrese www.effko.cz/REZERVACE a prostřednictvím mobilní aplikace. Po přihlášení, které se uskuteční zadáním platného uživatelského jména a hesla, má Zákazník možnost rezervovat, a případně i hradit si jednotlivé služby, členství nebo permanentku. Dále je možné v zákaznickém účtu přes webové rozhraní administrovat zadané kontaktní údaje. Jestliže bude mít Zákazník jakékoli problémy s přihlášením na svůj zákaznický účet či s rezervací, informuje o této skutečnosti bezodkladně recepci Centra.

IV. Zákaznický identifikátor

1. Jako identifikátor k zákaznickému účtu, na kterém je složen deposit nebo ke kterému je zakoupena permanentka slouží Zákaznická karta. Zákaznická karta může být přiřazena pouze k pojmenovanému účtu, se kterým může disponovat výlučně osoba uvedená jako majitel této karty.

2. V případě ztráty/odcizení zákaznické karty je Zákazník povinen co nejdříve kontaktovat Centrum, aby tuto kartu zablokovala. Centrum neodpovídá za případné škody, které Zákazníkovi z důvodu ztráty/odcizení zákaznické karty vzniknou.

V. Nákup služeb prostřednictvím přímé úhrady od zaměstnavatele

1. Centrum umožňuje zákazníkům nákup služeb také přímou úhradou za služby, poskytovanou zaměstnavatelem, na základě vystavené faktury. Konkrétní podmínky pro využití služeb stanoví Centrum. O těchto dalších podmínkách bude Zákazník před zakoupením služby jasným a srozumitelným způsobem informován. Takto uhrazené prostředky není možné vložit na Deposit Zákazníka.

VI. Rezervace

1. Zákazník si může rezervovat lekce Centra (dále jen „Rezervace“), pokud má u Centra zřízen zákaznický účet, na kterém je složen Deposit ve výši odpovídající ceně jednotlivé aktivity nebo tuto aktivitu přímo hradí při její realizaci.

2. Rezervaci je možné učinit osobně na recepci Centra, a to na základě předložení zákaznické karty a/nebo přes webové rozhraní po přihlášení do zákaznického účtu a/nebo telefonicky (po provedení ověření identifikace Zákazníka).

3. Rezervace se považuje za závaznou objednávku dané služby.

4. Lekce se koná, je-li je přihlášen alespoň jeden zákazník 3 hodiny před jejím zahájením.

5. **Prostřednictvím webového rozhraní** po přihlášení do zákaznického účtu je možno provést rezervaci skupinové lekce **nejpozději 3 hodiny před** jejím zahájením.

Méně jak 3 hodiny před zahájením skupinové lekce je možná telefonická rezervace pouze v případě, že se lekce koná (viz bod 4.)

Na lekci je možné dostavit se bez rezervace pouze v případě, že se lekce koná (viz bod 4.).

6. Rezervaci **skupinové lekce** je možno **bez sankce** změnit nebo **zrušit nejpozději 3 hodiny před** zahájením aktivity. Rezervaci **masáže, individuální lekce nebo diagnostiky** je možno bez sankce změnit nebo **zrušit nejpozději 6 hodin před** zahájením.

4. Centrum stanoví **storno poplatky** za jednotlivé služby individuálně.

Pokud Zákazník zruší svou rezervaci **skupinové lekce**:

a) více než 3 hodin před zahájením aktivity, není mu účtován storno poplatek;

b) 3 a méně hodin před zahájením aktivity, bude mu účtován storno poplatek ve výši 100% plné ceny lekce

Pokud Zákazník zruší svou rezervaci **masáže**:

a) více než 6 hodin před zahájením aktivity, není mu účtován storno poplatek;

b) 6 a méně hodin před zahájením aktivity, bude mu účtován storno poplatek ve výši 100%

Pokud Zákazník zruší svou rezervaci **individuální lekce nebo diagnostiky**:

a) více než 6 hodin před zahájením aktivity, není mu účtován storno poplatek;

b) 6 a méně hodin před zahájením aktivity, bude mu účtován storno poplatek ve výši 100%

5. Rezervace může být zrušena elektronicky přes klientský účet, osobně na recepci Centra nebo telefonicky na kontaktním telefonním čísle Centra. Ve všech přípustných formách storna rezervace je storno poplatek účtován. V případě chybné rezervace a jejího storna v časech, kdy je účtován storno poplatek, může Zákazník podat písemnou žádost na e-mail info@effko.cz o neúčtování storno poplatku za podmínky, že v daný den Zákazník absolvoval a řádně uhradil

službu, která je předmětem storno poplatku, a to v jiném čase. Centrum posuzuje oprávněnost žádosti Zákazníka.

VIII. Ochrana osobních údajů

1. Při zpracování osobních údajů se Centrum řídí nejen podle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ale nakládání s osobními údaji přizpůsobujeme i Nařízením (EU) 2016/679, tj. obecnému nařízení o ochraně osobních údajů, které je účinné od 25.5.2018 a je všeobecně známé pod zkratkou GDPR. Prohlášení o zpracování osobních údajů je k dispozici v sekci „Soukromí“ na adrese effko.cz/rezervace.

IX. Závěrečná ustanovení

1. Tyto Obchodní podmínky Centra jsou účinné od 18.10. 2018 a jsou k dispozici na recepci Centra a na internetových stránkách Centra.

provozovatel: FitCoach – zdravotně kondiční centrum s.r.o.

zastoupená Lucií Fišerovou jednatelkou společnosti

REKLAMAČNÍ ŘÁD

Provozovatel zdravotně kondičního centra eFFko společnost FitCoach – zdravotně kondiční centrum s.r.o., se sídlem Hlavní 2459/108, 141 00 Praha 4, IČO: 06454101, e-mail: info@effko.cz, tel.: 776 690 606 (dále jen „Centrum“ nebo „prodávající“), vydává s účinností od 18.10. 2018 tento reklamační řád pro účely prodeje zboží (dále jen „Reklamační řád“):

I. Všeobecná Ustanovení

1. Reklamační řád je nedílnou součástí Obchodních podmínek Centra. Reklamační řád stanovuje postup při reklamaci zboží či služeb zakoupených v rámci internetového prodeje nebo dobítí kreditu na aktivity sportovního centra (dále jen „zboží“ či „výrobek“).

2. Definice pojmů obsažené v tomto Reklamačním řádu, mají přednost před definicemi pojmů v Obchodních podmínkách. Pokud tento Reklamační řád pojem nedefinuje, použije se definice pojmu uvedená v Obchodních podmínkách. Pojmy neuvedené v tomto Reklamačním řádu či Obchodních podmínkách se vykládají ve významu podle platné právní úpravy České republiky.

3. Zákazník (dále také jako „kupující“) je povinen seznámit se s tímto Reklamačním řádem a Obchodními podmínkami ještě před objednáním zboží či služby.

II. Reklamace

1. Prodávající odpovídá za vady zboží nebo služeb, které se projeví v zákonné záruční době, která počíná běžet ode dne převzetí zboží či poskytnutí služby (dále též jen jako „záruční doba“, „záruka“ nebo „doba odpovědnosti za vady“).

2. Dojde-li ke zrušení sportovní akce, na které si zákazník již zakoupil vstupenku, bude Zákazníkovi vráceno vstupné na základě zákazníkem uplatněné řádné reklamace.

3. Podmínkou platnosti záruky je, aby kupující v době jejího trvání a bez odkladu po zjištění vady zahájil reklamační řízení a vytkl vadu, kterou na zboží/službě shledal.
4. Kupující je povinen pro účinné zahájení reklamačního řízení předložit doklad o koupi zboží/služby nebo jiným způsobem prokázat vznik smluvního vztahu.
5. Místem uplatnění reklamace je eFFko - zdravotně kondiční centrum, přičemž reklamaci je možné uplatnit osobně ve Centru nebo poštou či emailem.
6. Záruka se nevztahuje na vady, na které byla poskytnuta sleva.
7. Tímto Reklamačním řádem nejsou dotčena práva kupujícího, která se ke koupi věci váží. Práva z vadného plnění je nutno uplatnit v souladu s příslušnými právními předpisy.
8. Uplatní-li kupující reklamaci a vytkne tak prodávajícímu vady na zboží/službě, sepíše o tom prodávající zápis, který obsahuje datum zahájení reklamačního řízení, specifikaci zboží/služby, označení vadné vlastnosti, způsob vyřízení reklamace požadovaný kupujícím, termín vyřízení reklamace.
9. Kupující má právo na řádné odstranění uznané reklamované vady. V případě uznané reklamace se do záruční doby nepočítá doba uplynulá ode dne uplatnění práva z vadného plnění až do dne, kdy kupující po skončení opravy byl povinen výrobek převzít.
10. Reklamační řízení musí být ukončeno do 30 dnů ode dne jeho zahájení, a to včetně odstranění vady, jejíž reklamace byla uznána, pokud se prodávající s kupujícím nedohodnou na delší lhůtě. Reklamační řízení musí být ukončeno vydáním rozhodnutí o reklamaci, ve kterém bude datum a způsob vyřízení reklamace, potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.
11. Na dárky a bonusy, které jsou poskytovány zdarma, nelze uplatnit reklamaci.

provozovatel: FitCoach – zdravotně kondiční centrum s.r.o.
zastoupená Lucií Fišerovou jednatelkou společnosti