

Všeobecné obchodní podmínky

I. Základní ustanovení

1.1 Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen "obchodní podmínky") upravují smluvní vztahy mezi:

Valerie Dvořáčková (masérské, rekondiční a regenerační služby)

IČ: 72281766

Předmět činnosti: Služby péče o tělo – masérské, rekondiční a regenerační služby

Provozní doba – dle objednání (dále jen „provozovatel“)

a

kupujícím poskytovaných služeb (dále jen „kupující“) a uživatelem zakoupených služeb (dále jen „zákazník“).

1.2 Provozovatel poskytuje masérské, rekondiční a regenerační služby na základě platného živnostenského oprávnění a dokladů osvědčujících odbornou způsobilost k vykonávaným činnostem (dále jen „služby“ nebo též „masáž“).

1.3 Nákupem dárkového poukazu, telefonickým, elektronickým nebo osobním objednáním služby, objednáním konkrétního termínu služby projevuje kupující i zákazník svůj souhlas s těmito obchodními podmínkami provozovatele. Nesouhlasí-li zákazník s těmito obchodními podmínkami, má možnost služby nevyužít.

1.4 Tyto obchodní podmínky se použijí nehledě na formu uzavřené smlouvy, tj. i např. pro smlouvy uzavřené elektronicky, ústně nebo konkludentně, pokud jejich obsahem je poskytování služeb uvedených v bodě 1.2 poskytovatelem zákazníkovi.

II. Právní rámec poskytovaných služeb

2.1 Smluvní vztah mezi provozovatelem a zákazníkem, případně kupujícím, se řídí primárně dohodou stran, dále pak těmito obchodními podmínkami a také platnými právními předpisy, zejména pak zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, v platném znění (dále jen „OZ“) a zákonem č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele, v platném znění (dále jen „ZOS“).

2.2 V případě, že dohoda stran stanoví odlišná práva a povinnosti než tyto obchodní podmínky, případně dispozitivní ustanovení zákona, použije se dohoda stran. V případě, kdy tyto podmínky určují odlišná práva a povinnosti, než jaká jsou stanovená v dispozitivních ustanoveních zákona, použijí se tyto obchodní podmínky.

2.3 Zákazník souhlasí s možností použití komunikačních prostředků na dálku při uzavírání smlouvy a řešení vztahů ze smlouvy vyplývajících. Provozovatel 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.

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

2.5 Pro řešení sporu mezi provozovatelem a zákazníkem se použije úpravy dle ZOS pro řešení spotřebitelského sporu. Návrh může podat pouze zákazník, a to ve lhůtě jednoho roku ode dne, kdy kontaktoval provozovatele za účelem řešení sporu a jeho stížnost nebyla provozovatelem vyřešena. Provozovatel je povinen se k návrhu vyjádřit do 15 dnů. Náležitosti návrhu upravuje ZOS. 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 ZOS. Aktuální informace o mimosoudním řešení sporu mezi zákazníkem a provozovatelem jsou dostupné na www.coi.cz. Řízení je zahájeno dnem, kdy pověřený subjekt obdrží návrh dle §20n ZOS.

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

III. Podmínky poskytnutí služeb

3.1 Zákazník je povinen před objednáním služby, popř. před samotným výkonem služby, informovat provozovatele o svých zdravotních potížích či o pouhých pochybnostech o svých zdravotních potížích, při nichž se služby nesmějí provádět nebo při nichž služby není vhodné provádět z důvodu vzniku či zhoršení zákaznických zdravotních komplikací. Provozovatel doporučuje zákazníkovi, aby v případě jakýchkoliv svých zdravotních potíží předem konzultoval vhodnost služeb se svým lékařem.

3.2 Provozovatel neposkytuje své služby zejména při následujících potížích zákazníka

- a. při stavech mimořádné únavnosti až vyčerpanosti a stavech vyžadujících klid na lůžku
- b. při horečnatém, akutním zánětlivém a infekčním onemocnění a při podezření na ně
- c. na kůži postižené chorobným zánětem hnisavým nebo plísňovým
- d. v místech čerstvého poranění a porušení celistvosti kůže
- e. v místech křečových žil (varixů) a bércových vředů a u zánětů žil
- f. dříve než 2 hodiny po jídle

- g. při nádorových onemocněních
- h. při krvácivých chorobách a u pokročilé aterosklerózy a osteoporózy
- i. při chorobách dutiny břišní, jako jsou průjmy, zejména s krvácením do stolice, při naplněném tračníku tuhou stolicí a při nevyprázdněném močovém měchýři
- j. při onemocnění žlučníku a močových cest
- k. masáž břicha v době gravidity, dva měsíce po porodu a při menstruaci
- l. za žádných okolností provozovatel nemasíruje krk zepředu, prsa u žen a prsní bradavky u mužů, oblast pohlavních orgánů

3.3 Každý zákazník je plně zodpovědný za svůj zdravotní stav. Provozovatel nenesе žádnou odpovědnost za případné zdravotní komplikace, jež vzniknou zákazníkovi v důsledku jím před výkonem služby neohlášených či zatajených zdravotních potíží, kterými tento zákazník trpí, či nerespektováním výše uvedených kontraindikací.

IV. Uzavření smlouvy a objednávka termínu služeb

4.1 Zákazník provádí objednání termínu služby prostřednictvím závazné objednávky. Objednávku může zákazník učinit osobně, telefonicky nebo elektronicky.

4.2 Termín služby je třeba dohodnout a rezervovat předem. Dohodnutý termín je závazný.

4.3 Pokud se z vážných důvodů na straně zákazníka nemůže v dohodnutém termínu služba uskutečnit, je zákazník povinen o tom předem informovat telefonicky v rámci provozní doby provozovatele, nejpozději však 24 hodin před zahájením objednané služby. (V případě, že provozovatel nezvedá telefon, zavolá následně zpět na zmeškaný hovor – pro účely přeobjednání se za uskutečnění přeobjednání považuje čas zmeškaného hovoru. Omluvu a návrh na přeobjednání lze zaslat i prostřednictvím SMS zprávy na +420 721 245 177 nebo e-mailu valerie@masaze-valerie.com. Pozdější přeobjednání se považuje za absenci zákazníka s veškerými důsledky podle těchto obchodních podmínek.

4.4 Zákazník je povinen informovat provozovatele o shora uvedených důvodech i v případě, že nestihne termín pro přeobjednání (24 hodin před započítáním služby). V takovém případě se jeho absence považuje za omluvenou a zákazník je povinen uhradit provozovateli pouze část promeškaných služeb podle bodu 6.4 těchto obchodních podmínek.

V. Cena služeb a platební podmínky

5.1 Veškeré ceny služeb jsou stanoveny aktuálním ceníkem služeb, který je dostupný na doméně provozovatele nebo v tištěné podobě při službě provozovatele. Provozovatel není plátcem DPH a z tohoto důvodu jsou veškeré ceny služeb vždy uváděny jako ceny konečné.

5.2 Cenu služby uhradí zákazník provozovateli před jejich poskytnutím, a to těmito způsoby:

- a. v hotovosti: přímo do pokladny na provozovně,
- b. bankovním převodem (pouze po individuální dohodě se zákazníkem),
- c. QR kódem

VI. Dostavení se do provozovny a důsledky absence

6.1 Zákazník je povinen dostavit se s dostatečným předstihem před objednaným termínem do provozovny provozovatele na adresu určenou v bodě 1.1 těchto obchodních podmínek. Za dostatečný předstih je považováno cca 5 minut před začátkem termínu. Pokud se zákazník dostaví více jak 10 minut předem, negarantuje provozovatel možnost vpustit zákazníka do prostor čekárny a provozovny.

6.2 Po příchodu je zákazník povinen vyčkat na zahájení masáže. V průběhu čekání má k dispozici čekárnu a sociální zařízení. Zákazník je povinen se během čekání řídit instrukcemi provozovatele a v případě, že v oddělené části probíhá ještě masáž předchozího zákazníka, nerušit průběh této masáže. V opačném případě může být provozovatelem vyzván, aby vyčkal mimo prostory provozovny.

6.3 Dostaví-li se zákazník po dohodnutém termínu, bude služba provedena ve zkráceném rozsahu tak, že skončí v původně stanoveném čase. Zákazník bere na vědomí, že u některých služeb kratšího časového rozsahu, při velkém zpoždění zákazníka, případně u některých konkrétních typů služeb výše uvedené aplikovat nelze, a pokud zákazník dorazí se zpožděním více než 15 minut, k poskytnutí služby již na základě rozhodnutí provozovatele dojít nemusí a takovýto pozdní příchod bude považován za neomluvenou absenci z důvodů na straně zákazníka dle ustanovení 6.4 těchto obchodních podmínek.

6.4 V případě nepřítomnosti bez omluvy nebo příchodu na masáž se zpožděním delším než 15 minut podle bodu 6.3 bude po zákazníkovi požadována úhrada hodnoty rezervované doby ve výši objednané masáže, případně bude rovnou odečtena z hodnoty poukazu.

6.5 V případě nepřítomnosti zákazníka s omluvou podle bodu 4.4 těchto obchodních podmínek je zákazník povinen uhradit 50% ceny z promeškané služby, a to při příštím poskytnutí služby nebo na výzvu provozovatele. Tato částka může být také odečtena z hodnoty zakoupeného poukazu.

6.6 Provozovatel si vyhrazuje právo neposkytnout zákazníkovi službu, pokud nezaplatil za svou absenci při předchozích službách podle bodů 6.4 a 6.5 těchto obchodních podmínek.

6.7 Nedostaví-li se zákazník opakovaně na objednanou službu bez omluvy, vyhrazuje si provozovatel právo takového zákazníka na další masáže již neobjednat. Tento

postup nemá vliv na povinnost zákazníka uhradit již poskytnuté služby nebo svou absenci podle bodů 6.4 a 6.5 těchto obchodních podmínek.

6.8 Nemůže-li provozovatel objednanou službu zákazníkovi poskytnout pro nenadálé překážky na své straně (např. nedostatečný zdravotní stav, závažné osobní překážky, havárii v provozovně, poruchu na zařízení atd.), bude zákazníkovi nabídnut náhradní termín služby.

VII. Průběh poskytování služby

7.1 Zákazník je povinen po celou dobu poskytování služby dbát pokynů provozovatele a svým jednáním a chováním umožnit řádný průběh poskytování služeb. V případě, že tomu tak nebude, jedná se o důvod k odmítnutí nebo přerušení služby podle čl. VIII těchto obchodních podmínek.

7.2 Zákazníka může doprovázet do prostor provozovny další jím určená osoba.

7.3 Zákazník je před první masáží instruován o zdravotních rizicích, indikacích a kontraindikacích. Pokud se rozhodne masáž podstoupit, dává tím jasně a svobodně najevo svůj informovaný souhlas.

7.4 Zákazník je před každou následnou masáží tázán na pocity, změny, které mu přinesla předchozí masáž a je tázán na aktuální zdravotní a psychický stav. Pokud se rozhodne masáž podstoupit, dává tím jasně a svobodně najevo svůj informovaný souhlas.

7.5 Provozovatel neručí za jakékoliv případné ztráty věcí klienta před masáží, během masáže ani po masáži.

VIII. Odmítnutí a přerušení služby

8.1 Služba může být provozovatelem před jejím započítáním 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 s dostatečným předstihem upozornit (při objednání služby) a tato skutečnost nezakládá oprávnění k reklamaci již provedené služby.

8.2 Zákazník má právo kdykoliv před započítáním služby její poskytnutí odmítnout bez nutnosti udání důvodu.

8.3 Při odmítnutí služby podle bodu 8.1 a 8.2 nevzniká zákazníkovi nárok na vrácení uhrazených služeb, případně nezaniká právo poskytovatele na jejich úhradu. Veškeré dohodnuté služby je nutno uhradit tak, jako by k poskytnutí služby došlo v plném rozsahu.

8.4 Služba může být provozovatelem předčasně ukončena za následujících podmínek:

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

8.5 Zákazník je oprávněn kdykoliv v průběhu poskytování služeb požádat o jejich přerušení. Provozovatel je v takovém případě povinen masáž přerušit tak, aby nedošlo k negativním dopadům na fyzické zdraví zákazníka. Za tímto účelem je zákazník povinen strpět dokončení minimálních nezbytných procedur a postupů k tomu směřujících.

8.6 V případě přerušení služeb podle bodů 8.4 a 8.5 nezaniká právo poskytovatele na úhradu celé služby ve sjednaném rozsahu, stejně jako zákazníkovi nevzniká nárok na vrácení již zaplacené úhrady, a to ani částečně. Službu je nutné vždy uhradit tak, jako by proběhla v celém rozsahu. Výjimkou z tohoto pravidla je pouze přerušení služby podle bodu 8.4 písm. a), c) a e) v případě, že o důvodech přerušení zákazník předem nevěděl a ani při vynaložení běžné péče a pozornosti vědět nemohl. V takovém případě má poskytovatel nárok na poměrnou část ceny podle trvání již poskytnuté služby, případně má zákazník nárok na vrácení poměrné částky za neproběhlou část služby.

IX. Dárkové poukazy

9.1 Pro všechny dárkové poukazy platí, že jejich hodnota nebo druh objednané služby je uveden přímo na poukazu. Poukaz není směnitelný za peníze a nelze ho rozměnit. Hodnotu poukazu je možné vyčerpat jednorázovým nákupem a v případě vyšší hodnoty poukazu, než je cena poskytované služby, také několika nákupy.

V případě reklamace u služby, u které byl uplatněn dárkový poukaz, bude vrácena částka prostřednictvím náhradního dárkového poukazu. V případě ztráty nemůže být dárkový poukaz nijak nahrazen. Poukaz není vázaný na konkrétní osobu a lze jej volně převést celý nebo jeho nevyčerpanou část na třetí osobu bezúplatně i za úplatu. Jakákoli manipulace s poukazem nebo jeho úprava, ovlivňující celkovou podobu či strukturu (papír, šablona, font písma, rozložení textu, barevné schéma apd. je považována za padělání oficiálně vystaveného dokumentu, jež je dle platných zákonů ČR trestné.

9.2 Provozovatel poskytuje následující dárkové poukazy:

- a. tištěné dárkové poukazy
- b. dárkové poukazy v elektronické podobě, které se objednávají na dálku přes eshop na adrese www.masaze-valerie.com

9.3 Tištěné dárkové poukazy jsou dostupné přímo v provozovně provozovatele. Elektronické poukazy podle bodu 9.2 písm. a) lze objednat na adrese www.masaze-valerie.com. Uplatnit se dají na veškeré provozovatelem poskytované masáže, výběr je na zákazníkovi, záleží na hodnotě koupeného poukazu. Hradí se hotově, QR kódem nebo převodem z účtu.

9.4 Po dohodě je možné zaslat tištěný dárkový poukaz kupujícímu nebo zákazníkovi na uvedenou adresu.

9.5 Dárkové poukazy podle bodu 9.2 písm. a) mají platnost dle uvedeného data na poukazu a nelze je čerpat po uplynutí doby jejich platnosti. Lze však individuálně domluvit se souhlasem provozovatele na jejich prodloužení.

9.6 Dárkové poukazy podle bodu 9.2 písm. a) nelze čerpat po uplynutí doby jejich platnosti, dá se však individuálně domluvit se souhlasem provozovatele na prodloužení.

X. Reklamace služeb

10.1 Při reklamaci poskytovaných služeb postupuje poskytovatel i zákazník dle platné zákonné úpravy, zejména podle ustanovení OZ a ZOS. Zákazník bere na vědomí veškerá pravidla a lhůty stanovené v příslušných předpisech a v případě reklamace je povinen dle nich postupovat.

10.2 Reklamaci lze nad rámec zákonných možností podat také elektronicky na e-mail provozovatele uvedený na jeho webových stránkách. Okamžikem uplatnění reklamace je její doručení provozovateli.

XI. Osobní údaje

11.1 Při rezervaci a při objednávání masážních služeb je zákazník povinen uvádět správně a pravdivě všechny údaje. Údaje uvedené zákazníkem v jakékoliv formě jsou provozovatelem považovány za správné. Správnost údajů provozovatel neověřuje.

11.2 Zákazník bere na vědomí, že provozovatel je správcem jeho osobních údajů ve smyslu platných právních předpisů, zejména pak ve smyslu Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (GDPR) a zákona č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů, v platném znění.

11.3 Právním základem pro zpracování osobních údajů dle platných právních předpisů je zejména plnění smluvních a zákonných povinností provozovatele, jako je poskytování smluvených služeb, vedení účetnictví, případně další zákonem uložené povinnosti. Účelem zpracování osobních údajů pak je plnění shora uvedených povinností poskytovatele. Příjemcem osobních údajů je poskytovatel. Doba zpracování osobních údajů je doba nutná pro splnění smlouvy se zákazníkem a následně nezbytně nutná doba pro splnění všech zákonných povinností provozovatele a ochraně jeho oprávněných zájmů.

11.4 V souvislosti se zpracováním osobních údajů zákazníka má tento právo na informace o tom, zda a jaké informace o něm provozovatele spravuje, právo na výmaz osobních údajů, pokud jsou k tomuto splněny zákonné podmínky, právo na omezení zpracování osobních údajů, případně vznést námitku proti zpracování z oprávněných důvodů a právo na přenositelnost údajů (tj. získání spravovaných údajů v přehledné a strojově čitelné podobě). Právo na odvolání souhlasu se zpracováním osobních údajů se uplatní pouze tehdy, jsou-li některé údaje spravovány na základě takového souhlasu, nikoliv však v situaci, kdy jsou údaje spravovány z důvodu plnění smluvních a zákonných povinností provozovatele, a ne na základě souhlasu zákazníka.

11.5 V případě, že bude zákazník jakkoli nespokojen se zpracováním svých osobních údajů prováděné provozovatelem, může podat stížnost přímo jemu, nebo se obrátit na Úřad pro ochranu osobních údajů.

11.6 Více informací o právech zákazníka souvisejících s ochranou jeho osobních údajů je k dispozici na internetových stránkách Úřadu pro ochranu osobních údajů.

XII. Závěrečná ustanovení

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

12.2 Tyto všeobecné obchodní podmínky vstupují v platnost a účinnost dne 11.9.2024.