

Všeobecné obchodní podmínky

pro poskytování kosmetických služeb a prodej produktů (dále jen „VOP“)

1. Základní ustanovení

Jméno a příjmení: Ing. Světlana Halada

Zapsána v živnostenském rejstříku u Městského úřadu Dvůr Králové nad Labem

IČO: 22539051

Sídlo: Dubenec 63, 544 55, Dubenec

Provozovna: Beauty by Halada, 28. října 861, 544 01, Dvůr Králové nad Labem

Telefon: +420 777 336 853

e-mail: info@beautybyhalada.com

(dále jen „Poskytovatel“ nebo „Studio“)

Tyto VOP upravují právní závazkové vztahy mezi poskytovatelem služeb a prodávajícím produktů (dále jen „poskytovatel“) a zákazníkem (dále jen „zákazník“).

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

Objednáním konkrétního termínu ošetření nebo objednáním dárkového poukazu (osobně, telefonicky, e-mailem, SMS, přes sociální sítě či rezervační systém) projevuje kupující svůj souhlas s VOP provozovatele.

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

Tyto VOP jsou dostupné na www.beautybyhalada.com a jsou k nahlédnutí ve studiu Beauty by Halada na adrese 28. října 861, 544 01, Dvůr Králové nad Labem.

2. Pojmy a zkratky

VOP – tyto všeobecné obchodní podmínky.

Poskytovatel (prodávající) – podnikatel (poskytovatel služeb nebo prodejce zboží) uvedený v hlavičce těchto obchodních podmínek.

Zákazník (spotřebitel) - kupující hmotné movité věci (zboží) nebo příjemce služby, který si objedná od poskytovatele (prodávajícího) službu nebo zboží.

Smlouva - kupní smlouva nebo smlouva o poskytování služeb nebo objednávka (telefonická, sms, e-mailem, přes sociální sítě, webové rozhraní, rezervační systém), která je uzavírána mezi poskytovatelem a zákazníkem. Obsahem kupní smlouvy je povinnost poskytovatele (prodávajícího) dodat zákazníkovi (kupujícímu) zboží a povinnost zákazníka zaplatit poskytovateli cenu. Obsahem smlouvy o poskytování služeb nebo objednávky služby je povinnost poskytovatele poskytnout zákazníkovi službu a povinnost zákazníka zaplatit

poskytovateli cenu. Smlouvu tvoří objednávka, potvrzení objednávky a tyto VOP. Je zavírána v českém jazyce, archivována v elektronické podobě a není přístupná.

Služba – poskytovanou službou se rozumí: kosmetické ošetření pleti, odborné poradenství v péči o pleť, masáže obličeje, krku a dekoltu, líčení (svatební, večerní, denní, foto make-up, apod.), laminace řas a obočí, epilace voskem, jiné doplňkové služby dle aktuální nabídky. Aktuální seznam služeb a cen je k dispozici na provozovně a na webových stránkách poskytovatele.

Objednávka - rezervace služeb přes telefon, sms, e-mail, webové rozhraní, sociální sítě nebo rezervační systém, která představuje návrh zákazníka na uzavření smlouvy. Rezervací se stává výše uvedené až potvrzením poskytovatele.

Cena - konečná cena (včetně všech případných poplatků a nákladů) za službu uvedená v objednávce nebo v ceníku na webových stránkách nebo v provozovně. Cena je uvedená v korunách českých.

Webová stránka nebo web - webové rozhraní umístěné na webové stránce dostupné na internetové adrese www.beautybyhalada.com.

3. Informace na webu

- 3.1. Jakékoli hodnocení poskytovatele (recenze), které je uvedeno na webu, pochází od osoby, které byla služba skutečně poskytnuta. poskytovatel vede evidenci svých zákazníků a v případě pochybnosti o pravosti recenze do své evidence nahlédne. Tímto způsobem je důvěryhodnost recenzí ověřována. Na webu jsou uvedeny pouze recenze vybrané poskytovatelem.
- 3.2. Recenze na platformách třetích stran (např. www.google.com, sociální sítě a jiné) poskytovatel neověřuje a nemůže je nijak ovlivnit. Pokud je recenze na platformě třetí strany učiněna pod pravým jménem uživatele, může poskytovatel pouze nahlédnout do své evidence, zda se jedná o zákazníka, kterému byla služba skutečně poskytnuta.

4. Objednávka služby a uzavření smlouvy

- 4.1. Objednávkou zákazníka a potvrzením objednávky poskytovatelem se považuje Smlouva za uzavřenou. Jakékoliv následné změny smlouvy jsou možné jen na základě vzájemné dohody poskytovatele a zákazníka.
- 4.2. Zákazník souhlasí s použitím komunikačních prostředků na dálku při uzavírání smlouvy.
- 4.3. Termín návštěvy lze objednat pouze předem (telefonicky, e-mailem, SMS, prostřednictvím sociálních sítí, webové rozhraní nebo přes rezervační systém).
- 4.4. Zákazník se zavazuje uvést při objednávce termínu pravdivé údaje potřebné pro poskytování služeb (např. jméno a příjmení, kontaktní informace, alergie, kontraindikace apod.).
- 4.5. Pokud ze zvlášť závažného důvodu (např. nemoc) nebude moci poskytovatel službu ve sjednaném termínu poskytnout, tuto skutečnost zákazníkovi oznámí a domluví se s ním na náhradním termínu. Nebude-li Poskytovatel moci službu ze zvlášť závažného důvodu poskytnout ani v náhradním termínu, má zákazník právo od

smlouvy odstoupit a požadovat vrácení ceny, resp. její poměrné části odpovídající neposkytnutým službám (částka za poskytnuté služby se nevrací).

- 4.6. V případě „balíčku“ nebo jinak zvýhodněné či zvlášť sestavené služby, je cena stanovena za „balíček“, nikoli za jeho části.
- 4.7. Zákazník může udělit souhlas se zasláním obchodních sdělení. Tento souhlas lze kdykoliv odvolat.
- 4.8. Objednávkou služby zákazník potvrzuje, že se před provedením rezervace seznámil s těmito VOP, ceníkem, informací pro spotřebitele a zásadami zpracování osobních údajů.

5. Zrušení objednávky

- 5.1. Pokud se zákazník z jakéhokoli důvodu nemůže na sjednaný termín dostavit, je povinen o tomto poskytovatele informovat bez zbytečného odkladu předem telefonicky, e-mailem, sms nebo zprávou přes sociální sítě, nejpozději však 24 hod. před sjednaným termínem.
- 5.2. Zrušení objednávky je možné nejpozději 24 hodin před termínem – bez poplatku.
- 5.3. Při zrušení objednávky méně než 24 hodin předem bude účtován storno poplatek ve výši 50 % ceny objednané služby.
- 5.4. Pokud se zákazník v objednaném termínu nedostaví, bude mu účtován poplatek ve výši 100 % ceny objednané služby.
- 5.5. Storno poplatek slouží jako paušalizovaná náhrada škody vzniklé blokáci termínu.
- 5.6. V případě, že se zákazník opakovaně bez omluvy 24 hodin předem nedostaví na objednanou službu v domluveném termínu, vyhrazuje si poskytovatel služby právo takového zákazníka vyřadit z databáze zákazníků a na další službu neobjednat.

6. Pozdní příchod

- 6.1. Zákazník je povinen dostavit se na objednanou službu včas. Při pozdním příchodu může být služba zkrácena tak, že skončí v původně stanoveném čase.
- 6.2. Zkrácení služby nebo neprovedení služby z důvodu pozdního příchodu zákazníka nemá vliv na cenu objednané služby.
- 6.3. Cena je účtována podle objednané služby.
- 6.4. Zákazník je povinen řídit se provozním řádem a pokyny poskytovatele.

7. Dárkové poukazy

- 7.1. Poukaz je platný a lze jej plně vyčerpat pouze do data jeho platnosti, které je uvedené na poukazu. Standardní platnost poukazu je 6 měsíců od data vystavení.
- 7.2. Dárkový poukaz je platný pouze po dobu uvedenou na poukazu. Poté pozbývá platnosti a kupující nemá nárok na vrácení zaplacené částky.
- 7.3. Je-li dárkový poukaz vystaven na nominální částku, je částka v hodnotě objednané služby odečtena z hodnoty poukazu. Nevyčerpanou hodnotu dárkového poukazu nelze směnit zpět za hotovost.
- 7.4. Platnost poukazu nelze prodloužit.

- 7.5. Dárkový poukaz nelze vyměnit za hotovost.
- 7.6. Dárkový poukaz lze vyčerpat pouze na služby uvedené na poukazu, nelze ho využít na nákup produktů.
- 7.7. Na ošetření hrazené dárkovým poukazem je nezbytné se objednat minimálně 14 dní předem, jinak poskytovatel není schopen garantovat termín do konce platnosti poukazu.
- 7.8. Má-li zákazník dárkový poukaz na konkrétní službu nebo hodnotu a nedostaví-li se bez omluvy nejméně 24 hodin předem, dárkový poukaz bude považován za vyčerpaný.
- 7.9. Platbu dárkovým poukazem je nutno nahlásit před začátkem ošetření pro ověření platnosti. Pokud zákazník nenahlásí dárkový poukaz při objednávce ošetření, nemusí být akceptován pro platbu.
- 7.10. Při ztrátě nebo odcizení dárkového poukazu nelze vystavit duplikát.
- 7.11. Dárkový poukaz je nezbytné přinést na ošetření.

8. Cena služby a platební podmínky

- 8.1. Ceny služeb jsou uvedeny v platném ceníku, který je k nahlédnutí v provozovně a je uveden na webové stránce www.beautybyhalada.com.
- 8.2. Zákazník je povinen se s cenou seznámit před uzavřením smlouvy/zahájením služby.
- 8.3. Uzavřením smlouvy se zákazník zavazuje k zaplacení sjednané služby dle ceníku, platného v okamžiku učinění rezervace termínu.
- 8.4. Uzavřením smlouvy zákazník potvrzuje, že se s ceníkem seznámil, že mu rozumí a že s ceníkem souhlasí.
- 8.5. Cena služeb je splatná v den, v němž mělo dojít či došlo k poskytnutí služby či služeb.
- 8.6. Uvedené ceny jsou konečné.
- 8.7. Platba je možná v hotovosti nebo okamžitým převodem na sdělené číslo účtu.
- 8.8. Na vyžádání je po provedení služby vystaven doklad o zaplacení.
- 8.9. Poskytovatel není plátcem DPH.

9. Reklamac

- 9.1. Reklamac služeb se uplatňují v souladu s reklamačním řádem poskytovatele.
- 9.2. Reklamac je nutné uplatnit před zaplacením služby bez zbytečného odkladu.
- 9.3. Při reklamac poskytovaných služeb musí zákazník bezodkladně a hodnověrným způsobem doložit, že předmět reklamac souvisí s konkrétním pochybením poskytovatele. Reklamac se podává písemně na adresu poskytovatele.
- 9.4. V případě zjevně neoprávněné reklamac nenese Poskytovatel povinnost hradit náklady spojené s jejím posouzením.
- 9.5. Vzor reklamačního protokolu je k dispozici na vyžádání v provozovně.
- 9.6. Reklamac bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamac, nedohodne-li se poskytovatel se zákazníkem na delší lhůtě.

9.7. Zákazník je povinen poskytnout součinnost pro posouzení reklamace.

9.8. V případě oprávněné reklamace může být služba:

- a) bezplatně opravena / zopakována,
- b) poskytnuta sleva,
- c) vrácena část ceny služby.

10. Zdravotní stav, způsobilost ke kosmetickému ošetření, kontraindikace

10.1. Služby nejsou zdravotním výkonem a nenahrazují lékařskou péči.

10.2. Uzavřením smlouvy zákazník výslovně prohlašuje, že netrpí žádnými kontraindikacemi a jeho zdravotní stav nevyklučuje poskytované služby.

10.3. Před poskytnutím služby je zákazník povinen úplně a pravdivě vyplnit a podepsat informovaný souhlas s poskytovanými službami.

10.4. Při každé návštěvě provozovny a před zahájením poskytování služeb je zákazník povinen informovat poskytovatele služby o jakékoli změně zdravotního stavu, který by mohl mít vliv na poskytování služeb nebo který by mohl jakkoli ovlivňovat či narušovat jeho zdravotní způsobilost.

10.5. V případě pochybností o možnosti absolvování služby a o svém zdravotním stavu je zákazník povinen informovat o tom poskytovatele a případně doložit zdravotní způsobilost potvrzením od ošetřujícího lékaře.

10.6. Poskytovatel služby nenese odpovědnost za jakékoli fyzické negativní reakce na poskytnutou službu, způsobené tím, že zákazník o své zdravotní způsobilosti informoval poskytovatele neúplně či nepravdivě.

11. Odmítnutí služby

11.1. Poskytovatel služby si vyhrazuje právo odmítnout poskytnutí služby v těchto případech:

- a) zákazník trpí kontraindikacemi, které jsou uvedené 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 potížemi,
- d) zákazník se dostaví na ošetření v nevyhovujícím hygienickém stavu,
- e) zákazník se během služby vyjadřuje nepřístojným způsobem, působí hluk, uráží či obtěžuje poskytovatele služeb,
- f) existuje pochybnost o zdravotním stavu zákazníka,
- g) u zákazníka se v minulosti potvrdila alergická reakce související s použitím materiálů, které se při poskytování služby běžně používají. Zákazník je povinen na tuto skutečnost provozovatele služeb s dostatečným předstihem upozornit (při objednání služby) a tato skutečnost nezakládá oprávnění k reklamaci již provedené služby.

12. Odstoupení od smlouvy

- 12.1. Nejedná-li se o případ uvedený v následujícím odstavci, má zákazník dle § 1829 Občanského zákoníku právo od smlouvy bez udání důvodu odstoupit ve lhůtě 14 dnů. Tato lhůta počíná běžet ode dne uzavření smlouvy.
- 12.2. Právo odstoupit od Smlouvy dle předchozího odstavce zákazník v souladu s § 1837 Občanského zákoníku nemá v případě smlouvy o:
- dodávce zboží vyrobeného podle požadavků spotřebitele nebo přizpůsobeného jeho osobním potřebám;
 - dodávce zboží, které podléhá rychlé zkáze, nebo zboží s krátkou dobou spotřeby, jakož i zboží, které bylo po dodání vzhledem ke své povaze nenávratně smíseno s jiným zbožím;
 - dodávce zboží v zapečetěném obalu, které z důvodu ochrany zdraví nebo z hygienických důvodů není vhodné vrátit poté, co jej spotřebitel porušil;
 - poskytování služeb, jestliže byly v plném rozsahu poskytnuty.
- 12.3. Poskytování služeb, jestliže byly v plném rozsahu poskytnuty a k započetí plnění došlo se souhlasem zákazníka před uplynutím 14 denní lhůty pro odstoupení od smlouvy (pokud tyto služby nebyly poskytnuty v plném rozsahu, ale jen částečně), může sice zákazník od smlouvy odstoupit, ale je v takovém případě povinen zaplatit poskytovateli částku za plnění, které bylo před odstoupením od smlouvy poskytnuto – pokud cena za služby byla už zaplácena, vrátí poskytovatel spotřebiteli pouze částku za neposkytnuté služby.

13. Osobní údaje (GDPR)

- 13.1. Zpracování osobních údajů probíhá to v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. 4. 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES, zákona o zpracování osobních údajů a zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti, ve znění pozdějších předpisů.
- 13.2. Osobní údaje jsou zpracovávány na základě oprávněného zájmu a/nebo souhlasu subjektu údajů.
- 13.3. Zákazník podpisem nebo rezervací služeb uděluje souhlas se:
- zpracováním kontaktních údajů
 - zasíláním informací o termínech / nových službách (pouze se souhlasem)
- 13.4. Detailní GDPR zásady jsou k dispozici na provozovně a na webové stránce poskytovatele.

14. Odpovědnost

- 14.1. Zákazník je povinen nahlásit případnou alergickou reakci na ošetření nejpozději do 24 hodin od provedení služby.
- 14.2. Poskytovatel služby nenese odpovědnost za škody vzniklé:
- zamlčením zdravotního stavu, alergií či užíváním léků,

- b) nesprávnou následnou domácí péčí,
 - c) opožděným nahlášením reakce.
- 14.3. Zákazník bere na vědomí, že zakoupené produkty užívá na vlastní riziko a že závisí pouze na něm, jakým způsobem informace o produktu využije a jakých výsledků dosáhne. Poskytovatel neodpovídá za výsledky, které zákazník v souvislosti s užíváním produktu zaznamená, ani nenese odpovědnost za jakoukoli případnou majetkovou či nemajetkovou újmu.
- 14.4. Produkty nenahrazují zdravotní péči.

15. Stížnosti, mimosoudní řešení sporů

- 15.1. Má-li zákazník k uzavřené smlouvě, jejímu plnění či činnosti poskytovatele nějakou stížnost, může poskytovatele kontaktovat na některé z kontaktních adres uvedených výše v těchto VOP.
- 15.2. Pokud mezi poskytovatelem a spotřebitelem dojde ke spotřebitelskému sporu, bude případný spor přednostně řešen smírnou cestou. Spotřebitel má právo na mimosoudní řešení sporu. Subjektem mimosoudního řešení podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, je Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, e-mail: adr@coi.cz. Veškeré podrobnosti k mimosoudnímu řešení jsou uvedeny na stránkách České obchodní inspekce www.adr.coi.cz.

16. Závěrečná ustanovení

- 16.1. Smlouva je uzavírána na dobu určitou, do doby splnění povinností poskytovatele a zákazníka, které ze smlouvy vyplývají.
- 16.2. Smluvní vztah mezi poskytovatelem a zákazníkem se řídí právním řádem České republiky.
- 16.3. Zásady zpracování osobních údajů jsou obsaženy v Informacích o zpracování osobních údajů, které jsou zveřejněny na webu a jsou k dispozici na provozovně.
- 16.4. Poskytovatel si vyhrazuje právo tyto VOP kdykoliv upravit, přičemž pro zákazníka platí VOP účinné k datu objednávky.
- 16.5. Aktuální znění VOP je k dispozici na provozovně a na webu poskytovatele.
- 16.6. Tyto všeobecné obchodní podmínky vstupují v platnost a účinnost dne 1. 1. 2026.