

## Obchodní podmínky

PharmDr. Nikoleta Pořančíková

Ellegance Beauty s.r.o.

Adresa sídla: Marušky Kudeřikové 3230/1, 669 02 Znojmo

IČ: 199 35 978

Adresa provozovny: Vídeňská třída 698/37, Znojmo 66902

Tel. kontakt: +420 720 666 170

### 1. Základní ustanovení

Tyto všeobecné smluvní podmínky upravují právní závazkové vztahy mezi poskytovatelem služeb a prodávajících produktů služby uvedené na [www.ellegancebeautystudio.cz](http://www.ellegancebeautystudio.cz) a v Ellegance Beauty s.r.o. / a kupujícím poskytovaných služeb nebo produktů.

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

Objednáním konkrétního termínu ošetření nebo objednáním dárkového poukazu (osobně, telefonicky, emailem, SMS) projevuje kupující svůj souhlas s všeobecnými obchodními podmínkami provozovatele.

Nesouhlasí-li zákazník s těmito podmínkami, má možnost služby salonu nevyužít.

Platba v hotovosti a platební kartou.

### 2. Objednávka služeb

#### Termín návštěvy

Termín návštěvy je potřeba dohodnout a rezervovat předem osobně, telefonicky, SMS nebo e-mailem. Objednaný termín se stává závaznou objednávkou.

#### Přeobjednání

Pokud se nemůžete v dohodnutém termínu na proceduru dostavit, informujte nás o tom předem telefonicky, SMS, e-mailem, nejpozději však 24 hodin před zahájením ošetření.

Pokud Vaši návštěvu nezrušíte s dostatečným předstihem bude Vám účtováno 50 % z ceny objednané služby. Bohužel v tak krátkém časovém úseku už nemáme možnost obsadit místo jinou klientkou.

### Pozdní příchod

Dostavíte-li se se zpožděním, bude vaše ošetření zkráceno, tak aby mohl být obsloužen zákazník, který je objednan po Vašem ošetření.

### Dárkové poukazy

Má-li zákazník dárkový poukaz na konkrétní službu nebo hodnotu a nedostaví-li se bez omluvy, dárkový poukaz bude považován za vyčerpaný. Je-li dárkový poukaz vystaven na nominální částku, je částka v hodnotě objednané služby odečtena z hodnoty poukazu.

Dárkový poukaz lze vyčerpat pouze na služby a produkty. Dárkový poukaz lze vyčerpat pouze po dobu jeho platnosti, která je vyznačena na dárkovém poukazu. Dárkový poukaz je platný pouze po dobu uvedenou na poukazu. Poté pozbývá platnosti a kupující nemá nárok na vrácení zaplacené částky.

Platbu dárkovým poukazem je nutno nahlásit při objednání ošetření pro ověření platnosti. Pokud zákazník nenahlásí dárkový poukaz při objednávce ošetření, nemusí být akceptován pro platbu.

Nevyčerpanou hodnotu dárkového poukazu nelze směnit zpět za hotovost.

### Odmítnutí služby

Procedura může být odmítnuta v těchto případech:

- a) zákazník trpí kontraindikacemi, které jsou uvedeny u každého ošetření
- b) zákazník se dostaví na ošetření v podnapilém stavu, nebo pod vlivem návykových látek
- c) zákazník se dostaví na ošetření se zdravotními problémy
- d) zákazník se dostaví na ošetření v nevyhovujícím hygienickém stavu

U každé procedury jsou uvedeny kontraindikace, v případě, že některou z kontraindikací trpíte, služba Vám nemůže být poskytnuta, klient je povinen před každým ošetřením vyplnit informovaný souhlas. Bez informovaného souhlasu nemůže být služba provedena.

Prosím informujte nás o alergiích a jiných zdravotních komplikacích předem. I drobný zdravotní problém může způsobit nepříjemnost po ošetření.

### Osobní věci a cennosti

Provozovatel za jakékoliv případné ztráty věcí klienta před, během i po proceduře neručí.

### Ceníky

Ceníky jsou k nahlédnutí v salonu a na webových stránkách provozovatele. Ceny platí pro základní provozní dobu v pracovních dnech od pondělí do pátku.

### Prodej produktů

Produkty lze reklamovat pouze v původním balení a neotevřené a to v zákonné době a zákonným způsobem.

### **3. Reklamáce služeb**

Při reklamaci poskytovaných služeb musí zákazník bezodkladně a hodnověrným způsobem doložit, že předmět reklamáce souvisí s konkrétním pochybením provozovatele. Reklamáce se podává písemně na adresu provozovatele nebo na pracovišti.

### **4. GDPR**

Osobní údaje zákazníků shromažďuji z hlediska oprávněného zájmu jen po dobu nezbytnou pro plnění objednávek. Žádost o výmaz Vašich osobních údajů je možno podat osobně na provozovně písemnou cestou v předem dohodnutý čas.

### **5. Platnost a účinnost**

Tyto všeobecné obchodní podmínky vstupují v platnost a účinnost dne 11.12.2023.

Děkuji za respektování obchodních podmínek mého salonu.

## Reklamační řád

Tento reklamační řád upravuje způsob a podmínky reklamace služeb poskytovaných v Ellegance Beauty s.r.o.

Adresa provozovny: Vídeňská třída 698/37, Znojmo 66902

Adresa pro doručování: Marušky Kudeříkové 3230/1, Znojmo 66902

Telefonní číslo: 720 666 170

Kontaktní e-mail: info@ellegancebeautystudio.cz

1. Jako poskytovatel služeb odpovídám za to, že služba při poskytnutí nemá vady a je poskytnuta ve shodě s objednávkou. Shodou s objednávkou se rozumí zejména to, že služba odpovídá jejímu popisu a že trvá po uvedenou dobu.

2. Poskytované služby je možné reklamovat v průběhu jejich poskytování. Skryté vady reklamujte bez zbytečného odkladu po tom, co se o nich dozvíte.

3. Je nutné nezamlčet svůj zdravotní stav, citlivost pokožky a případné alergie. Vše může mít vliv na přilnavost materiálů. V opačném případě nemusí být brán zřetel na případné reklamace.

### Jaká práva z vadného plnění máte?

V případě, že byla vadně poskytnuta služba, máte právo na bezplatnou nápravu. Není-li provedení nápravy možné, máte právo na přiměřenou slevu z ceny služby.

### Kdy nelze práva z vadného plnění uplatnit?

Práva z vadného plnění Vám nenáleží, pokud:

- a) jste o vadě před poskytnutím služby věděli
- b) jste vadu služby sami způsobili

### Jak postupovat při reklamaci?

Reklamaci u mě uplatněte bez zbytečného odkladu od zjištění vady. Reklamaci lze uplatnit ústně v průběhu poskytování služby, a dále vždy písemně, a to tak, že vadu označíte nebo oznámíte a to osobní návštěvou v předem domluvený čas, tak abych vadu služby mohla zdokumentovat.

6. Okamžikem uplatnění reklamace je okamžik, kdy mi byl oznámen výskyt vady a uplatněno právo z odpovědnosti za vady poskytnuté služby.

Doručené reklamace vyřizují bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se nedohodneme jinak. O uplatnění a vyřízení reklamace Vám vystavím písemné potvrzení.

Tento Reklamační řád je platný a účinný od 11.12. 2023

Vzor REKLAMAČNÍ PROTOKOL

Identifikace prodávajícího: Ellegance Beauty s.r.o., Marušky Kudeříkové 3230/1, Znojmo 66902

Identifikace kupujícího:

Kontakt na kupujícího (adresa, telefon, e-mail):

Reklamovaná služba nebo zboží:

Datum nákupu:

Podrobný popis vadného plnění:

Navrhovaný způsob řešení reklamace:

(oprava, výměna, vrácení peněz, jiný):

Datum podání reklamace:

Podpis oprávněné osoby za podnikatele:

Podpis reklamujícího:

Reklamace vyřízena dne:

Podpis reklamujícího: