

Všeobecné obchodní podmínky pro prodej služeb a poukazů do plaveckých areálů

I. Úvodní ustanovení

1. Prodávajícím a provozovatelem plaveckých areálů (dále „**Provozovatel**“) je **Plavecký klub Slávia VŠ Plzeň, z.s.**, IČO 49779133, se sídlem náměstí Generála Píky 2433/42, 326 00 Plzeň, zapsaný ve spolkovém rejstříku vedeném Krajským soudem v Plzni, sp. zn. L 1871.
Kontakty Provozovatele:
tel. +420 377 240 306;
e-mail info@bazenslovaný;
doručovací adresa: náměstí Generála Píky 2433/42, 326 00 Plzeň.
2. Provozovatel poskytuje v plaveckých areálech služby využití volného času, zejména umožňuje využívání vnitřních plaveckých bazénů a dalších bazénů či vodních atrakcí, venkovních koupališť a bazénů, sauny, posilovny, popřípadě dalších sportovních, rekreačních, wellness nebo jiných obdobných služeb, které Provozovatel aktuálně nabízí (dále „**Služby**“).
3. Služby jsou poskytovány v provozovnách Provozovatele – plaveckých areálech (dále „**Areály**“):
 - Plavecký areál města Plzně – bazén Slovany, náměstí Generála Píky 2433/42, Plzeň,
 - Plavecký areál města Plzně – bazén Lochotín, Sokolovská 855/46, Plzeň.
4. Právo využít Službu vzniká na základě zakoupené jednorázové vstupenky, předplaceného vstupného evidovaného na permanentce či jiného dokladu o zakoupené Službě. Rozsah konkrétní Služby a podmínky jejího využití, zejména místo plnění, časový tarif a doba platnosti, se řídí zakoupenou vstupenkou, nabídkou Provozovatele, návštěvním řádem a těmito všeobecnými obchodními podmínkami (dále „**VOP**“).
5. Tyto VOP upravují zejména podmínky koupě vstupenek, včetně předplaceného vstupného (permanentky), pro využití Služeb, dále podmínky koupě a využití dárkových poukazů (voucherů), popř. dalších Služeb, které Provozovatel nabízí prostřednictvím e-shopu na adrese: eshop.bazenypplzni.cz, na recepcích či v samoobslužných pokladnách v Areálech.
6. Kupujícím je osoba, která si vstupenku k využití Služeb či jinou Službu kupuje; uživatelem je osoba, která Službu využívá. Uživatel je povinen se seznámit s návštěvním řádem Areálu.
7. Provozovatel je oprávněn z bezpečnostních, hygienických, technických nebo provozních důvodů dočasně omezit provoz Areálu nebo jeho části. Při delším podstatném omezení provozu posoudí přiměřené prodloužení platnosti dotčených vstupenek podle okolností konkrétního případu.

II. Objednávka a uzavření smlouvy

1. U každého nabízeného plnění Provozovatel před nákupem uvádí zejména jeho cenu včetně daní a hlavní vlastnosti plnění, jako je rozsah, místo a podmínky využití, dobu platnosti a případná omezení. Konkrétní podmínky uvedené v e-shopu, zejména rozsah plnění, doba platnosti a časový tarif, mají přednost před obecnou úpravou těchto VOP. Cena uvedená před odesláním objednávky je cenou konečnou.
2. V e-shopu kupující vybere požadovaná plnění, zkontroluje košík a zadané údaje, zvolí platební metodu a objednávku odešle tlačítkem, z něhož jasně vyplývá povinnost zaplatit. Smlouvu lze uzavřít v českém jazyce. Před odesláním objednávky může kupující zkontrolovat a změnit údaje

vložené do objednávky (košíku). Odesláním objednávky kupující činí návrh na uzavření smlouvy.

3. Objednávku, jejímž předmětem je Služba, lze dokončit pouze, pokud kupující v rekapitulaci objednávky výslovně požádá o zahájení poskytování objednaných Služeb před uplynutím 14denní lhůty pro odstoupení od smlouvy a vezme na vědomí, že po úplném poskytnutí Služby právo odstoupit od smlouvy zaniká. Je-li předmětem objednávky koupě voucheru, lze objednávku dokončit pouze, pokud kupující v rekapitulaci objednávky vezme na vědomí, že odstoupení od smlouvy o koupi voucheru se samo o sobě nedotýká samostatné smlouvy o Službě nebo zboží, které bylo voucherem uhrazeno a že byl-li voucher před doručením odstoupení Provozovateli uplatněn, má odstoupení účinky pouze ohledně dosud nevyčerpané hodnoty voucheru; další důsledky jsou uvedeny v čl. V těchto VOP.
4. Smlouva je uzavřena doručením emailu Provozovatele kupujícímu o úspěšném dokončení objednávky po provedení platby; tento email současně potvrzuje přijetí objednávky a uzavření smlouvy a obsahuje zakoupenou elektronickou vstupenku, voucher či jiný prostředek pro využití Služby, doklad o nákupu a znění VOP účinné při uzavření smlouvy v textové podobě. Provozovatel smlouvu eviduje v elektronické podobě; kupující může požádat o zaslání jejího potvrzení na kontaktním emailu Provozovatele.
5. Náklady na internetové připojení nese kupující; neúčtuje se jakýkoli poplatek za použití e-shopu, za doručení potvrzujícího emailu ani za použití platební metody.
6. Na recepci nebo v samoobslužné pokladně je smlouva uzavřena výběrem Služby nebo voucheru a zaplacením ceny. Dokladem o nákupu je vydaná vstupenka, voucher, účtenka nebo jiné potvrzení o platbě.
7. Platbu kartou v e-shopu zajišťuje poskytovatel platebních služeb. Provozovatel nemá přístup k úplným údajům platební karty. Doklad o nákupu se zasílá na e-mail v elektronické podobě, popř. se vydá na místě prodeje. Kupující souhlasí s vystavením a doručením daňového dokladu v elektronické podobě na email uvedený v objednávce.
8. Provozovatel může objednávku odmítnout zejména při zjevné chybě v ceně, nedostupnosti Služby nebo důvodném podezření na zneužití e-shopu. Zjevnou chybou v ceně se rozumí zejména cena zjevně vzniklá chybou systému či lidským pochybením (např. vynecháním či záměnou číslice, nesprávným umístěním desetinné čárky nebo cena zcela zjevně neodpovídající obvyklé ceně srovnatelného plnění). Zjistí-li Provozovatel zjevnou chybu v ceně po uzavření smlouvy, avšak před využitím Služby nebo voucheru, bez zbytečného odkladu o tom kupujícího vyrozumí, vstupenku zneplatní a vrátí přijatou platbu.

III. Služby a jejich využití

1. Po uzavření smlouvy a úspěšném zaplacení ceny Provozovatel zašle vstupenku, voucher či jiný prostředek pro využití Služby na email kupujícího, popř. mu jej vydá při uzavření smlouvy v Areálu; potvrzení o nabití kreditu na permanentku zašle na email kupujícího a zpřístupní v klientském účtu, má-li jej kupující založen, popř. mu jej vydá při uzavření smlouvy v Areálu.
2. Vstupenku pro využití Služeb i voucher lze předložit v elektronické podobě (např. v mobilním zařízení) nebo vytištěné.
3. Kupující i držitel jsou povinni chránit kód na vstupence a voucheru před zpřístupněním třetí osobě. Provozovatel nenese odpovědnost za využití Služby či voucheru osobou, která kód získala před

jeho prvním řádným uplatněním, ledaže k jeho zpřístupnění došlo zaviněním Provozovatele.

4. Pro použití e-shopu a elektronických vstupenek a voucherů je nutné zařízení s připojením k internetu, běžný aktuální prohlížeč a aktivní emailová schránka. Zakoupení vstupenky či permanentky či její nabití samo o sobě nezakládá rezervaci kapacity.

a. Jednorázové vstupenky

5. Vstupenka je jednorázová, přenosná a opravňuje jejího držitele k jednomu vstupu do příslušného Areálu či jeho části k využití zakoupených Služeb ve sjednaném rozsahu, časovém tarifu a době platnosti; časový tarif určuje nejdelší dobu pobytu v Areálu. Překročí-li uživatel časový tarif, uhradí doplatek podle aktuálního ceníku před odchodem z Areálu.
6. Vstupenka se považuje za vyčerpanou jejím prvním uplatněním při vstupu do Areálu. Po uplynutí vyznačené doby platnosti nelze vstupenku použít. Vstup je možný pouze v provozní době. Uživatel při využívání Služeb a pobytu v Areálu musí dodržovat návštěvní řád Areálu.
7. Obsahuje-li vstupenka údaj o nutnosti odbavení na recepci či jiný obdobný pokyn, je zapotřebí vyzvednout si na recepci fyzický čip umožňující vstup přes turnikety do příslušné části Areálu k využití Služeb.
8. U zvýhodněného cenového tarifu (např. studentská vstupenka) může obsluha recepce požadovat po držiteli vstupenky přiměřený doklad o splnění podmínek tohoto tarifu. Není-li podmínka doložena, držitel doplatí rozdíl do odpovídajícího tarifu, jinak mu nebude vstup umožněn.

b. Dárkové poukazy

9. Voucher je přenosný poukaz opravňující jeho držitele k úhradě ceny nebo části ceny Služeb poskytovaných v Areálech (např. vstupenek a nabití kreditu na permanentce), a dále zboží nabízeného k prodeji na recepcích Areálů, a to až do jeho nominální hodnoty. Voucher lze využít i při nákupu v e-shopu. Voucher lze využít pouze v rozsahu a době jeho platnosti.
10. Voucher nelze směnit za hotovost. Voucher lze využít opakovaně až do vyčerpání jeho nominální hodnoty. Je-li cena vybraného plnění vyšší než zbývající hodnota, držitel doplatí rozdíl. Nevýčerpaná hodnota voucheru se nevyplácí.
11. Provozovatel může odmítnout voucher, který pozbyl platnosti, jeho hodnota již byla vyčerpána, byl změněn nebo byl získán zjevně neoprávněným způsobem, nebo voucher, který nelze ověřit.

c. Permanentka a nabíjení kreditu

12. Permanentka je fyzický čip nebo karta, kterou lze zakoupit a bude vydána kupujícímu na jeho jméno pouze na recepci Areálu. Permanentka je však přenositelná, nemůže být však využita více osobami současně. Každý uživatel přitom musí splnit případné podmínky zvoleného cenového tarifu.
13. Permanentka slouží k evidenci předplaceného vstupného k využití příslušné Služby v Areálu v rozsahu na ní evidovaného kreditu; 1 kredit evidovaný na permanentce odpovídá 1 minutě délky pobytu v Areálu k využití příslušné Služby.
14. Předplacené vstupné (kredit) lze zakoupit (nabít) pouze po zakoupení a vydání permanentky kupujícímu. Kredit na permanentku lze nabít na recepci Areálu, popř. v e-shopu, umožňuje-li to Provozovatel, a to prostřednictvím klientského účtu kupujícího za předpokladu, že kupující po vydání permanentky aktivoval klientský účet na e-shopu pomocí poskytnutého odkazu (tokenu) přiděleného mu Provozovatelem.
15. Kupující si může zůstatek kreditů ověřit v klientském účtu nebo na recepci příslušného Areálu. Nabítený kredit se odečítá podle skutečné doby pobytu v Areálu.

16. Kredit na permanentce k využití příslušné Služby je účinný 1 rok od prvního nabití. Každým dalším nabitím se účinnost kreditu prodlužuje o 1 rok od posledního nabití a nově nabitý kredit se připočte k dosud účinnému zůstatku kreditu. Minimální výše 1 nabití činí 500 kreditů.
17. Dojde-li k nabití kreditu nejpozději do 2 let ode dne posledního nabití, obnoví se rovněž nevyčerpaný kredit, který již pozbyl účinnosti; obnovený kredit se připočte k nově nabitému kreditu. Po uplynutí 2 let od posledního nabití platnost kreditu zcela zaniká a nevyčerpaný kredit se již neobnovuje.
18. Do okamžiku oznámení ztráty nebo odcizení permanentky Provozovatel neodpovídá za její použití třetí osobou. Po oznámení Provozovatel permanentku bez zbytečného odkladu zablokuje.
19. Další podmínky ohledně permanentky (čipu/karty), zejména záloha na vydání, postup při ztrátě či poškození či cena náhradního nosiče, stanoví návštěvní řád a aktuální ceník.

IV. Klientský účet

1. Klientský účet není nutný pro učinění objednávky na zakoupení Služeb či voucheru přes e-shop. Založení klientského účtu na e-shopu je však podmínkou pro nabití kreditu na permanentku přes e-shop, a to způsobem uvedeným shora v čl. III odst. 14.
2. Při založení účtu kupující uvádí pravdivé a aktuální údaje. Kupující chrání své přihlašovací údaje, podezření na jejich zneužití neprodleně oznámí Provozovateli.
3. Provozovatel může účet omezit nebo zrušit při závažném porušení těchto VOP, návštěvního řádu nebo právních předpisů. Zrušení účtu samo o sobě nezkracuje zaplacené a dosud platné oprávnění využít Služby či voucher.

V. Odstoupení od smlouvy uzavřené na dálku

1. Spotřebitel může od smlouvy uzavřené v e-shopu odstoupit ve lhůtě 14 dnů ode dne jejího uzavření, pokud právní předpis nestanoví jinak. Odstoupení od smlouvy lze zaslat jakýmkoli jednoznačným prohlášením na kontaktní email či doručovací adresu Provozovatele uvedenou v čl. I odst. 1. Spotřebitel může použít vzorový formulář pro odstoupení, který tvoří přílohu č. 1 těchto VOP; použití formuláře není povinné.
2. Požádá-li spotřebitel výslovně o zahájení poskytování zakoupené Služby před uplynutím lhůty pro odstoupení, může Provozovatel Službu začít poskytovat ihned. Byla-li Služba před odstoupením poskytnuta jen zčásti, spotřebitel uhradí poměrnou část ceny za již poskytnuté plnění. Byla-li Služba poskytnuta v plném rozsahu, právo spotřebitele odstoupit zaniká, pokud byl spotřebitel před uzavřením smlouvy o tomto důsledku poučen.
3. Spotřebitel může od smlouvy o koupi voucheru uzavřené v e-shopu odstoupit ve lhůtě 14 dnů ode dne jejího uzavření. Byl-li voucher před doručením odstoupení vyčerpan v plném rozsahu, nevzniká kupujícímu právo na vrácení peněžních prostředků z titulu odstoupení od smlouvy o voucheru. Byl-li voucher před doručením odstoupení Provozovateli zčásti uplatněn, má odstoupení účinky pouze ohledně dosud nevyčerpané hodnoty voucheru. Provozovatel voucher zablokuje a vrátí kupujícímu nevyčerpaný zůstatek jeho nominální hodnoty. Hodnota voucheru použitá před doručením odstoupení k úhradě Služeb či zboží se nevrací; práva a povinnosti z takto pořízeného plnění se posuzují samostatně.
4. Byla-li Služba zcela nebo zčásti uhrazena voucherem a vznikne-li následně právo na vrácení ceny

této Služby, vrací se část ceny uhrazená voucherem pouze formou náhradního voucheru či opětovného doplnění odpovídající hodnoty na voucher. Část ceny uhrazená jiným platebním prostředkem se vrací tímto platebním prostředkem, nestanoví-li právní předpis jinak.

5. Při oprávněném odstoupení Provozovatel vrátí přijaté peněžní prostředky bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů, stejným způsobem, jakým je přijal, nedohodnou-li se strany jinak.

VI. Reklamacce, osobní údaje a spory

1. Provozovatel odpovídá za to, že poskytnutá plnění odpovídají smlouvě a právním předpisům. Reklamacce lze uplatnit na recepci příslušného Areálu, je-li to s ohledem na její povahu možné, nebo prostřednictvím kontaktních adres uvedených v čl. I. odst. 1. Provozovatel vydá kupujícímu potvrzení o reklamaci a vyřídí ji v zákonné lhůtě.
2. Informace o zpracování osobních údajů při nákupu služeb a používání klientského účtu jsou uvedeny v samostatném dokumentu „Informace o zpracování osobních údajů pro e-shop“.
3. Stížnosti lze zaslat na kontaktní adresy uvedené v čl. I. odst. 1. Spotřebitel se může ve sporu, který se nepodařilo vyřešit přímo s Provozovatelem, obrátit na Českou obchodní inspekci; její internetová adresa je www.coi.cz.
4. Znění těchto VOP rozhodné pro konkrétní nákup je znění účinné při uzavření smlouvy. Provozovatel může VOP do budoucna změnit; změna se nedotkne již zakoupených plnění.

Tyto aktualizované obchodní podmínky jsou účinné od 1. 9. 2026.

Příloha č. 1 VOP

Vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy

[vyplňte a zašlete pouze, pokud chcete odstoupit od smlouvy]

Adresát: Plavecký klub Slávia VŠ Plzeň, z.s.,
náměstí Generála Píky 2433/42, 326 00 Plzeň,
e-mail info@bazenslovany.cz

Oznamuji, že tímto odstupuji od smlouvy o koupi tohoto plnění / poskytnutí této služby:

[doplňte, zda šlo o vstupenku/ voucher/ nabití permanentky/ jinou službu či plnění]

Číslo dokladu: *[doplňte číslo faktury či vstupenky, voucheru apod.]*

Datum objednání: *[doplňte, kdy jste učinili objednávku]*

Jméno a příjmení spotřebitele: *[doplňte své jméno a příjmení]*

Adresa spotřebitele: *[doplňte svoji adresu, zasíláte-li v listinné podobě]*

Datum: *[doplňte datum, kdy činíte odstoupení]*

Podpis spotřebitele *[připojte podpis, zasíláte-li v listinné podobě]*