

Všeobecné obchodní podmínky

Andrea Hendy kosmetický salon

Slunná 607, 664 82 Říčany

IČO 14283735

Zapsáno u Příslušného úřadu

podle § 71 odst.2 živnostenského zákona: Městský úřad Rosice

1. Základní ustanovení

Tyto všeobecné smluvní podmínky upravují právní závazkové vztahy mezi poskytovatelem služeb a prodávajícím produktů (služby uvedené na <https://www.andreahendysalon.cz>) a v provozovně Andrea Hendy kosmetický salon, Slunná 607, Říčany) 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 klient s těmito podmínkami, má možnost služby salonu nevyužít.

2. Objednávka služeb

Objednávkou služeb souhlasíte s mým stylem práce.

Termín návštěvy

Termín návštěvy je potřeba dohodnout a rezervovat předem (osobně, telefonicky, sms, e-mailem). Objednaný termín se stává závaznou objednávkou a je považován za uzavření smlouvy o poskytování služeb.

Přebobjednání

Pokud se nemůžete v dohodnutém termínu na proceduru dostavit, informujte 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% objednané služby. Bohužel v tak krátkém časovém úseku už nemám možnost obsadit místo jinou klientkou.

Nedostavíte-li se opakovaně na objednanou službu bez omluvy minimálně 24 hodin předem, vyhrazení si právo Vás vyřadit z databáze klientů a na další ošetření neobjednat.

Předčasný příchod

K čekání na mé provozovně nejsou určeny prostory čekárny. Prosím Vás, abyste nepřicházeli k ošetření dříve než 5 minut před plánovaným ošetřením (ohleduplnost k probíhajícímu ošetření jiné klientky).

Pozdní příchod

Dostavíte-li se se zpožděním po dohodnutém termínu, bude objednaná služba provedena ve zkráceném rozsahu tak, že skončí v původně stanoveném čase. Berte prosím na vědomí, že u některých služeb kratšího časového rozsahu výše uvedené aplikovat nelze a pokud přijdete s více než 15 min zpožděním, k čerpání služby již dojít nemusí. **Zkrácení doby služby nebo neprovedené služby z důvodu pozdního příchodu klienta nemá vliv na cenu objednané služby. Cena služby je účtována podle objednané služby.**

Dárkový poukazy

Má-li klient 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, nelze ho využít na nákup produktů. 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 před začátkem ošetření pro ověření platnosti. Pokud nenahlásíte 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:

- **dostavíte se s akutní rýmou, kašlem, jinou virovou či bakteriální infekcí**
 - **trpíte kontraindikacemi pro ošetření** - akutní onemocnění kůže, virová, mykotická, alergická zánětlivá, bakteriálně a fyzikálně zánětlivá, atd. - např. opary, ekzémy v obličeji, vyrážka a kožní změny v očních okolí atd.
 - poranění kůže v obličeji - ranky, čerstvé plastické operace, čerstvé výplně v obličeji, jakékoli jiné čerstvé jizvy v obličeji
 - onkologická onemocnění
 - dostavíte se na ošetření v podnapilém stavu, nebo pod vlivem návykových látek
 - dostavíte se na ošetření v nevyhovujícím hygienickém stavu

- v minulosti se u vás potvrdila alergická reakce související s použitím materiálů, které se při poskytování služby běžně používají. Je vaší povinností na tuto skutečnost provozovatele služeb upozornit s dostatečným předstihem (při objednání služby) a tato skutečnost nezakládá oprávnění k reklamaci již provedené služby.
- **Infuzion® System** nebude proveden v případě, že trpíte akutním onemocněním, kožním onemocněním v místě aplikace, jste těhotná, kojíte dítě, máte těžké nebo aktivní akné, trpíte těžkou formou epilepsie a máte kardiostimulátor.
- **Použití ultrazvukové špachtle** může být odmítnuto v těchto případech: výše uvedené, kovový implantát v těle, onemocnění štítné žlázy, kardiostimulátor, abnormální krevní tlak, léčba zubů, hemofilie.
- **Barvení řas** může být odmítnuto v těchto případech: *alergie na barvu, zánět spojivek, ječné zrno, citlivé oči, kožní změny v očním okolí, odmítnutí vyjmutí kontaktních čoček, virová a zánětlivá onemocnění, tiky v oku, rýma (i alergická), velmi krátké řasy.*
- **Barvení obočí** může být odmítnuto v těchto případech: *alergie na barvu, kožní změny v oblasti obočí, virová a zánětlivá onemocnění, poškození pokožky v oblasti obočí, extrémně přecitlivělá pokožka, alopecie, permanentní make-up obočí kratší dobu než 2 měsíce.*
- **Depilace** může být odmítnuta v těchto případech: *alergie na produkty (např. včelí produkty), léčba akné, poruchy srážlivosti krve, nízký či vysoký krevní tlak, diabetes (depilace možná pouze po písemném potvrzení od lékaře), oděrky a otevřené rány, lupénka, vystouplá mateřská znaménka, spálení od sluníčka, ekzém, opary a těhotenství.*
- **Provedení lash liftingu** může být odmítnuto v těchto případech: *cysta na víčku (ucpaná nebo zanícená mazová žláza), ječné zrno, zánět očního víčka, chemoterapie, kožní onemocnění v oblasti očí a okolí, poškození pokožky v oblasti očí a okolí, zánět oka, spojivek, rohovky a jiné infekce, rekonvalescence po chirurgickém zákroku v oblasti obličeje, extrémně přecitlivělá pokožka / oči, alopecie, obrna lícního nervu nebo jakýkoliv problém, jenž neumožňuje či stěžuje zavírání či otevírání očí, nasazené kontaktní čočky.*
- **Provedení laminace obočí** může být odmítnuto v těchto případech: *chemoterapie, kožní onemocnění v oblasti obočí, poškození pokožky v oblasti obočí, rekonvalescence po chirurgickém zákroku v oblasti obličeje, extrémně přecitlivělá pokožka, alopecie. Pokud máte na obočí permanentní make-up kratší dobu než 4 měsíce, mohlo by dojít k nežádoucí změně barvy pigmentu. Doporučuji přijít až po 4 měsících po zákroku.*
- **Chemický peeling** nebude proveden v těchto případech: *onemocnění srdce, jater, onkologické onemocnění, cukrovka, poruchy štítné žlázy, autoimunitní onemocnění, těhotenství, kojení, výrazná kuperóza, akné v akutní fázi, botox, výplně, permanentní make-up - nejdříve měsíc po aplikaci, opary, alergická reakce, léčba antibiotiky, imunosupresivní terapie, terapie isotretinoinem (nejdříve 6 měsíců po ukončení léčby).*

- **Mezoterapie** nebude provedena v těchto případech: *onemocnění srdce, onkologické onemocnění, hemofilie, cukrovka, autoimunitní onemocnění, těhotenství, kojení, výrazná kuperóza, akné v akutní fázi, botox, výplně - nejdříve měsíc po aplikaci*
- **Laserová péče** - *nesvítím do očí, neozářuji břicho těhotné, místa po čerstvé aplikaci výplní, botoxu - nejdříve po 1 měsíci, štítnou žlázu, melanom, jizvy po rakovině*

Čemu se vyhnout po kosmetické péči a depilaci

- horké sprše, koupeli, sauně
- pobytu na slunci, v soláriu
- cvičení nebo plavání - zvýšené fyzické aktivitě
- používání jiných pečujících přípravků než doporučených, make-upu, opalovacích přípravků nebo nástřiků

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.

Prodej produktů

Prodej je pouze pro stálé klientky mého salonu, u kterých znám stav a reakce pleti.

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

3. Reklamace služeb

1. Předmět

Tento reklamační řád upravuje podmínky, způsob a rozsah uplatňování práv zákazníka z vadného plnění, které vyplývá z odpovědnosti za vady poskytnutých kosmetických služeb nebo prodaného zboží.

2. Uplatňování reklamací

Při reklamaci je zákazník povinen uvést své jméno, příjmení, adresu, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace požaduje. V případě ústního podání reklamace je provozovatel salonu povinen sepsat se zákazníkem reklamační protokol a zákazníkovi vydat potvrzení o přijetí reklamace. Reklamační protokol podepíše přejímající i zákazník, který svým podpisem vyslovuje souhlas s obsahem reklamačního protokolu.

3. Vyřizování reklamací

Provozovatel salonu je povinen zákazníkovi vydat písemné potvrzení o tom, kdy byla reklamace uplatněna, co je jejím obsahem a jaký způsob vyřízení reklamace je zákazníkem požadován. Provozovatel salonu je povinen po potřebném prozkoumání skutkových okolností rozhodnout o reklamaci ihned, ve složitých případech do 3 pracovních dnů. Reklamace musí být vyřízena bez zbytečného odkladu nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamace zákazníkem.

4. Způsob vyřízení reklamace

V případech, kdy je reklamace posouzena jako zcela nebo zčásti důvodná, spočívá vyřízení reklamace v bezplatném odstranění vady poskytnuté služby nebo v případech, kdy je to možné i v poskytnutí náhradní služby nebo výměny zboží.

V případech, kdy je reklamace posouzena jako nedůvodná, budou důvody zamítnutí reklamace písemně sděleny zákazníkovi.

Reklamační formulář je k dispozici na provozovně, nebo k vytištění v příloze Všeobecných obchodních podmínek salonu.

4. GDPR

Osobní údaje (jméno, příjmení, telefonní číslo) shromažďuji z titulu oprávněného zájmu. Požadavek na výmaz Vašich údajů je nezbytné podat písemně na adrese provozovny.

5. Mimosoudní řešení sporů

“Pokud mezi prodávajícím a spotřebitelem dojde ke spotřebitelskému sporu, má spotřebitel právo na jeho mimosoudní řešení. Subjektem mimosoudního řešení podle zákona č.634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, je Česká obchodní inspekce. Veškeré podrobnosti k mimosoudnímu řešení jsou uvedeny na stránkách České obchodní inspekce www.coi.cz.

6. Platnost a účinnost

Tyto všeobecné obchodní podmínky vstupují v platnost a účinnost dne 1.4.2022.

Pro zahájení reklamace vytiskněte a vyplňte prosím následující formulář:

REKLAMAČNÍ FORMULÁŘ

Poskytovatel služby:

Andrea Hendy kosmetický salon, Slunná 607, 664 82 Říčany, IČO 14283735

Reklamující:

Jméno a příjmení: _____

Telefon: _____ Email _____:

Reklamovaná služba nebo zboží ze dne: _____

Zjištěná závada: _____

Navrhovaný způsob reklamace (nehodící se škrtněte):

a) Oprava zboží b) Výměna zboží c) Vrácení peněz d) Jiný (popište)

Reklamacce vyřízena dne: _____

Způsobem: _____

Datum: _____

Podpis reklamujícího:

Razítko a podpis dodavatele: