

Všeobecné obchodní podmínky

Pavla Holšteínová – masážní a relaxační studio

Malé náměstí 129, 500 03 Hradec Králové

Provozovatel:

Pavla Holšteínová, IČO 05567637, Labská louka 669/13, 500 11 Hradec Králové

1. Základní ustanovení

1.1. Tyto obchodní podmínky upravují právní vztahy mezi poskytovatelem masážních služeb v relaxačním a masážním studiu Pavla Holšteínová, na adrese Malé nám. 129, 500 03 Hradec Králové, tel. 739676564, IČO 05567637, a kupujícím nabízených služeb (dále jen kupující), návštěvníkem studia (dále jen návštěvník) a uživatelem poskytovaných služeb (dále jen zákazník).

1.2. Provozovatel poskytuje masážní služby na základě platného živnostenského oprávnění a dokladů osvědčujících odbornou způsobilost k vykonávaným činnostem.

1.3 Nákupem dárkového poukazu, permanentky, telefonickým či osobním objednááním konkrétního termínu masáže souhlasí kupující i zákazník s těmito obchodními podmínkami.

2. Objednání služeb

2.1 Termín návštěvy

Termín návštěvy je třeba dohodnout a rezervovat předem telefonicky nebo osobně v místě provozovny.

Dohodnutý termín je závaznou objednávkou. Provozovatel na tento stanovený termín rezervuje potřebný čas, kapacitu a zajistí vhodnou provozní teplotu masážní místnosti.

2.2 Změna objednaného termínu

Pokud se zákazník nemůže z vážných důvodů v dohodnutém termínu dostavit, je povinen informovat provozovatele předem telefonicky, a to nejpozději 24 hodin před zahájením masáže, v opačném případě bude tato situace vyhodnocena jako absence zákazníka.

2.3 Pozdní příchod

Dostaví-li se zákazník do studia tak, že zpoždění tvoří max. ½ času rezervovaného pro danou masáž, bude služba provedena ve zkráceném rozsahu tak, že skončí v původně stanoveném čase za plnou cenu masáže. Pozdější příchod na masáž se považuje za absenci zákazníka.

2.4 Absence zákazníka

V případě nepřítomnosti nebo příchodu se zpožděním větším než 50 % času rezervovaného pro masáž, bude po zákazníkovi požadována úhrada hodnoty rezervované doby ve výši objednané služby, případně bude rovnou odečtena z hodnoty dárkového poukazu či permanentky.

V případě dvou absencí zákazníka nebude již tomuto zákazníkovi umožněno rezervovat jakýkoliv další termín.

2.5. Odmítnutí poskytnutí masáže

Poskytnutí služby může být odmítnuto v těchto případech:

- a) zákazník se dostaví se zjevnými příznaky infekčních nebo jiných akutních onemocnění,
- b) zákazník se dostaví v podnapilém stavu, nebo pod vlivem návykových látek,
- c) zákazník se dostaví se zdravotními problémy, jež jsou kontraindikací k provedení masáže (neprokáže-li se zákazník potvrzením o možnosti provedení masáže od svého ošetřujícího lékaře, je posouzení na provozovateli).
- d) zákazník se dostaví v nevyhovujícím hygienickém stavu,
- e) zákazník se během objednávání termínu masáže vyjadřuje vulgárním či jinak nevhodným způsobem.

2.6 Předčasné ukončení masáže

Masáž může provozovatel předčasně ukončit v jejím průběhu v těchto případech:

- a) provozovatel u zákazníka zjistí zjevné příznaky infekčních nebo jiných akutních onemocnění,
- b) provozovatel u zákazníka zjistí zjevné příznaky požití alkoholických nápojů či návykových látek,
- c) provozovatel u zákazníka zjistí zjevné příznaky zdravotních problémů, které jsou kontraindikací masáže,
- d) zákazník se bude i přes opakovanou výzvu chovat nepřístojným způsobem.

Posouzení situace je na provozovateli.

2.7 Doprovod

Prostory studia nejsou uzpůsobeny pro pobyt dalších osob mimo osobu zákazníka. Případný doprovod může využít prostor přilehlé šatny.

2.8 Osobní věci a cennosti

Zákazník je povinen vzít si osobní věci a cennosti dovnitř studia a nenechávat je v šatně. Provozovatel neručí za případné ztráty věcí, které zákazník zapomene ve studiu po svém odchodu.

2.9 Informovaný souhlas zákazníka

Zákazník je na začátku první návštěvy instruován o zdravotních rizicích, indikacích a kontraindikacích poskytovaných služeb. Pokud se rozhodne masáž podstoupit, dává tím jasně a svobodně najevo svůj informovaný souhlas.

2.10 Ceník

Ceník je k nahlédnutí ve studiu a na webových stránkách provozovatele.

3. Reklamacce služeb

Reklamacce poskytovaných služeb se řídí Reklamačním řádem provozovatele.

4. Dárkový poukaz

4.1. Použití dárkového poukazu

Dárkový poukaz lze použít na úhradu služby dle typu poukazu. U dárkového poukazu s uvedenou nominální hodnotou lze přesný druh a rozsah dohodnout při sjednávání termínu návštěvy, nebo před zahájením masáže. Popis jednotlivých masáží je uveden na webových stránkách studia.

Platbu dárkovým poukazem je nutno nahlásit při objednávání konkrétního termínu.

4.2. Hodnota dárkového poukazu

Hodnota dárkového poukazu se může pohybovat po dohodě s provozovatelem v různých nominálních hodnotách. Minimální hodnota dárkového poukazu činí 500 Kč a maximální 6000 Kč. Nevyčerpanou hodnotu dárkového poukazu nelze směnit zpět za hotovost.

4.3. Platnost dárkového poukazu

Dárkový poukaz je platný, je-li opatřen razítkem a podpisem provozovatele, pokud nebyla vyčerpána jeho hodnota, nebo neuplynula jeho expirační lhůta. Platnost dárkového poukazu je 3 měsíce od data jeho prodeje, není-li na poukazu výslovně uvedeno jinak.

5. Závěrečná ustanovení

5.1 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 maséra.

5.2. Platnost a účinnost

Tyto Všeobecné obchodní podmínky vstupují v platnost a účinnost dne 23. 11. 2020.

Reklamační řád

Tento Reklamační řád upravuje způsob a podmínky reklamace poskytnutých masážních služeb Provozovatelem:

Pavla Holšteínová

Labská louka 669, Hradec Králové 11, 500 11

IČO: 05567637

Telefonní číslo: 739 676 564

Adresa provozovny: Malé náměstí 129, 500 03 Hradec Králové

Tento reklamační řád je vydáván v souladu s Občanským zákoníkem a Zákonem o ochraně spotřebitele, obojí v platném znění.

1. Službou se rozumí poskytování masážních a relaxačních služeb dle nabídky. Objednatel, zákazníkem je fyzická nebo právnická osoba, které poskytovatel (též provozovatel) poskytne na základě objednávky služby ze své nabídky.
2. Provozovatel odpovídá zejména za to, že:
 - služby odpovídají popisu na webovém rozhraní nebo popisu ve vzájemné komunikaci vztahující se ke smlouvě;
 - služba je poskytnuta v dohodnutém termínu a na dohodnutém místě;
 - služba má vlastnosti, které mezi stranami byly ujednány, které jsou provozovatelem popsány, nebo které mohl zákazník očekávat s ohledem na povahu služby a na základě reklamy, a zároveň je služba v odpovídající kvalitě a rozsahu.
3. Jestliže zákazník zjistí, že služba, která mu byla poskytnuta provozovatelem, má vadu, je povinen veškeré závady (nesplnění služeb) bezodkladně oznámit poskytovateli služby (nejpozději ihned po skončení masáže bez zbytečného odkladu). V případě, že tak neučiní, zanikne jeho právo na náhradu vady služby.
4. Zákazník je povinen aktivně přispívat k odstranění vady služby.
5. Vyřízení oprávněné reklamace spočívá v bezodkladném odstranění vady služby. Nelze-li vadu služby odstranit, má zákazník právo na přiměřenou slevu z ceny služby nebo poskytnutí náhradní služby.
6. Poskytovatel je povinen zákazníkovi vrátit částku v plné výši za neposkytnuté služby, byla-li překážka na straně poskytovatele.
7. Právo z vadného plnění nelze uplatit v případě, když:
 - zákazník o vadě před poskytnutím služby věděl;
 - zákazník vadu sám způsobil, zejména porušením Obchodních podmínek provozovatele.
8. Reklamace jsou v souladu se zákonem na ochranu spotřebitele přijímány na adrese provozovny:
Pavla Holšteínová – masážní a relaxační studio
Malé náměstí 129, 500 03 Hradec Králové
9. Souhlas s Reklamačním řádem a Všeobecnými obchodními podmínkami stvrzuje zákazník objednaním konkrétního termínu masáže, zakoupením dárkového poukazu nebo permanentky.

Tento Reklamační řád je uveřejněn na veřejně přístupném informačním systému s možností dálkového přístupu (internet), a to na adrese www.masazesrdcem.cz.

Tento Reklamační řád je platný a účinný od 23. 11. 2020.