

# VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

## AMY Pilates s.r.o.

Platnost od: 1.8.2026

### Provozovatel:

AMY Pilates s.r.o.

IČO: 29644615 DIČ: CZ29644615

Sídlo: Televizní 324/36b, Lhotka, 72528 Ostrava

Kontakt: [anna@amypilates.cz](mailto:anna@amypilates.cz) · +420 608 842 335 · [www.amypilates.cz](http://www.amypilates.cz)

## 1. Identifikace poskytovatele

Tyto obchodní podmínky upravují vzájemná práva a povinnosti mezi společnostmi AMY Pilates s.r.o., IČ 29644615, se sídlem Ostrava Lhotka, Televizní 324/36b, 725 28 (dále jen „poskytovatel“), a fyzickou osobou (dále jen „klient“), která nakupuje permanentky nebo využívá služby pilates prostřednictvím nákupu na webových stránkách [www.amypilates.cz](http://www.amypilates.cz).

### Právní rámec

Právní vztahy vzniklé mezi poskytovatelem a klientem se řídí zejména občanským zákoníkem č. 89/2012 Sb. a souvisejícími právními předpisy České republiky.

## 2. Vymezení služeb

### 2.1 Charakter služeb

Poskytovatel nabízí skupinové a individuální lekce pilates, které jsou zpřístupňovány klientům na základě zakoupené permanentky nebo jednorázového vstupu, a to dle aktuální nabídky uvedené na webových stránkách.

### 2.2 Kredit

Kredit představuje předplacené finanční prostředky vložené klientem do jeho uživatelského účtu v rezervačním systému poskytovatele. Jedna jednotka kreditu odpovídá hodnotě 1 Kč. Minimální částka pro jednorázové dobítí kreditu činí 490 Kč.

## 3. Uzavření smlouvy

### 3.1 Vznik smluvního vztahu

Smluvní vztah mezi poskytovatelem a klientem vzniká okamžikem odeslání objednávky prostřednictvím webových stránek a jejím potvrzením ze strany poskytovatele, případně automatickým potvrzením systému.

### 3.2 Objednávkový proces

Klient provádí objednávku prostřednictvím elektronického formuláře, ve kterém uvede požadované údaje, zejména identifikační a kontaktní informace, a následně provede úhradu dle zvoleného způsobu platby.

## 4. Ceny a platební podmínky

### 4.1 Cena služeb

Ceny služeb jsou uvedeny na webových stránkách poskytovatele a jsou konečné, pokud není výslovně uvedeno jinak.

### 4.2 Způsob platby

Úhrada může být provedena bezhotovostně těmito způsoby:

1. bankovním převodem přímo na bankovní účet poskytovatele (úhrada lekce napřímo);
2. platební kartou online s využitím platební brány přímo (úhrada lekce napřímo);
3. kreditem, který klient před tím složil na svůj uživatelský účet (nákup kreditu);

Platební povinnost klienta je splněna okamžikem připsání částky na účet poskytovatele, potvrzením platby platební bránou nebo nahráním kreditu do kreditové peněženky v uživatelském účtu klienta v rezervačním portálu Rezervujeme.cz.

## 5. Rezervace a čerpání lekcí

### 5.1 Rezervační systém

Klient si rezervuje jednotlivé lekce prostřednictvím online rezervačního systému ([Rezervujeme.cz](https://amypilates.rezervujeme.cz)) dostupném na adrese <https://amypilates.rezervujeme.cz/>, přičemž rezervace je závazná okamžikem jejího potvrzení v systému.

### 5.2 Minimální dobítí kreditu

Minimální částka pro jednorázové dobítí kreditu činí 490 Kč.

### 5.3 Připis kreditu

Kredit je připsán na uživatelský účet po úhradě odpovídající částky. Doba připsání kreditu závisí na zvoleném způsobu platby a rychlosti zpracování bankovní transakce (v závislosti na zpracování bankou může připsání trvat i několik minut až hodin).

### 5.4 Platnost kreditu

Platnost zakoupeného kreditu je časově omezená. Přesná doba platnosti je vždy uvedena při jeho nákupu v rezervačním systému po přihlášení klienta. Uplynutím doby platnosti nevyčerpaný kredit bez náhrady propadá a jeho platnost nelze zpětně obnovit, nebylo-li s poskytovatelem písemně dohodnuto jinak.

### 5.5 Nevratnost kreditu

Zakoupený kredit je nevratný a nelze jej (ani jeho nevyčerpanou část) proplatit v hotovosti ani převést zpět na bankovní účet, s výjimkou případů stanovených zákonem. Kredit je nepřenositelný na jiné osoby, pokud poskytovatel neudělí výslovný souhlas.

### 5.6 Čerpání kreditu

Připsaný kredit slouží k úhradě jednotlivých lekcí nabízených poskytovatelem skrze rezervační systém. Při rezervaci služby je příslušný obnos automaticky odečten z kreditního zůstatku klienta.

### 5.7 Nevyužitý kredit

Nevyužité kredity po uplynutí platnosti (90 dní) propadají bez nároku na náhradu, pokud není mezi stranami dohodnuto jinak.

## 6. Storno podmínky

### 6.1 Zrušení rezervace klientem

Klient je oprávněn zrušit rezervaci lekce nejpozději v časovém limitu 15 hodin v rezervačním systému před začátkem lekce. Pokud klient rezervaci včas nezruší, je lekce považována za čerpanou.

### 6.2 Zrušení lekce poskytovatelem

Poskytovatel si vyhrazuje právo zrušit nebo přesunout lekci z provozních nebo organizačních důvodů, přičemž v takovém případě není cena lekce z kreditové peněženky odečtena.

### 6.3 Podmínky vrácení finančního obnosu

Při stornu lekce (ze strany klienta i poskytovatele) bude částka uhrazená platební kartou nebo bankovním převodem vrácena formou kreditu do kreditové peněženky uživatele.

## 7. Reklamace služeb

### 7.1 Právo na reklamaci

V případě, že služba nebyla poskytnuta v dohodnuté kvalitě, má klient právo uplatnit reklamaci bez zbytečného odkladu u poskytovatele.

### 7.2 Způsob uplatnění

Reklamaci je možné uplatnit osobně v provozovně poskytovatele nebo elektronicky na kontaktní e-mail uvedený na webových stránkách, přičemž klient je povinen uvést popis vady, datum využití služby a své identifikační údaje.

### 7.3 Lhůta pro uplatnění

Reklamaci je nutné uplatnit bez zbytečného odkladu poté, co klient zjistí vadu služby, nejpozději však v přiměřené době odpovídající povaze služby.

## 7.4 Způsob vyřízení

Reklamací může být uznána nebo zamítnuta. V případě uznání reklamace poskytovatel nabídne přiměřenou nápravu, zejména poskytnutí náhradní lekce, prodloužení platnosti permanentky nebo jinou formu kompenzace odpovídající povaze vady.

## 7.5 Odmítnutí reklamace

Poskytovatel je oprávněn reklamaci zamítnout, pokud nebyly splněny podmínky pro její uznání nebo pokud vada nevznikla na straně poskytovatele.

## 7.6 Rozsah odpovědnosti za vady

Poskytovatel odpovídá za to, že služby jsou poskytovány v souladu s popisem, obvyklou kvalitou a sjednanými podmínkami.

## 7.7 Vyloučení odpovědnosti za vady

Poskytovatel nenese odpovědnost za vady vzniklé v důsledku porušení provozního řádu, nedodržení pokynů lektora nebo zdravotního stavu klienta, o kterém klient poskytovatele neinformoval.

## 7.8 Vyřízení reklamace

Poskytovatel se zavazuje reklamaci posoudit a vyřídit v přiměřené lhůtě, nejpozději však do 30 dnů od jejího uplatnění, pokud se strany nedohodnou jinak.

# 8. Odstoupení od smlouvy

## 8.1 Odstoupení od smlouvy u služeb v konkrétním termínu

Klient bere na vědomí, že v případě rezervace služby poskytované v konkrétním termínu (např. jednotlivé lekce) nemá spotřebitel právo od smlouvy odstoupit bez udání důvodu ve lhůtě 14 dnů, a to v souladu s § 1837 písm. j) občanského zákoníku (využití volného času v určeném termínu). Zrušení takové rezervace se řídí výhradně storno podmínkami poskytovatele.

## 8.2 Odstoupení od smlouvy při nákupu kreditu

V případě nákupu kreditu, který není vázán na konkrétní termín plnění, má klient jakožto spotřebitel právo od smlouvy odstoupit bez udání důvodu ve lhůtě 14 dnů od jeho zakoupení. Pokud klient začne kredit čerpat před uplynutím této 14denní lhůty (s jeho výslovným souhlasem), právo na odstoupení od smlouvy zaniká v rozsahu již vyčerpaného kreditu (případně zcela, pokud byl vyčerpán celý).

# 9. Odpovědnost

## 9.1 Zdravotní stav klienta - zdravotní způsobilost

Klient bere na vědomí, že se účastní cvičení na vlastní odpovědnost a je povinen zvážit svůj zdravotní stav. Svou přítomností na lekci klient prohlašuje, že je fyzicky a psychicky způsobilý k absolvování lekcí na pilates strojích (reformer). Všichni klienti se účastní lekcí na vlastní odpovědnost.

Poskytovatel nenese odpovědnost za újmu na zdraví vzniklou v důsledku nedodržení pokynů lektora nebo podcenění zdravotního stavu klienta.

## 9.2 Vyloučení odpovědnosti

Poskytovatel nenese odpovědnost za škody vzniklé v důsledku nesprávného využití služeb klientem nebo porušení provozního řádu studia.

## 9.3 Povinnost informovat lektora

Klient je povinen před zahájením lekce upozornit instruktora na veškerá zdravotní omezení (zejména onemocnění páteře, kloubů, kardiovaskulární aparát, těhotenství apod.). Pokud dojde k jakémukoli změně zdravotního stavu během cvičení (nevolnost, ostrá bolest), je klient povinen cvičení ihned přerušit a informovat instruktora.

## 9.4 Hlášení škod a úrazů

Jakýkoliv úraz či újmu na zdraví vzniklou v prostorách studia je klient povinen nahlásit instruktorovi ihned po jejím vzniku, nejpozději však před opuštěním prostor studia. Na pozdější ohlášení nebude brán zřetel a provozovatel nenese odpovědnost za újmy nahlášené po opuštění provozovny.

# 10. Provozní pravidla

## 10.1 Dodržování pravidel studia

Klient je povinen dodržovat provozní řád studia a pokyny lektora. Poskytovatel si vyhrazuje právo vyloučit klienta z lekce v případě nevhodného chování bez nároku na náhradu.

# 11. Ochrana osobních údajů

## 11.1 GDPR

Zpracování osobních údajů se řídí samostatným dokumentem „Zásady ochrany osobních údajů (GDPR)“, který je dostupný na webových stránkách poskytovatele.

# 12. Závěrečná ustanovení

## 12.1 Změny podmínek

Poskytovatel si vyhrazuje právo tyto obchodní podmínky kdykoliv změnit. Nové znění je účinné dnem jeho zveřejnění na webových stránkách.

**Anna Hrubá**

Jednatelka společnosti

AMY Pilates s.r.o.