VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

Masáže-kosmetika MB

Marie Brašničková • IČO 05478731 • provozovna Masarykova 971, Hluboká nad Vltavou

1. Úvodní informace

Poskytovatel:

Marie Brašničková

IČO: 05478731

Sídlo: Selská Pole 1392, Hluboká nad Vltavou

Provozovna:

Masáže-kosmetika MB

Masarykova 971, Hluboká nad Vltavou

Tyto všeobecné obchodní podmínky upravují poskytování masérských, rekondičních a regeneračních služeb a kosmetických služeb v provozovně Masáže-kosmetika MB.

Objednáním služby klient potvrzuje, že se s těmito podmínkami seznámil a souhlasí s nimi.

2. Objednání termínu

Termín služby je možné objednat osobně v salonu, telefonicky, SMS, prostřednictvím WhatsApp, Messengeru nebo e-mailem.

Objednaný termín je rezervován pro konkrétního klienta.

Pokud klient potřebuje termín změnit nebo zrušit, prosím o oznámení nejpozději 24 hodin předem.

Pokud klient onemocní nebo se objeví jiný náhlý vážný důvod, stačí dát vědět co nejdříve. Nemoc nechci řešit pokutou – důležité je, aby klient nepřicházel do salonu nemocný.

2a. Smlouvy uzavřené na dálku a odstoupení od smlouvy

Pokud je smlouva se spotřebitelem uzavřena distančním způsobem, například prostřednictvím e-mailu, telefonu nebo zpráv, poskytne poskytovatel spotřebiteli informace o jeho zákonném právu odstoupit od smlouvy a další informace vyžadované právními předpisy.

Spotřebitel může od smlouvy uzavřené distančním způsobem odstoupit ve lhůtě 14 dnů, pokud právní předpis nestanoví jinak. Lhůta se počítá ode dne uzavření smlouvy o službě.

Poskytovatel před uzavřením smlouvy na dálku sdělí spotřebiteli zákonem požadované informace, zejména svou totožnost a kontaktní údaje, hlavní vlastnosti a cenu služby nebo poukazu, způsob platby a předání a informace o právu na odstoupení. Potvrzení smlouvy a příslušné informace poskytne spotřebiteli na trvalém nosiči, například e-mailem nebo zprávou.

Požaduje-li spotřebitel, aby poskytování služby začalo před uplynutím lhůty pro odstoupení, musí o to výslovně požádat. Žádost může být učiněna e-mailem nebo zprávou, kterou lze uchovat. V takovém případě může být při odstoupení požadována úhrada poměrné části ceny za službu poskytnutou do okamžiku odstoupení, pokud to právní předpisy umožňují. Pokud je služba v této lhůtě zcela poskytnuta

na základě výslovné žádosti spotřebitele a jeho předchozího poučení, může spotřebitel za zákonných podmínek právo na odstoupení ztratit.

Odstoupení lze oznámit jednoznačným prohlášením zaslaným na kontaktní e-mail nebo adresu poskytovatele. Spotřebitel může využít také vzorový formulář pro odstoupení uvedený na konci těchto podmínek; jeho použití není povinné.

3. Nedostavení se na objednaný termín

Pokud se klient na objednaný termín nedostaví a zároveň se předem neomluví, může být při opakovaném nedostavení se bez omluvy další termín nabídnut pouze po předchozí dohodě a případně po uhrazení zálohy.

Výše zálohy bude v takovém případě domluvena individuálně. Záloha se při uskutečnění služby započítává do její ceny.

Cílem tohoto pravidla není klienta sankcionovat, ale chránit rezervovaný čas, který byl vyhrazen pouze pro něj.

4. Pozdní příchod

Prosím, přijďte na svůj termín včas.

Pokud klient přijde pozdě, o dobu zpoždění se může zkrátit délka služby, protože mezi jednotlivými klienty je vyhrazený čas také na přípravu a hygienu.

Cena služby zůstává stejná, i když je služba z důvodu pozdního příchodu kratší.

Pokud klient přijde s takovým zpožděním, že již není možné službu řádně a bezpečně provést v rámci rezervovaného času, služba se nemusí uskutečnit a cena služby se v takovém případě

automaticky neúčtuje.

Při opakovaném nedostavení se bez omluvy může být při další rezervaci požadována záloha podle čl. 3.

5. Zdravotní stav klienta a bezpečnost služby

Masáže-kosmetika MB poskytuje masérské, rekondiční a regenerační služby mimo oblast zdravotnictví.

Poskytované masáže nejsou zdravotní službou a nenahrazují lékařské vyšetření, stanovení diagnózy ani léčbu onemocnění.

K masážím přistupuji zodpovědně a s ohledem na zdravotní stav každého klienta. Stejnou odpovědnost očekávám od klienta při poskytování pravdivých a úplných informací o jeho zdravotním stavu.

Před masáží může být klient požádán o vyplnění zdravotního dotazníku a podle okolností také o informaci nebo potvrzení ošetřujícího lékaře, že může masáž podstoupit.

Klient je povinen upozornit na důležité zdravotní skutečnosti, probíhající léčbu, užívané léky, operace, úrazy nebo jiné okolnosti, které mohou mít význam pro bezpečné provedení služby.

Pokud klient svůj zdravotní stav zatají, neuvede důležité informace nebo je jeho stav nejasný, může být služba odmítnuta, odložena, upravena, přerušena či ukončena.

Masáž nebude provedena zejména při akutním onemocnění, horečce, infekčním onemocnění, intoxikaci, podezření na trombózu, akutním úrazu nebo jiném stavu, při kterém by její provedení mohlo představovat zdravotní riziko. V případě nejasností může být masáž odložena, upravena nebo může být klientovi doporučena konzultace s lékařem.

6. Průběh a ukončení služby

Klient je před provedením služby informován o jejím charakteru a průběhu a má možnost položit otázky nebo upozornit na své potřeby a omezení.

Po masáži se může objevit přechodná mírná citlivost nebo pocit namožených svalů. Podrobnější informace o běžné reakci svalů jsou uvedeny na stránce Masáže.

Pokud se během služby objeví okolnosti, které by mohly ohrozit zdraví nebo bezpečnost klienta, může být služba přerušena nebo ukončena.

Služba může být ukončena také v případě nevhodného chování klienta, zejména při slovních či fyzických projevech, které narušují bezpečný a důstojný průběh služby.

7. Kosmetická péče

Kosmetické ošetření je vybíráno s ohledem na aktuální stav pokožky a potřeby klienta.

Před kosmetickým ošetřením společně posoudíme aktuální stav pokožky a vhodnost zvolené péče.

Při nejasnostech nebo podezření na zdravotní problém může být ošetření odloženo nebo může být klientce doporučeno konzultovat stav s lékařem.

- Před ošetřením prosím informujte o alergiích, přecitlivělosti, kožních potížích, užívaných lécích, nedávných estetických zákrocích a dalších okolnostech důležitých pro vhodnost ošetření.
- Ošetření může být odloženo zejména při akutním kožním zánětu nebo infekci, aktivním oparu v ošetřované oblasti, otevřených ranách, výrazném podráždění pokožky či jiné kontraindikaci konkrétního ošetření nebo použité technologie.
- Pokud se po ošetření objeví neobvyklá reakce, kontaktujte mě prosím co nejdříve, ideálně do 24 hodin od jejího zjištění. Včasné oznámení umožní posoudit stav pokožky a okolnosti reakce.
- Podle situace lze nabídnout konzultaci, posouzení vhodnosti přípravků a ošetření, doporučení další péče nebo jiné vhodné řešení po vzájemné dohodě.

8. Ceny a platba

Aktuální ceny jednotlivých služeb jsou uvedeny v platném ceníku v provozovně a na webových stránkách Masáže-kosmetika MB.

Cena služby je klientovi sdělena před jejím provedením, případně je uvedena v aktuálním ceníku.

Úhrada služby probíhá způsobem, který je v daném okamžiku v provozovně k dispozici.

9. Dárkové poukazy

Dárkové poukazy mohou být vystaveny v tištěné i elektronické podobě. Obě formy mají stejné podmínky, liší se pouze způsobem předání.

Poukaz může být vystaven na konkrétní službu, na více konkrétních služeb nebo na zvolenou finanční částku.

Při objednání poukazu na dálku si poskytovatel s kupujícím předem dohodne druh poukazu, jeho hodnotu nebo službu, cenu, způsob úhrady a způsob předání. Objednávka je potvrzena po vzájemném odsouhlasení těchto údajů. Poukaz je předán po uhrazení ceny, není-li dohodnuto jinak.

Klient oznámí využití dárkového poukazu již při sjednávání termínu. Před zahájením služby předloží poukaz nebo sdělí jeho číslo, aby bylo možné ověřit jeho platnost a hodnotu.

Každý poukaz obsahuje zejména jméno oprávněné osoby, případně konkrétní službu nebo služby, hodnotu poukazu, datum vystavení, dobu platnosti, číslo poukazu a způsob úhrady.

Poukazy jsou číslovány například ve formátu MB-2026-001, MB-2026-002 apod.

Doba platnosti dárkového poukazu je stanovena s ohledem na jeho druh, hodnotu a rozsah služeb.

U poukazu na jednu konkrétní službu je standardní doba platnosti 3 měsíce od data vystavení. U poukazů na více služeb nebo na finanční částku může být s ohledem na jejich hodnotu a rozsah stanovena delší doba platnosti.

Konkrétní doba platnosti je vždy uvedena přímo na dárkovém poukazu a je pro jeho čerpání rozhodující.

Po uplynutí doby platnosti nelze poukaz automaticky uplatnit. Případné prodloužení platnosti je možné pouze po předchozí dohodě s poskytovatelem.

Pokud oprávněná osoba nemůže poukaz v době jeho platnosti využít ze zdravotních důvodů, je možné se předem domluvit na individuálním prodloužení jeho platnosti. Prodloužení není automatické a konkrétní podmínky budou sjednány po dohodě.

Poukaz na konkrétní službu

Poukaz je vystaven na službu uvedenou na poukazu.

Pokud si obdarovaný po předchozí dohodě přeje jinou službu, je možné zvolit službu s vyšší cenou a rozdíl v ceně doplatit.

Pokud je zvolena služba s nižší cenou, rozdíl v ceně se nevyplácí ani nepřevádí na hotovost.

Poukaz na více služeb

Poukaz může být vystaven také na více konkrétních služeb. Způsob a rozsah čerpání jednotlivých služeb se řídí údaji uvedenými na poukazu a předchozí dohodou s poskytovatelem.

Poukaz na finanční částku

U poukazu na finanční částku si oprávněná osoba může v době jeho platnosti vybrat službu nebo služby podle svého výběru.

Z ceny služby se odečte příslušná částka z poukazu. Pokud cena služby převyšuje hodnotu poukazu, může oprávněná osoba rozdíl doplatit.

Pokud je cena služby nižší než hodnota poukazu, zbývající částka zůstává k dispozici pro další čerpání v době platnosti poukazu.

Čerpání poukazu je evidováno v evidenci poskytovatele a zůstatek může být uveden také na zadní straně poukazu.

Převod poukazu

Poukaz vystavený na jméno konkrétní osoby je určen této osobě a nelze jej bez předchozí dohody s poskytovatelem jednostranně převést na jinou osobu.

Pokud oprávněná osoba nemůže poukaz využít, je možné se po předchozí dohodě s poskytovatelem domluvit na jeho převedení na jinou osobu.

Při schválení převodu bude změna oprávněné osoby zaznamenána v evidenci poskytovatele. Převodem se nemění hodnota, doba platnosti ani ostatní podmínky poukazu.

Vrácení hodnoty poukazu

Zakoupený dárkový poukaz není možné jednostranně směnit za hotovost ani požadovat vrácení uhrazené částky pouze z důvodu, že jej kupující nebo oprávněná osoba nechce či nemůže využít. Tím nejsou dotčena zákonná práva spotřebitele, zejména právo odstoupit od smlouvy uzavřené distančním způsobem, pokud se na danou smlouvu vztahuje.

Pokud oprávněná osoba nemůže poukaz využít, je možné se po předchozí dohodě s poskytovatelem domluvit na jiném řešení, například na převodu poukazu na jinou osobu nebo na čerpání jiné služby odpovídající hodnotě poukazu.

10. Reklamace a připomínky

Pokud klient není spokojen s poskytnutou službou nebo se domnívá, že služba nebyla provedena v souladu s dohodou, může uplatnit reklamaci.

Reklamaci je možné oznámit osobně nebo písemně.

Klient by měl na případný problém upozornit bez zbytečného odkladu po jeho zjištění, aby bylo možné situaci co nejlépe posoudit a případně najít vhodné řešení.

U kosmetického ošetření prosím o oznámení neobvyklé reakce pokožky bez zbytečného odkladu, ideálně do 24 hodin od jejího zjištění. Tato doba je doporučením pro včasné posouzení, nikoli lhůtou, po jejímž uplynutí by zanikala zákonná práva klienta.

Pokud je reakce oznámena až s větším časovým odstupem, může být obtížné nebo nemožné posoudit její aktuální stav a souvislost s konkrétním ošetřením, zejména s ohledem na další péči a přípravky používané v mezidobí.

Reklamace se posuzuje individuálně podle okolností konkrétního případu a v souladu s platnými právními předpisy. Samotný vznik individuální reakce pokožky nebo požadavek klienta na vrácení části či celé ceny nezakládá automaticky nárok na vrácení peněz; případný nárok se posoudí podle povahy a důvodnosti reklamace.

U kosmetických reakcí může být po vzájemné dohodě nabídnuta konzultace, kontrola pokožky, posouzení vhodnosti použitých přípravků a ošetření, doporučení domácí péče nebo jiné přiměřené řešení. Nabídka vstřícného řešení sama o sobě nepředstavuje uznání odpovědnosti za vznik reakce. Klientka je žádána o potřebnou součinnost, zejména o informace k následné péči a případně o možnost posoudit stav pokožky, je-li to vhodné.

Při uplatnění reklamace poskytovatel spotřebiteli vydá potvrzení o jejím uplatnění s uvedením data, obsahu reklamace a požadovaného způsobu vyřízení. Po vyřízení bude spotřebitel informován o datu a způsobu vyřízení, případně o důvodu zamítnutí. Reklamace spotřebitele bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne jejího uplatnění, pokud se poskytovatel se spotřebitelem nedohodne na delší lhůtě.

11. Ochrana osobních údajů

Osobní údaje klientů jsou zpracovávány pouze v rozsahu potřebném pro poskytování služeb, vedení potřebné evidence, komunikaci s klientem a plnění zákonných povinností.

Údaje týkající se zdravotního stavu jsou zpracovávány pouze v rozsahu potřebném pro bezpečné poskytnutí služby a v souladu s platnými právními předpisy.

Podrobnější informace o zpracování osobních údajů jsou uvedeny v samostatném dokumentu Informace o zpracování osobních údajů.

12. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

Pokud mezi poskytovatelem a spotřebitelem vznikne spor, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu České obchodní inspekci (ČOI), která je příslušným subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů.

Česká obchodní inspekce – oddělení ADR

Gorazdova 1969/24, 120 00 Praha 2

Internetová adresa: https://coi.gov.cz/informace-o-adr/

13. Závěrečná ustanovení

Tyto všeobecné obchodní podmínky jsou určeny pro klienty Masáže-kosmetika MB a jsou k dispozici v provozovně a na webových stránkách poskytovatele.

Aktuální ceník, nabídka služeb a další informace jsou zveřejněny na webových stránkách: www.marie-brasnickova.cz

Podmínky čerpání jednotlivých akcí, slev, bonusů nebo věrnostních kartiček jsou uvedeny u konkrétní nabídky nebo na příslušné kartičce. Čerpání se řídí těmito podmínkami.

Tyto obchodní podmínky mohou být v případě potřeby aktualizovány. Pro klienta je rozhodující znění platné v době objednání služby, pokud právní předpis nestanoví jinak.

Platnost od: [doplnit datum zveřejnění]

V Hluboké nad Vltavou dne: [doplnit datum zveřejnění]

Marie Brašničková

Masáže-kosmetika MB

VZOROVÝ FORMULÁŘ PRO ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY

(Vyplňte a odešlete tento formulář pouze v případě, že si přejete odstoupit od smlouvy.)

Adresát: Marie Brašničková, Masáže-kosmetika MB, Selská Pole 1392, Hluboká nad Vltavou

E-mail: Brasnickova1@seznam.cz

Oznamuji, že tímto odstupuji od smlouvy o poskytnutí služby / zakoupení dárkového poukazu:

Objednáno dne / zakoupeno dne: _____

Jméno a příjmení spotřebitele: _____

Adresa spotřebitele: _____

Číslo poukazu nebo označení služby (je-li relevantní): _____

Datum: _____

Podpis spotřebitele (pouze pokud je formulář zasílán v listinné podobě):

_____