

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

Všeobecné obchodní podmínky studia MBS

Ing. Zdeňka Gabriel IČ: 633 76 709, adresa studia MBS : AREAL SLATINA, Tuřanka 115b, Brno

1. Základní ustanovení

1.1. Tyto všeobecné smluvní podmínky upravují právní závazkové vztahy mezi poskytovatelem služeb studia MBS a kupujícími poskytovaných služeb. Poskytovatel služeb je uveden v záhlaví těchto všeobecných obchodních podmínek a dále v těchto všeobecných podmínkách vystupuje jako „studio“.

1.2. Poskytovatel poskytuje služby péče o tělo ve studiu na základě platného živnostenského oprávnění a dalších dokladů osvědčujících odbornou způsobilost k vykonávaným činnostem.

1.3. Nákupem dárkového poukazu, nebo objednáním konkrétního termínu na terapie, osobně, telefonicky, emailem, SMS, nebo prostřednictvím rezervačního systému, kupující dává svůj souhlas s těmito všeobecnými obchodními podmínkami studia. Nesouhlasí-li zákazník s těmito podmínkami, má možnost služby salonu nevyužít.

1.4. Znění všeobecných obchodních podmínek může studio měnit či doplňovat. Tímto ustanovením nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklá po dobu účinnosti předchozího znění všeobecných obchodních podmínek.

2. Sdělení pře uzavřením smlouvy o poskytování služeb

2.1. Na smluvní vztah mezi studiem a zákazníkem se vztahují i ustanovení zákona na ochranu spotřebitele.

2.2. Zákazník souhlasí s použitím komunikačních prostředků na dálku při uzavírání smlouvy. Studio používá pro komunikaci se zákazníkem veřejnou komunikační službu v cenách, jež nejsou vyšší, než běžné ceny hovoru. Náklady vzniklé zákazníkovi při použití komunikačních prostředků na dálku v souvislosti s uzavřením smlouvy (náklady na internetové připojení, náklady na telefonní hovory) si hradí zákazník sám.

2.3. Smlouva strany zavazuje do okamžiku splnění všech vzájemných práv a povinností, pokud není sjednána možnost odstoupení od smlouvy.

2.4. Odstoupení od smlouvy je možné v případech sjednaných v čl. 9. všeobecných obchodních podmínek, upravujícím právo na odstoupení od smlouvy, výši odstupného, podmínky, lhůtu a postupy pro uplatnění tohoto práva.

2.5. Pro řešení sporu mezi studiem a zákazníkem se použije úpravy dle zákona o ochraně spotřebitele pro řešení spotřebitelského sporu. Návrh může podat pouze

zákazník, a to ve lhůtě jednoho roku ode dne, kdy kontaktoval studio za účelem řešení sporu a jeho stížnost nebyla studiem vyřešena. Studio je povinno se k návrhu vyjádřit do 15ti dnů. Náležitosti návrhu upravuje zákon na ochranu spotřebitele. Náklady na mimosoudní řízení si nese každá strana ze svého.

2.6. Česká obchodní inspekce je dozorovým orgánem nad plněním povinností stanovených zákonem na ochranu spotřebitele dle §23 odst. 16 zákona na ochranu spotřebitele. Aktuální informace o mimosoudním řešení sporu mezi zákazníkem a salonem jsou dostupné na www.coi.cz. Řízení je zahájeno dnem, kdy pověřený subjekt obdrží návrh dle §20n zákona na ochranu spotřebitele.

2.7. Bližší informace pro spotřebitele včetně informace o přeshraničních spotřebitelských sporech jsou k dispozici na www.mpo.cz, sekce ochrana spotřebitele.

3. Objednávky služeb

3.1. Termín návštěvy

Termín návštěvy je potřeba dohodnout a rezervovat předem osobně, telefonicky, sms, emailem nebo přes rezervační systém. Dohodnutý termín je považován za uzavření smlouvy o poskytování služeb. Tato smlouva je uzavírána v českém jazyce.

3.2. Přeobjednání

Pokud se nemůžete v dohodnutém termínu na terapii dostavit, informujte mě o tom min. 3 dny předem telefonicky, SMS, emailem nebo si přesuňte termínu v rezervačním systému, nejpozději však 24 hodin před zahájením procedury.

3.3. Předčasný příchod

K čekání jsou v mém studiu určeny prostory čekárny. Prosíme Vás o ohleduplnost, probíhá-li ve vedlejší místnosti ošetření, abychom nebyli při práci rušeni.

3.4. Pozdní příchod

Dostaví-li se zákazník po dohodnutém termínu, bude služba provedena ve zkráceném rozsahu tak, že skončí v původně stanoveném čase. Berte prosím na vědomí, že u některých služeb kratšího časového rozsahu (45 minut a méně) výše uvedené aplikovat nelze a pokud dorazíte s více než 15minutovým zpožděním, k čerpání služby již dojít nemusí.

3.5. Absence zákazníka

Vzhledem k charakteru poskytovaných služeb je příslušný poskytovatel oprávněn v případě neomluvené absence požadovat storno poplatek ve výši 50% z ceny dohodnuté služby, na kterou byl zákazník objednan a na kterou se nedostavil. Nedostaví-li se zákazník opakovaně na objednanou službu bez omluvy, vyhrazuji si právo takového zákazníka vyřadit z databáze zákazníků a na další ošetření jej již neobjednat.

Má-li zákazník dárkový certifikát na konkrétní službu a nedostaví-li se bez omluvy, dárkový poukaz je k tomuto datu považován za vyčerpaný. Je-li dárkový poukaz vystaven na nominální částku, je částka v hodnotě objednané služby k tomuto datu odečtena z hodnoty certifikátu.

3.6. Odmítnutí služby

Služba může být odmítnuta v těchto případech:

- a) zákazník se dostaví na proceduru se zjevnými příznaky infekčních onemocnění (nachlazení, opar, vyrážka, plísňové onemocnění, vši...)
- b) zákazník se dostaví na proceduru v podnapilém stavu, nebo pod vlivem návykových látek
- c) zákazník se dostaví na proceduru se zdravotními problémy medicínského charakteru
- d) zákazník se dostaví na proceduru v nevyhovujícím hygienickém stavu
- e) zákazník se během objednávání termínu nebo během procedury vyjadřuje nepřístojným způsobem, působí hluk, uráží poskytovatele služeb a nebo obtěžuje svými projevy chování ostatní zákazníky salonu
- f) u zákazníka se v minulosti objevila alergická reakce související s použitím materiálů, které se při poskytování vybrané služby běžně používají (např. alergie). Zákazník je povinen na tuto skutečnost provozovatele služeb upozornit a tato skutečnost nezakládá oprávnění k reklamaci již provedené služby.

3.7. Předčasné ukončení služby

Služba může být předčasně ukončena, pokud se:

- a) během služby se u zákazníka objeví zjevné příznaky infekčních onemocnění, nebo
- b) během služby se u zákazníka objeví zjevné příznaky podnapilosti či návykových látek, nebo
- c) během služby se u zákazníka objeví zjevné příznaky zdravotních problémů, nebo
- d) během služby bude zákazník přes opakovanou výzvu chovat nepřístojným způsobem
- e) během poskytování služby se u zákazníka objeví alergická reakce na použité materiály.

4. Uživatelský účet

4.1. Na základě rezervace zákazníka provedenou přes rezervační systém, může zákazník provádět objednávání služeb (dále jen „uživatelský účet“).

4.2. Při rezervaci služeb je zákazník povinen uvádět správně a pravdivě všechny údaje. Údaje uvedené zákazníkem v rezervačním systému jsou studiem považovány za správné. Správnost údajů studio neověřuje.

4.3. Přístup k mailovému účtu studia je zabezpečen uživatelským jménem a heslem. Zákazník je povinen zachovávat mlčenlivost ohledně osobních informací poskytnutých v mailové komunikaci a bere na vědomí, že studio nenese odpovědnost za porušení této povinnosti ze strany zákazníka.

5. Osobní věci a cennosti

Osobní věci je zákazník povinen si vzít s sebou do místnosti, kde je poskytována služba, za jakékoliv případné ztráty věcí zákazníka před, během i po proceduře a za věci

odložené v prostoru čekárny naše studio neručí.

6. Ceníky

Jsou k nahlédnutí na webových stránkách studia. Ceny platí pro základní provozní dobu v pracovních dnech od pondělí do pátku, popřípadě soboty. Nejsem plátce DPH.

7. Dárkový poukaz

7.1. Použití dárkového poukazu

U dárkového poukazu s uvedenou nominální hodnotou lze přesný druh a rozsah dohodnout při sjednávání termínu návštěvy.

Použití dárkového poukazu určeného na konkrétní službu je možné pouze na službu uvedenou na poukazu bez možnosti záměny za jinou.

Platbu dárkovým poukazem je nutno nahlásit předem při objednání služby.

7.2. Hodnota dárkového poukazu

Dárkové poukazy jsou vydávány buď s uvedenou nominální hodnotou, nebo na konkrétní druh terapie. Nevyčerpanou hodnotu dárkového poukazu ani poukaz samotný nelze směnit zpět za hotovost.

7.3. Platnost dárkového poukazu

Dárkový poukaz je platný, pokud nebyla vyčerpána jeho hodnota, nebo neuplynula lhůta jeho použitelnosti. Poukaz lze použít i pro částečnou úhradu s hotovostním doplatkem. Objednání služby je třeba provést minimálně 14 dnů před koncem platnosti dárkového poukazu.

8. Reklamace služeb

Při reklamaci poskytovaných služeb musí zákazník bezodkladně a hodnověrným způsobem doložit, že předmět reklamace souvisí s konkrétním pochybením poskytovatele služby. Reklamace se podává písemně na adresu studia.

Odstoupení od smlouvy

8.1. Zákazník má právo před zahájením poskytování předmětu smlouvy, odstoupit od smlouvy, nejedná-li se o případ uvedený v čl. 8.4. či o jiný případ, kdy nelze od smlouvy odstoupit. Zákazník má právo na vrácení uhrazené ceny za předmět smlouvy bez účtování storno poplatku, pokud účinky doručení nastanou ve lhůtě patnácti(15) dnů před sjednaným termínem poskytnutí služby. Účinky odstoupení nastávají v okamžiku doručení na adresu elektronické pošty studia nebo telefonicky. V případě pochybností o okamžiku doručení prokazuje takovou skutečnost zákazník.

8.2. V případě odstoupení od smlouvy ve lhůtě kratší než 14 dnu ze strany zákazníka dle čl. 9.1. se smlouva ruší. Studio zákazníkovi vrátí uhrazenou cenu nejpozději do 10 (deseti) dnů od účinků odstoupení od smlouvy se sjednaným 30% odpustným.

8.3. Nejedná-li se o případ uvedený v čl. 9.1. může zákazník od smlouvy odstoupit i ve lhůtě kratší čtrnácti (14) dnů nejpozději však tři (3) dny přede dnem, v němž je sjednán termín poskytnutí služby, při uhrazení storno poplatku ve výši 30%. O účincích odstoupení platí čl. 9.1. obdobně.

8.4. V případě odstoupení zákazníka od smlouvy ve lhůtě kratší než 24 hod vrátí studio zákazníkovi částku ve výši 50 % (slovy: padesát procent) zákazníkem uhrazené ceny nejpozději do deseti (10) dnů od účinků odstoupení od smlouvy. Z ceny je studio oprávněno si ponechat částku ve výši 50 % uhrazené ceny jako sjednané odstupné.

8.5. V jiných případech než popsanych v čl. 9.1 až 9.4. nebo v jinde v těchto všeobecných obchodních podmínkách nelze od smlouvy odstoupit.

9. Platnost a účinnost

Tyto všeobecné obchodní podmínky vstupují v platnost a účinnost dne 1.3.2023