



## Obchodní podmínky

### **1. Základní ustanovení**

1.1. Tyto smluvní podmínky upravují právní závazkové vztahy mezi poskytovatelem masážních služeb Roman Hartman (dále jen provozovatel) IČ 07141963, adresou Trávník 1982, Česká Třebová, v salonu Studio krásy enije na adrese Moravská 808, Česká Třebová a kupujícím a uživatelem poskytovaných služeb (dále jen zákazník).

1.2. Provozovatel poskytuje masážní a regenerační služby na základě platného živnostenského oprávnění a dokladů osvědčujících odbornou způsobilost k vykonávaným činnostem. Poskytované služby jsou účinným doplňkovým prostředkem k udržení zdraví a harmonizace celého organismu. V žádném případě nenahrazují zdravotní péči a nemohou nahradit nezbytné lékařské ošetření.

1.3. Telefonickým, sms, nebo osobním objednááním (dále jen kontaktováním) konkrétního termínu masáže, projevuje zákazník svůj souhlas s obchodními podmínkami provozovatele, včetně storna rezervace.

### **2. Objednávka služeb**

#### **2.1. Termín návštěvy**

Termín návštěvy je nutné dohodnout a rezervovat kontaktováním. Dohodnutý termín procedury je závaznou objednávkou. Provozovatel si na dohodnutý termín návštěvy zákazníka rezervuje příslušný čas potřebný pro přípravu a samotný průběh masáže.

#### **2.2. Nákup a použití dárkového poukazu**

Služby provozovatele lze uhradit formou dárkového poukazu (dále jen poukaz). Poukaz lze zakoupit přímo v provozovně. S ohledem na ostatní klienty je nutno návštěvu domluvit předem. Poukaz lze uhradit v hotovosti, nebo po dohodě jiným způsobem. Poukaz má platnost 6 měsíců a je přenosný. Na poukaz nelze vracet peníze a ani ho jinak směnit za hotovost.

Poukaz zakoupený u provozovatele nelze uplatnit na ostatní služby ve Studiu krásy enije.

Nákupem poukazu nevzniká obdarovanému nárok na požadovaný čas provedení služby.

Pokud provozovatel a obdarovaný nenajdou vhodný termín ve lhůtě platnosti poukazu, poukaz propadá bez náhrady.

Po dohodě může provozovatel přijmout poukaz po lhůtě platnosti a požadovat doplatek do aktuální ceny služby.

Cena poukazu při jeho nákupu nemusí odpovídat aktuálně platnému ceníku.

Nákupem poukazu stvrzuje kupující, že se seznámil s obchodními podmínkami a zavazuje se s těmito seznámit obdarovaného. Obdarovaný přijetím poukazu dává najevo, že byl s obchodními podmínkami obeznámen a souhlasí s nimi.

Zrušení rezervace, která má být hrazena poukazem, případně fakturou, méně než 24 hodin před masáží, čerpá se cena z poukazu/faktury ve výši 100% ceny objednané služby.

V případě neshody o množství čerpaných služeb z poukazu, je rozhodující evidence provozovatele.

### 2.3. Přeobjednání, zrušení rezervace

Nemůže-li se zákazník dostavit z vážných důvodů v dohodnutém termínu na masáž, informuje o tom předem kontaktováním (sms nebo telefonicky) provozovatele, nejpozději však 24 hodin před zahájením masáže. Na pozdější kontaktování se vztahuje storno poplatek ve výši 50% ceny objednané služby. Nebo dle dohody. Při opakovaném rušení závazných rezervací zákazníkem si provozovatel vyhrazuje možnost požadovat při rezervaci zálohu předem na účet až do výše 100% ceny objednané služby, případně termín klientovi nenabídnout. Zákazník za sebe může zajistit náhradního klienta. O tomto s předstihem informuje provozovatele. V takovém případě není storno poplatek účtován.

### 2.4. Předčasný příchod

Prostory salonu jsou přístupné, avšak s ohledem na nerušený průběh předchozích masáží a ostatních služeb, je příchod na objednanou masáž vhodný nejdříve 10 minut před dohodnutým termínem, není-li předem dohodnuto jinak.

### 2.5. Pozdní příchod

Dostaví-li se zákazník do 15 minut po dohodnutém termínu, bude masáž či procedura provedena ve zkráceném rozsahu tak, že skončí v původně stanoveném čase, za stejnou nezkrácenou cenu. Pozdější příchod na masáž se považuje za absenci zákazníka.

## 2.6. Absence zákazníka

V případě nepřítomnosti bez předchozího kontaktování, bude zákazníkovi účtována úhrada hodnoty rezervované doby ve výši 100% ceny objednané masáže nebo dle domluvy.

## 2.7. Odmítnutí masáže

Masáž může být ze strany provozovatele odmítnuta v těchto případech:

- a) zákazník se dostaví s kontraindikacemi masáže
- b) zákazník se dostaví v podnapilém stavu/ pod vlivem návykových látek
- c) zákazník se dostaví v nevyhovujícím hygienickém stavu či psychickém rozpoložení
- d) zákazník se během objednávání masáže, vyjadřuje či chová nepřístojným/nevhodným způsobem
- e) zákazník nemá uhrazenou dlužnou částku. Včetně storno poplatku.

## 2.8. Předčasné ukončení masáže, procedury

Masáž/ procedura může být předčasně ukončena, pokud se:

- a) během masáže u zákazníka objeví zjevné příznaky kontraindikace
- b) během masáže u zákazníka objeví zjevné příznaky podnapilosti/ návykových látek, nebo
- c) se během masáže/procedury bude zákazník přes opakovanou výzvu chovat nepřístojným/nevhodným způsobem

## 2.9. Doprovod a přístupnost

Masírovanou osobu může doprovázet jako návštěvník salonu jedna osoba, není-li předem domluveno jinak. Klienti mladší 18 let jsou masírováni pouze v doprovodu rodiče. V salonu je možná přítomnost vodícího/asistenčního psa.

## 2.10. Odchod ze salonu

Salon poskytuje dostatečný časový komfort po masáži. S ohledem na ostatní zákazníky se očekává odchod každého zákazníka do 10 minut po skončení masáže či procedury, není-li předem dohodnuto jinak.

## 2.11. Osobní věci a cennosti

Salon poskytuje bezpečnostní komfort. Cenné předměty a oděvy jsou odkládány na určená místa v masérně. Provozovatel za případné ztráty věcí klienta před masáží/ během masáže/ po masáži neručí, neodloží-li si zákazník cenný předmět na vyhrazené místo v masérně. Zapomenuté věci, nalezené po odchodu klientů, jsou uschovány po dobu maximálně 2 následujících měsíců. Za kola a jiné dopravní prostředky uzamčené vně salonu nenese provozovatel odpovědnost.

## 2.12. Informovaný souhlas zákazníka a citlivé údaje

Informovaný souhlas dokládá potvrzení zákazníka, že jeho zdravotní stav vyhovuje k dané masáži a k souhlasu s masáží na základě skutečného zdravotního stavu potvrzeného zákazníkovu jeho lékařem/specialistou v oboru či potvrzení samotným zákazníkem, který s ohledem na svůj zdravotní stav i po položených dotazech na kontraindikace potvrdí jejich absenci a zvolí daný typ masáže.

Zákazník je při první návštěvě dotázán na kontraindikace a další informace vedoucí k vyloučení zdravotních rizik a k volbě správné techniky masáže. Rozhodne-li se zákazník masáž podstoupit, dává tím jasně a svobodně najevo svůj informovaný souhlas s poučením o kontraindikacích.

Zákazník sdělením údajů k dotázaným kontraindikacím zároveň uděluje svůj informovaný souhlas s užíváním předaných informací. Informace slouží ke komunikaci se zákazníkem, ke správné volbě a provedení masáží. Může jít o doporučení/ nedoporučení určité techniky přímo od praktického či odborného lékaře, terapeuta, odborného zařízení aj. Předané citlivé údaje jsou pečlivě a bezpečně uschovány při dodržení bezpečnostních opatření u správce citlivých údajů, kterým je provozovatel. Tyto údaje poslouží výhradně k interním účelům provozovatele. Při případných změnách jsou z vůle zákazníka doplněny o nové údaje. Na žádost zákazníka jsou údaje trvale vymazány, provozovatel tuto žádost písemně/ mailem potvrdí. Zákazník si je vědom skutečnosti, že na základě jím předaných informací budou prováděny masáže, a proto v případě zamlčení zákazníkem v té době známých zdravotních komplikací či jiných dotázaných kontraindikací k masáží nese zákazník odpovědnost za případné potíže či následky, které mohly být důsledkem masáže či jí mohly být negativně ovlivněny.

## 2.13. Ceník masáží

Ceník masáží je k nahlédnutí v salonu provozovatele. Všechny ceny jsou konečné. Provozovatel není plátcem DPH.

### **3. Reklamacce služeb**

Při reklamaci poskytovaných služeb musí zákazník bezodkladně a hodnověrným způsobem doložit, že předmět reklamacce souvisí s konkrétním pochybením provozovatele. Reklamacce se podává osobně ihned po skončení a uhrazení procedury. Na pozdější reklamacce nebude brán zřetel.

### **4. Závěrečná ustanovení**

#### **4.1 Bezpečnost práce a prevence rizik na pracovišti**

Vstupem do provozovny vyjadřuje zákazník souhlas se svou povinností dodržovat pravidla bezpečnosti práce a prevence rizik na pracovišti provozovatele a povinností dodržovat bezpečnostní pokyny obsluhujícího maséra.

#### **4.2. Platnost a účinnost**

Tyto obchodní podmínky vstoupily v platnost a účinnost dne 1.8.2024. Ověřovány a aktualizovány jsou v souladu s předpisy a novelami Zákona a v návaznosti na přijaté změny, případné rozšiřování služeb salonu.