

# Všeobecné obchodní podmínky

Hana Dlouhá

IČO: 10943242

Se sídlem: Kalvodova 931/27a, 602 00 Brno

Provozovna: Orlí 3, Brno 602 00, Česká republika

e-mail: [hanka@beautybarbrno.cz](mailto:hanka@beautybarbrno.cz)

web: [www.beautybarbrno.cz](http://www.beautybarbrno.cz)

tel: +420 604 286 945

(dále jen „poskytovatel“)

## I. Základní ustanovení

- I.1. Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „obchodní podmínky“) jsou vydané dle § 1751 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“)
- I.2. Tyto obchodní podmínky upravují vzájemná práva a povinnosti poskytovatele a fyzické osoby, která uzavírá smlouvu o poskytnutí služeb mimo svou podnikatelskou činnost jako spotřebitel, nebo v rámci své podnikatelské činnosti (dále jen: „zákazník“).
- I.3. Ustanovení obchodních podmínek jsou nedílnou součástí smlouvy o poskytnutí služeb. Odchylná ujednání ve smlouvě o poskytnutí služeb mají přednost před ustanoveními těchto obchodních podmínek.
- I.4. Tyto obchodní podmínky a kupní smlouva se uzavírají v českém jazyce.

## II. Informace o službách a cenách

- II.1. Informace o službách, včetně uvedení cen jednotlivých služeb a jejich hlavních vlastností, jsou uvedeny u jednotlivých procedur na webových stránkách poskytovatele. Ceny procedur jsou uvedeny včetně daně z přidané hodnoty, všech souvisejících poplatků a nákladů. Ceny procedur zůstávají v platnosti po dobu, po kterou jsou zobrazovány na webových stránkách. Toto ustanovení nevylučuje sjednání individuálních podmínek.
- II.2. Veškerá prezentace procedur umístěná v portfoliu na webových stránkách či na sociálních sítích je informativního charakteru a slouží jako ukázky práce.
- II.3. Na webové stránce jsou kompletní informace o procesu jednotlivých procedur.
- II.4. Případné slevy z ceny služeb nelze navzájem kombinovat, nedohodně-li se poskytovatel se zákazníkem jinak.
- II.5. Součástí každé služby je i rezervace času kosmetičky a prostoru salonu.

## III. Objednávka a uzavření smlouvy

- III.1. 1. Zákazník provádí objednávku služeb prostřednictvím rezervačního systému dostupného na webových stránkách poskytovatele, příp. předem osobně, telefonicky nebo pomocí ostatních komunikačních prostředků.
- III.2. Náklady vzniklé zákazníkovi při použití komunikačních prostředků na dálku v souvislosti s uzavřením smlouvy (náklady na internetové připojení, náklady na telefonní hovory aj.), hradí zákazník sám a nejsou součástí celkové ceny služeb.
- III.3. V případě, že je objednávka učiněna prostřednictvím rezervačního systému, je podmínkou platnosti objednávky vyplnění všech požadovaných údajů v objednávkovém formuláři. Dále je podmínkou platnosti objednávky, bez ohledu na způsob jejího vytvoření, úhrada zálohy na termín, pokud se zákazník s poskytovatelem nedohodnou jinak.
- III.4. Před odesláním objednávky prostřednictvím rezervačního systému je zákazníkovi umožněno zkontrolovat a měnit údaje, které do objednávky vložil. Objednávku zákazník odešle poskytovateli kliknutím na tlačítko „Rezervovat a zaplatit“. Údaje uvedené v objednávce zákazníkem jsou považovány za správné. Podmínkou platnosti objednávky je potvrzení zákazníka o tom, že se s těmito obchodními podmínkami seznámil a souhlasí s nimi.

III.5. Neprodleně po obdržení objednávky prostřednictvím rezervačního systému zašle poskytovatel zákazníkovi potvrzení o obdržení objednávky na e-mailovou adresu, kterou zákazník při objednání zadal. Toto potvrzení je automatické a nepovažuje se za uzavření smlouvy.

III.6. Smlouva o poskytnutí služeb objednaných prostřednictvím rezervačního systému je uzavřena až po akceptaci objednávky poskytovatelem. Oznámení o akceptaci objednávky je doručeno na e-mailovou adresu zákazníka.

III.7. Všechny objednávky akceptované poskytovatelem jsou závazné.

## IV. Poskytnutí služby

IV.1. Bezprostředně před poskytnutím služby je zákazník poskytovatelem seznámen s jejím průběhem, zákazník má možnost klást doplňující otázky. Před samotným zahájením ošetření podepisuje zákazník informovaný souhlas a dává tak poskytovateli svolení realizovat službu.

IV.2. Zákazník požaduje, aby poskytovatel započal s poskytováním služby, tj. s rezervací času kosmetičky a prostoru salonu, bezprostředně po vytvoření rezervace, před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy.

IV.3. Rezervaci je možné zrušit bezplatně prostřednictvím rezervačního systému nebo jinými komunikačními kanály, a to do 72 hodin před plánovaným poskytnutím služby. Pokud je termín zrušen později než 72 hodin před plánovaným zákrokem, je rezervační poplatek nevratný.

IV.4. Dostaví-li se zákazník po dohodnutém termínu (do 20 minut od termínu poskytnutí služby), bude služba provedena ve zkráceném rozsahu tak, že skončí v původně stanoveném čase. V případě, že poskytovatel vyhodnotí, že výše uvedené aplikovat nelze a pro poskytnutí služby již není dostatek času s ohledem na další zákazníky, k poskytnutí služby již dojít nemusí. V takových případech propadá zákazníkovi uhrazená záloha ve prospěch poskytovatele.

IV.5. Pokud se zákazník nedostaví v termínu poskytování služby bez předchozí dohody s poskytovatelem, nebo se dostaví v čase delším než 20 minut po rezervovaném termínu, propadá zákazníkovi uhrazená záloha ve prospěch poskytovatele.

IV.6. V případě, že zákazník již má permanentní make-up, zašle kvalitní fotografii odlíčeného obličeje poskytovateli služeb. S rezervací termínu počká až do vyjádření poskytovatele, zda je možné původní permanentní make-up přepracovat. Pokud se zákazník, který již předchozí permanentní make-up má, dostaví k termínu poskytnutí služby bez předchozího schválení poskytovatele a poskytovatel uzná stav původního permanentního make-up za neopravitelný, zákazníkovi uhrazená záloha propadá ve prospěch poskytovatele.

IV.7. Poskytnutí služby může být odmítnuto v těchto případech:

- a) zákazník se dostaví na proceduru se zjevnými příznaky infekčních onemocnění (nachlazení, opar, vyrážka, plísňové onemocnění atd.)
- 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 nepřistojným způsobem, působí hluk, uráží poskytovatele služeb anebo obtěžuje svými projevy chování ostatní zákazníci
- 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 poskytovatele s dostatečným předstihem upozornit (při objednání služby) a tato skutečnost nezakládá oprávnění k reklamaci již provedené služby.

IV.8. Poskytování služby může být předčasně ukončeno, 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 nepřistojným způsobem
- e) během poskytování služby se u zákazníka objeví alergická reakce na použité materiály.

## V. Platební podmínky a ceník

- V.1. Poskytovatel požaduje od zákazníka předem rezervační poplatek ve výši uvedené v ceníku. Zbytek platby musí být uhrazen na místě v den poskytnutí služby.
- V.2. Platný a ceník služeb je k nahlédnutí na provozovně a na webových stránkách poskytovatele. Ceny jsou smluvní.
- V.3. Objednáním se na službu poskytovanou poskytovatelem souhlasí zákazník s uvedenými cenami.

## VI. Dárkové poukazy

- VI.1. Dárkové poukazy na konkrétní službu nebo jakoukoliv hodnotu je možné objednat u poskytovatele telefonicky či e-mailem a poté po dohodě osobně vyzvednout v provozovně, nebo zaslat poštou. V případě zaslání poštou hradí poštovné zákazník.
- VI.2. Použití dárkového poukazu určeného na konkrétní službu je možné pouze na službu uvedenou na poukazu bez možnosti záměny za jinou. Platbu dárkovým poukazem zákazník nahlásí předem při objednání služby. Nevyčerpanou hodnotu dárkového poukazu ani poukaz samotný nelze směniti zpět na hotovost. Dárkový poukaz je platný, pokud nebyla vyčerpána jeho hodnota, nebo neuplynula lhůta jeho použitelnosti. Platnost dárkového poukazu je 6 měsíců od data zakoupení. Dárkový poukaz lze použít i pro částečnou úhradu s hotovostním doplatkem.

## VII. Odstoupení od smlouvy, změna termínu

- VII.1. Zákazník může od smlouvy odstoupit jen v rozsahu, ve kterém služba nebyla poskytnuta. V rozsahu, ve kterém služba dosud nebyla poskytnuta, může zákazník od smlouvy odstoupit ve lhůtě 14 dnů od uzavření smlouvy. Formulář pro odstoupení od smlouvy je dostupný na webových stránkách. Po poskytnutí služby není již možné od smlouvy odstoupit, jelikož je vždy zákazník předem seznámen s celým průběhem ošetření, stejně tak se správnou domácí péčí po ošetření. Zákazník ošetření podstupuje dobrovolně a všechny jeho otázky jsou zodpovězeny před začátkem poskytování služby. Po podrobném vysvětlení celého průběhu ošetření podepisuje zákazník informovaný souhlas o poskytované službě poskytovateli.
- VII.2. Rezervační poplatek představuje náklady poskytovatele spojené s vyhrazením času a prostoru pro poskytnutí služby zákazníkovi. Rezervační poplatek se nevrací v případě, kdy k neposkytnutí služby dojde z důvodů na straně zákazníka, zejména uvedených v čl. IV těchto obchodních podmínek.
- VII.3. Zákazník může požádat o změnu termínu poskytnutí služby z důvodu nemoci či jiných kontraindikací, které jsou zohledněny na webových stránkách. Vždy je důležité kontaktovat poskytovatele a domluvit si jiný termín či další postup. Pokud se zákazník

neobráti na poskytovatele v dostatečném předstihu, a to 72 hodin před plánovanou rezervací, poskytovatel není povinen vrátit rezervační poplatek zákazníkovi. Pokud má zákazník jakýkoliv důvod k nedostavení se k zákroku, musí vždy neprodleně informovat poskytovatele e-mailem nebo telefonicky.

## VIII. Reklamacce

- VIII.1. Při reklamaci poskytovaných služeb musí zákazník bezodkladně a hodnověrným způsobem doložit, že předmět reklamacce souvisí s konkrétním pochybením poskytovatele. Reklamacce se podává vždy písemně na adresu poskytovatele. V případě bezpředmětné reklamacce mohou být náklady na její projednání vymáhány po zákazníkovi.
- VIII.2. Reklamaci nelze uznat před plnohodnotně dokončeným zákrokem. U vícefázových zákroků (o počtu nutných fází je zákazník informován nejpozději ve formuláři „Informovaný souhlas“) nelze reklamaci uznat před plnohodnotným dokončením vyžadovaných fází. Bez dokončení všech fází se ošetření nepovažuje za dokončené a kupující jej nemůže reklamovat.

## IX. Osobní údaje

- IX.1. 1. Všechny informace, které zákazník při spolupráci s poskytovatelem uvede, jsou důvěrné a bude s nimi tak naloženo. Pokud zákazník nedá poskytovateli písemné svolení, údaje o zákazníkovi nebude poskytovatel využívat jiným způsobem než za účelem plnění smlouvy, vyjma e-mailové adresy, na kterou mohou být zaslána obchodní sdělení, neboť tento postup umožňuje zákon, pokud není vysloveně odmítnut. E-mailová adresa bude za tímto účelem uchovávána po dobu 3 let od uzavření poslední smlouvy mezi smluvními stranami.

## X. Závěrečná ustanovení

- X.1. Veškerá ujednání mezi poskytovatelem a zákazníkem se řídí právním řádem České republiky.
- X.2. Veškeré spory budou řešeny nejprve pokusem o smír. V případě, že smírného řešení nebude dosaženo, bude o sporu rozhodovat věcně a místně příslušný soud. Zákazník je oprávněn se se stížností obrátit na Českou obchodní inspekci.
- X.3. Všechna práva k webovým stránkám poskytovatele, zejména autorská práva k obsahu, včetně rozvržení stránky, fotek, filmů, grafik, ochranných známek, loga a dalšího obsahu a prvků, náleží poskytovateli. Je zakázáno kopírovat, upravovat nebo jinak používat webové stránky nebo jejich část bez souhlasu poskytovatele.
- X.4. Poskytovatel nenes odpovědnost za chyby vzniklé v důsledku zásahů třetích osob do internetového obchodu nebo v důsledku jeho užití v rozporu s jeho určením. Zákazník nesmí při využívání internetového obchodu používat postupy, které by mohly mít negativní vliv na jeho provoz a nesmí vykonávat žádnou činnost, která by mohla jemu nebo třetím osobám umožnit neoprávněně zasahovat či neoprávněně užít programové vybavení nebo další součásti tvořící internetový obchod a užívat internetový obchod nebo jeho části či softwarové vybavení takovým způsobem, který by byl v rozporu s jeho určením či účelem.
- X.5. Zákazník tímto přebírá na sebe nebezpečí změny okolností ve smyslu § 1765 odst. 2 občanského zákoníku.
- X.6. Smlouva o poskytnutí služeb včetně obchodních podmínek je archivována poskytovatelem v elektronické podobě a není přístupná.
- X.7. Znění obchodních podmínek může poskytovatel měnit či doplňovat. Tímto ustanovením nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklé po dobu účinnosti předchozího znění obchodních podmínek.

Tyto obchodní podmínky nabývají účinnosti dnem 18. 02. 2023