

# Všeobecné obchodní podmínky

**Pavla Holšteínová – masážní a relaxační studio**

**Heyrovského 1178/6, 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 Heyrovského 1178/6, 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.

#### 2.8 Osobní věci a cennosti

Zákazník je povinen vzít si osobní věci a cennosti dovnitř studia. 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. Reklamační služby

Reklamační služby poskytované 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. Nevýčerpanou 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 1. 3. 2021.

## Reklamační řád

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

Pavla Holšteinová

Labská louka 669, Hradec Králové 11, 500 11

IČO: 05567637

Telefonní číslo: 739 676 564

Adresa provozovny: Heyrovského 1178/6, 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. Objednatelem, 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 Holštejnová – masážní a relaxační studio  
Heyrovského 1178/6, 500 03 Hradec Králové
9. Souhlas s Reklamačním řádem a Všeobecnými obchodními podmínkami stvrzuje zákazník objednávkou 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](http://www.masazesrdcem.cz).

Tento Reklamační řád je platný a účinný od 1.3. 2021.