

# VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY A REKLAMAČNÍ ŘÁD

**Poskytovatel (prodávající):** Lenka Salátová, IČ: 61692531

**Sídlo:** Nové Bránice 220, 664 64 Dolní Kounice

**Provozovna:** Schůzka 7.13 s.r.o., Tovární 127/3, 664 64 Dolní Kounice

## 1. Úvodní ustanovení

**1.1.** Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen VOP) upravují vztahy, práva, a povinnosti mezi poskytovatelem služeb/prodávajícím (dále jen poskytovatel) - služby uvedené na [www.schuzka7-13.cz](http://www.schuzka7-13.cz) a na provozovně Schůzka 7.13, Tovární 127/3, 664 64 Dolní Kounice, a druhou osobou - kupujícím/zákazníkem/uživatelé poskytováných služeb (dále jen kupující).

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

**1.3.** Objednáním služby (osobně, telefonicky, e-mailem, SMS, přes online rezervační systém), nákupem dárkového poukazu, nákupem služby projevuje kupující svůj souhlas s těmito VOP. Nesouhlasí-li kupující s VOP, má možnost služeb nevyužít.

## 2. Objednávka služeb

**2.1.** Termín návštěvy je třeba **dohodnout a rezervovat předem** (osobně, telefonicky, e-mailem, SMS, přes online rezervační systém). Objednaný termín se stává závaznou objednávkou.

**2.2.** Při objednání kupující musí kupující sdělit své identifikační údaje - jméno, příjmení, telefonní číslo, e-mail, případně bydliště. Tyto údaje jsou nutné k bezproblémovému vyřízení objednávky a nebudou nikde šířeny, zveřejňovány, ani poskytovány třetím osobám.

**2.3. Změnu termínu** či jeho **zrušení** je nutné ohlásit nejpozději 24 hodin před smluveným termínem - osobně, telefonicky, e-mailem, SMS. V případě pozdního ohlášení změny nebo zrušení termínu (méně než 24 hodin předem) si poskytovatel vyhrazuje právo naúčtovat storno poplatků (ušlý zisk) ve výši 50 % z ceny objednané služby. Storno poplatků je nutné uhradit do 30 dnů ode dne objednané služby - osobně na provozovně, nebo převodem na bankovní účet poskytovatele.

**2.4.** Dostaví-li se kupující na objednanou službu se **zpožděním do 20 minut**, bude mu ošetření zkráceno tak, aby zákazník, který je objednaný po něm, mohl být obsloužen bez prodlevy. Kupující uhradí cenu za celou službu dle ceníku.

**2.5.** Dostaví-li se kupující na objednanou službu se **zpožděním větším než 20 minut**, poskytovatel si vyhrazuje právo kupujícího odmítnout. V tomto případě je kupující povinen uhradit storno poplatků (ušlý zisk) ve výši 50 % z ceny objednané služby ihned na místě.

**2.6. Nedostaví-li** se kupující na objednanou službu bez předchozího zrušení či změny termínu, poskytovatel si vyhrazuje právo naúčtovat storno poplatků ve výši 50 % z ceny objednané služby. Storno poplatků je nutné uhradit do 30 dnů ode dne objednané služby - osobně na provozovně, nebo převodem na bankovní účet poskytovatele. Poskytovatel si rovněž vyhrazuje právo tohoto kupujícího již neobjednat na žádnou službu.

**2.7. Nedostaví-li se kupující, který vlastní dárkový poukaz** na objednanou službu bez předchozího zrušení či změny termínu, dárkový poukaz automaticky propadá a kupující ztrácí nárok na jeho využití.

**2.8.** V případě **neuhrazení storno poplatku** ve stanovené lhůtě 30 dnů ode dne objednané služby - osobně na provozovně, nebo převodem na bankovní účet poskytovatele, si poskytovatel vyhrazuje právo tohoto kupujícího již neobjednat na žádnou službu.

## 3. Dárkové poukazy

**3.1.** Dárkový poukaz nelze směnit za hotovost.

**3.2.** Dárkový poukaz lze využít pouze na službu, která je na něm uvedena.

**3.3.** Platnost dárkového poukazu nelze prodloužit.

**3.4.** Dárkový poukaz je platný ode dne vystavení poukazu včetně, do dne uvedené platnosti poukazu včetně.

**3.5.** Dárkový poukaz je možné čerpat pouze ve lhůtě jeho platnosti. Po tomto dni pozbývá platnosti a kupující ztrácí nárok na jeho využití.

**3.6.** Kupující musí dárkový poukaz předložit ještě před vykonanou službou, aby mohl poskytovatel ověřit jeho platnost a hodnotu. Pokud tak kupující neučiní, dárkový poukaz nemusí být akceptován.

**3.7.** Dostaví-li se kupující na objednanou službu s dárkovým poukazem po jeho platnosti, poskytovatel si vyhrazuje právo kupujícího odmítnout. Službu může poskytnout v případě, že za ni kupující zaplatí cenu dle ceníku - hotově, platební kartou.

**3.8.** Je-li dárkový poukaz vystaven na nominální hodnotu, poskytovatel tuto hodnotu odečte od ceny poskytované služby. Případný rozdíl doplatí kupující poskytovateli ihned na místě - v hotovosti, platební kartou. Případný zůstatek je možné využít při další návštěvě v rámci platnosti poukazu.

**3.9.** Prokáže-li se kupující neplatným dárkovým poukazem až po vykonání služby, je povinen zaplatit za službu částku dle ceníku.

#### **4. Odmítnutí služby poskytovatelem**

**4.1.** Poskytovatel si vyhrazuje právo kupujícího odmítnout v těchto případech:

- a) kupující trpí kontraindikacemi
- b) kupující se dostaví na ošetření v podnapilém stavu, nebo pod vlivem návykových látek
- c) kupující se dostaví na ošetření se zdravotními problémy
- d) kupující se dostaví na ošetření v nevyhovujícím hygienickém stavu (např. zápach, viditelné nečistoty atd.)
- e) kupující se dostaví v doprovodu dítěte do 15 let
- f) kupující se dostaví v doprovodu více osob, nebo předem nenahlášeného doprovodu
- g) kupující se bude chovat nevhodně či vulgárně

V případě odmítnutí si poskytovatel vyhrazuje právo nárokovat po zákazníkovi storno poplatek ve výši 50 % z ceny objednané služby.

#### **5. Doprovod a přístupnost**

**5.1.** Kupujícího může po předchozí domluvě s poskytovatelem na službu doprovázet maximálně jedna osoba starší 15 let (dále jen doprovod). Poskytovatel může přítomnost doprovodu zakázat.

**5.2.** Doprovod se musí po celou dobu služby chovat slušně, příliš nemluvit a nenarušovat průběh návštěvy. Doprovodu nevznikají nároky na využívání vybavení provozovny.

**5.3.** Poskytovatel si vyhrazuje právo doprovod kdykoliv vyzvat k odchodu. Po výzvě doprovod ihned provozovnu opustí.

**5.4.** Přítomnost dětí do 15 let (jako doprovodu kupujícího) v době kupujícím objednané služby je zakázána. Pokud kupující nemá hlídání pro dítě v době objednané služby, je povinen se do 24 hodin před začátkem služby přeobjednat na jiný, vyhovující termín.

#### **6. Osobní věci a cennosti**

**6.1.** Poskytovatel nenes odpovědnost za případné ztráty osobních věcí a cenností kupujícího před, během, i po ošetření v prostorách provozovny.

## **7. Ceny**

**7.1.** Platný ceník všech služeb je k nahlédnutí na provozovně a na webových stránkách [www.schuzka7-13.cz](http://www.schuzka7-13.cz). Ceny jsou smluvní a platí pro základní provozní dobu od pondělí do pátku.

**7.2.** Objednáním služby kupující souhlasí s uvedenými cenami.

**7.3.** Poskytovatel si vyhrazuje právo ceník kdykoliv změnit bez udání důvodu a předchozího upozornění.

**7.4.** V případě nutnosti vyšší spotřeby materiálu nebo času si poskytovatel vyhrazuje právo cenu po upozornění kupujícího navýšit.

**7.5.** Poskytovatel není plátcem DPH.

## **8. Reklamáce služeb**

**8.1.** Při reklamaci poskytovaných služeb musí kupující bezodkladně a hodnověrným způsobem doložit, že předmět reklamáce souvisí s konkrétním pochybením poskytovatele. V případě bezpředmětné reklamáce budou náklady na její projednání vymáhány po kupujícím.

**8.2.** Reklamaci podává výhradně kupující, a to ihned po vykonání služby, nejpozději však do 48 hodin od zahájení služby.

**8.3.** Reklamáce se vyřizuje pouze formou osobní návštěvy provozovny a následným písemným sepsáním reklamáce.

**8.4.** V případě porušení bodů 8.1., 8.2., 8.3. je reklamáce považována za neplatnou a bezpředmětnou.

## **9. Bezpečnost práce a prevence rizik na pracovišti**

**9.1.** Vstupem do provozovny vyjadřuje kupující souhlas se zásadami bezpečnosti práce, provozním řádem poskytovatele a zavazuje se k dodržování bezpečnostních pokynů poskytovatele.

## **10. Závěrečná ustanovení**

**10.1.** Tyto VOP jsou platné od 5. 11. 2017 a tvoří nedílnou součást uzavřené ústní smlouvy o poskytnutí služby. Poskytovatel si vyhrazuje právo změnit tyto VOP bez předchozího upozornění.