Všeobecné obchodní podmínky a reklamační řád

Podmínky poskytování kosmetických a souvisejících služeb
Účinné od 4. listopadu 2026

Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „podmínky“) upravují vztah mezi poskytovatelkou služeb a zákazníkem, zejména sjednávání termínů, poskytování a úhradu služeb, postup při reklamaci a práva spotřebitelů.

1. Identifikace poskytovatelky

Obchodní jméno	Alena Karkošová
Značka salonu	Kosmetička z Bástru
IČO	23095687
Sídlo	Kachlíkova 886/8, 635 00 Brno-Bystrc
Provozovna	Ečerova 1148/2a, 635 00 Brno-Bystrc
Telefon	+420 608 441 711
E-mail	kosmetickazbastru@seznam.cz
Web	www.kosmetickazbastru.cz

2. Rozsah služeb a obecná pravidla

Salon poskytuje zejména kosmetická ošetření pleti, přístrojová ošetření, peelingy, péči o obočí a řasy, líčení a další služby uvedené v aktuální nabídce. Přesný obsah, délka a cena konkrétní služby jsou uvedeny v ceníku nebo jsou zákazníkovi sděleny před jejím objednáním.

Poskytované služby jsou kosmetického charakteru; nejde o příslib léčebného výsledku. Konkrétní postup se volí podle charakteru služby a individuálních potřeb a omezení zákazníka. Zákonná práva zákazníka z vadného plnění nejsou těmito podmínkami nijak omezena.

3. Objednávky a rezervace termínů

Termín lze sjednat zejména osobně, telefonicky, e-mailem nebo prostřednictvím online rezervačního systému, na který web salonu odkazuje (aktuálně platforma Notino). Rezervace je potvrzena v okamžiku, kdy ji poskytovatelka nebo použitý rezervační systém potvrdí zákazníkovi. Před potvrzením jsou zákazníkovi dostupné podstatné informace o vybrané službě a její ceně.

Zákazník uvádí při objednání pravdivé a aktuální kontaktní údaje a informuje salon včas o požadované změně rezervace. Technické fungování externího rezervačního systému a zpracování údajů v něm se mohou řídit také podmínkami jeho provozovatele; práva vůči poskytovatelce služby tím nejsou dotčena.

4. Cena služeb, úhrada a doklady

Ceny jsou uváděny v českých korunách a jsou zákazníkovi sděleny v konečné výši před závazným objednáním. Aktuální ceník je dostupný na webu, v rezervačním systému nebo v provozovně. Případné příplatky či placené doplňkové úkony lze účtovat pouze po jejich předchozím oznámení a odsouhlasení zákazníkem.

Cena se hradí po poskytnutí služby, není-li předem výslovně sjednána záloha nebo jiný způsob úhrady. Dostupné platební metody sdělí salon před platbou. Na žádost zákazníka bude vystaven doklad o poskytnuté službě a zaplacení v rozsahu stanoveném právními předpisy.

5. Změny a rušení rezervací

Rezervaci lze bez storno poplatku zrušit nejpozději 24 hodin před začátkem ošetření, telefonicky, e-mailem nebo funkcí dostupnou v rezervačním systému.

Při zrušení termínu méně než 24 hodin před začátkem nebo při nedostavení se salon účtuje storno poplatek 50 % z celkové ceny objednaného ošetření. Poplatek se uplatní pouze, pokud byl zákazníkovi před rezervací jasně sdělen a platně sjednán. Zákonné odstoupení od smlouvy ani jiná zákonná práva spotřebitele tím nejsou omezena.

Pokud salon musí rezervovaný termín z provozních nebo zdravotních důvodů zrušit, informuje zákazníka co nejdříve a nabídne náhradní termín; již uhrazená částka za neposkytnutou službu se vrátí, pokud se strany nedohodnou jinak.

6. Zdravotní a bezpečnostní zásady

Zákazník by měl před ošetřením upozornit na okolnosti významné pro bezpečné provedení konkrétní služby, zejména známé alergie či přecitlivělost na kosmetické přípravky, akutní kožní potíže, poranění v ošetřované oblasti, nedávné zákroky nebo jiné relevantní kontraindikace. Citlivé informace mají být sdělovány pouze v nezbytném rozsahu.

Poskytovatelka může navrhnout úpravu postupu, odklad nebo odmítnutí výkonu, pokud by jeho provedení mohlo ohrozit zdraví nebo odporovalo právním či odborným pravidlům. O důvodech zákazníka přiměřeně informuje; případná úhrada za neposkytnutou službu se řeší podle zákona a konkrétní dohody.

Zákazník se řídí přiměřenými pokyny k přípravě a následné péči, s nimiž byl seznámen. Přirozené rozdíly v reakci pleti a individuálním výsledku samy o sobě neznamenají, že služba byla poskytnuta vadně; případná reklamace však bude vždy individuálně posouzena.

7. Reklamace poskytovaných služeb

Pokud má zákazník za to, že byla služba poskytnuta vadně nebo v rozporu s dohodou, může uplatnit reklamaci osobně v provozovně, e-mailem na **kosmetickazbastru@seznam.cz** nebo písemně na adresu sídla uvedenou v článku 1. V reklamaci je vhodné uvést kontaktní údaje, datum a druh služby, popis vytýkané vady a požadovaný způsob nápravy. Poskytnutí služby lze doložit i jinak než účtenkou.

Při uplatnění reklamace obdrží spotřebitel písemné potvrzení o datu jejího uplatnění, obsahu reklamace a požadovaném způsobu vyřízení. O reklamaci se rozhoduje ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů; do této lhůty se nezapočítává čas přiměřeně potřebný k odbornému posouzení vady.

Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena a spotřebitel o tom informován bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od uplatnění, ledaže se strany výslovně dohodnou na lhůtě delší. Poskytovatelka vydá potvrzení o datu a způsobu vyřízení, popřípadě písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

Podle povahy vady a zákonných podmínek může zákazník požadovat nápravu či řádné poskytnutí služby, přiměřenou slevu z ceny, případně odstoupení od smlouvy. Konkrétní práva se posuzují podle povahy závazku a platných právních předpisů. Těmito podmínkami nejsou práva z vadného plnění ani právo na náhradu újmy omezeny.

8. Odstoupení od smlouvy uzavřené na dálku

Je-li smlouva uzavřena distančním způsobem a zákon nestanoví výjimku, má zákazník v postavení spotřebitele právo odstoupit od smlouvy bez udání důvodu do **14 dnů od jejího uzavření**. Odstoupení lze zaslat e-mailem nebo poštou na kontakty v článku 1; využití vzorového formuláře v příloze je dobrovolné.

Má-li být služba zahájena ještě před uplynutím této lhůty, je k tomu při smlouvě uzavřené na dálku zapotřebí výslovná žádost spotřebitele. Pokud na jeho žádost již byla služba zahájena a spotřebitel následně platně odstoupí, uhradí za zákonem stanovených podmínek poměrnou část ceny za dosud poskytnuté plnění. Po úplném poskytnutí služby může právo na odstoupení zaniknout pouze při splnění zákonných předpokladů, zejména při předchozím výslovném souhlasu a poučení.

U konkrétních služeb může zákon právo na odstoupení vylučovat, například za určitých podmínek u služeb souvisejících s využitím volného času poskytovaných v určeném termínu. **Na kosmetické služby se tato výjimka neuplatňuje automaticky pouze proto, že byl rezervován termín.** Samotné zrušení rezervace a zákonné odstoupení od smlouvy jsou odlišné situace.

Je-li odstoupení oprávněné a byla-li platba přijata, vrátí poskytovatelka odpovídající částku ve lhůtě a způsobem stanoveným právními předpisy, zpravidla do 14 dnů od odstoupení, pokud se strany nedohodnou na jiném zákonem přípustném způsobu.

9. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

V případě spotřebitelského sporu ze smlouvy o poskytování služeb, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení sporu u příslušného subjektu, kterým je:

Česká obchodní inspekce
Ústřední inspektorát – oddělení ADR
Gorazdova 1969/24, 120 00 Praha 2

E-mail: adr@coi.gov.cz
Web: coi.gov.cz/informace-o-adr/

Informace o postupu, podmínkách a podání návrhu jsou dostupné na webu ČOI. Zahájení mimosoudního řešení sporu neomezuje právo obrátit se na soud.

10. Osobní údaje a externí rezervační systém

Osobní údaje jsou při komunikaci a objednávání služeb zpracovávány jen v rozsahu a za účely odpovídajícími právním předpisům. Informace o správci, právních základech, dobách uchování a právech zákazníků náleží do samostatných zásad zpracování osobních údajů zveřejněných na webu. Při využití externí rezervační platformy se mohou použít také její vlastní zásady ochrany osobních údajů.

11. Závěrečná ustanovení

Právní vztahy se řídí právem České republiky, zejména občanským zákoníkem (zákon č. 89/2012 Sb.) a zákonem o ochraně spotřebitele (zákon č. 634/1992 Sb.). Kogentní práva spotřebitelů mají přednost před případným odchylným ujednáním v těchto podmínkách.

Poskytovatelka může tyto podmínky přiměřeně měnit. Nová verze se vztahuje na smlouvy uzavřené po nabytí její účinnosti; dříve vzniklé závazky se řídí podmínkami platnými v době jejich uzavření, nedohodnou-li se strany v souladu se zákonem jinak.

Datum účinnosti: 4. listopadu 2026 Verze: 1.1

PŘÍLOHA / VZOROVÝ FORMULÁŘ

Odstoupení od smlouvy uzavřené na dálku

Tento formulář použijte pouze tehdy, pokud Vám zákon přiznává právo na odstoupení od smlouvy. Jeho použití není povinné; oznámení lze zaslat také jinými jednoznačnými slovy.

Adresát: Alena Karkošová, IČO 23095687
Kachlíkova 886/8, 635 00 Brno-Bystrc
E-mail: kosmetickazbastru@seznam.cz

Oznamuji, že tímto odstupuji od smlouvy o poskytnutí následující služby:

_____

Datum uzavření smlouvy / potvrzení rezervace: _____

Jméno a příjmení spotřebitele: _____

Adresa spotřebitele: _____

E-mail / telefon pro komunikaci: _____

V _____ dne _____

Podpis spotřebitele: _____

(pouze při zaslání formuláře v listinné podobě)