

## 1. Základní ustanovení

1.1. Tyto všeobecné smluvní podmínky upravují právní závazkové vztahy mezi poskytovatelem masážních služeb ve studiu Mgr. Nataši Hákové s názvem **SENstudio**, IČ 87181011, (dále jen provozovatel) v provozovně na adrese Jílová 116/10, 639 00, Brno - Štýřice, IČ provozovny 1006338888, a návštěvníkem studia (dále jen „návštěvník“), kupujícím dárkového poukazu (dále jen „kupující“), a uživatelem poskytovaných služeb (dále jen „zákazník“).

1.2. Provozovatel poskytuje masážní služby na základě platného živnostenského oprávnění a dokladů osvědčujících odbornou způsobilost k vykonávaným činnostem: masérské, rekondiční a regenerační služby.

1.3 Nákupem dárkového poukazu nebo telefonickým objednáním konkrétního termínu masáže projevuje kupující i zákazník svůj souhlas s těmito všeobecnými obchodními podmínkami provozovatele.

## 2. Objednávka a výkon poskytovaných služeb

### 2.1. Termín návštěvy

Termín návštěvy je třeba dohodnout a rezervovat předem telefonicky.

Dohodnutý termín je závazná objednávka. Provozovatel na dohodnutý termín návštěvy zákazníka rezervuje příslušný čas maséra a kapacitu.

### 2.2. Přeobjednání

Pokud se z vážných důvodů nemůžete v dohodnutém termínu na masáž dostavit, informujte o tom předem telefonicky, nejpozději však 48 hodin před zahájením masáže. Pozdější přeobjednání se považuje za absenci zákazníka a v případě uplatnění dárkového poukazu tento propadá.

### 2.3 Předčasný příchod

Prostory studia nejsou přístupné v libovolnou dobu a ve studiu je pouze malá čekárna. S ohledem na ostatní návštěvníky masážního studia je možno přijít nejdříve 15 minut před dohodnutým termínem.

### 2.4. Pozdní příchod

Dostaví-li se zákazník max. 15 minut po dohodnutém termínu, bude masáž provedena ve zkráceném rozsahu tak, že skončí v původně stanoveném čase. Pozdější příchod na masáž se považuje za absenci zákazníka s důsledkem propadení dárkového poukazu.

### 2.5. Absence zákazníka

V případě nepřítomnosti nebo příchodu na masáž se zpožděním delším než 15 minut bude po zákazníkovi požadována úhrada hodnoty rezervované doby ve výši objednané masáže, případně bude rovnou odečtena z hodnoty certifikátu nebo bonusu stálého zákazníka.

### 2.6. Odmítnutí masáže

Masáž může být odmítnuta v těchto případech:

- a) zákazník se dostaví na masáž se zjevnými příznaky infekčních onemocnění
- b) zákazník se dostaví na masáž v podnapilém stavu, nebo pod vlivem návykových látek
- c) zákazník se dostaví na masáž se zdravotními problémy medicínského charakteru
- d) zákazník se dostaví na masáž v nevyhovujícím hygienickém stavu
- e) zákazník se během objednávání termínu masáže vyjadřuje nepřístojným způsobem

### 2.7. Předčasné ukončení masáže

Masáž může být předčasně ukončena, pokud se:

- a) během masáže u zákazníka objeví zjevné příznaky infekčních onemocnění, nebo

- b) během masáže u zákazníka objeví zjevné příznaky podnapilosti či návykových látek, nebo
- c) během masáže u zákazníka objeví zjevné příznaky zdravotních problémů, nebo
- d) během masáže bude zákazník přes opakovanou výzvu chovat nepřístojným způsobem

## 2.8. Doprovod a přístupnost

Masírovanou osobu může doprovázet jako návštěvník maximálně jedna dospělá osoba. Studio je zařízeno na přítomnost dětí, dětských kočárků, psů, osob na invalidním vozíku, osob s jinak omezenou schopností pohybu a orientace. Studio má prostor na odkládání cyklistických kol.

## 2.9. Odchod ze studia

Studio poskytuje nadstandardní zákaznický časový komfort. S ohledem na ostatní návštěvníky studia se očekává odchod každého zákazníka do 15-ti minut po skončení masáže.

## 2.10. Osobní věci a cennosti

Studio poskytuje nadstandardní zákaznický bezpečnostní komfort. Během celé masáže je z bezpečnostních důvodů studio uzamčeno. Provozovatel za jakékoliv případné ztráty věcí klienta před masáží, během masáže i po masáži neručí, pokud nebyly ponechány v uzamčeném prostoru studia.

## 2.11. Informovaný souhlas zákazníka

Zákazník je před první masáží instruován o zdravotních rizicích, indikacích a kontraindikacích. Pokud se zákazník rozhodne masáž podstoupit, dává tím jasně a svobodně najevo svůj informovaný souhlas.

## 2.12. Ceník masáží

Ceník masáží je k nahlédnutí ve studiu a na webových stránkách provozovatele [www.senstudio.cz](http://www.senstudio.cz).

Ceny platí pro základní provozní dobu v pracovních dnech od pondělí do pátku od 8:00 do 20:00 hodin.

V případě dohodnutého termínu masáže v sobotu, neděli nebo o svátcích je k ceně každé masáže účtován příplatek 100 Kč za hodinu masáže. Všechny ceny obsahují DPH vy výši 21% (nejsme plátcí DPH).

## 2.13. Platby

V našem studiu je možné platit v hotovosti, platební kartou nebo prostřednictvím poukázek dárkový PASS, flexi PASS, fokus PASS či relax PASS. Další variantou je platba dárkovým poukazem dle článku 4. těchto podmínek.

# 3. Reklamacce

3.1. Při reklamaci poskytovaných služeb musí zákazník bezodkladně a hodnověrným způsobem doložit, že předmět reklamacce souvisí s konkrétním pochybením provozovatele.

3.2. Reklamacce se podává písemně na adresu provozovatele a bude vyřízena v souladu s právními předpisy.

# 4. Dárkový poukaz

## 4.1. Použití dárkového poukazu

Dárkový poukaz lze použít na úhradu konkrétní vybrané relaxační masáže z nabídky masážního studia. Dárkový poukaz lze rovněž vystavit na libovolnou nominální hodnotu masáže. Při on-line objednání i při zakoupení na místě si zákazník může zvolit grafické zpracování dárkového poukazu na webových stránkách studia [www.senstudio.cz](http://www.senstudio.cz)

U dárkového poukazu s uvedenou nominální hodnotou lze přesný druh a rozsah dohodnout při sjednávání termínu návštěvy, nebo před zahájením masáže.

Popis jednotlivých masáží najdete na webových stránkách studia [www.senstudio.cz](http://www.senstudio.cz).

Platbu dárkovým poukazem je nutno nahlásit před začátkem masáže pro ověření platnosti.

#### 4.2. Hodnota dárkového poukazu

Dárkové poukazy jsou vydávány vždy s uvedenou nominální hodnotou v Kč. Nevyčerpanou hodnotu dárkového poukazu nelze směnit zpět za peníze.

#### 4.3. Platnost dárkového poukazu

Dárkový poukaz je platný, pokud nebyla vyčerpána jeho hodnota, nebo neuplynula lhůta jeho platnosti dle bodu 4.4. Dárkový poukaz lze použít i pro částečnou úhradu s hotovostním nebo bezhotovostním doplatkem. Služby masážního studia je nutno vyčerpat nejpozději do uplynutí lhůty platnosti poukazu s tím, že objednávku je možné učinit nejpozději 14 dnů před uplynutím platnosti dárkového poukazu.

#### 4.4. Lhůta platnosti dárkového poukazu

Lhůta platnosti dárkového poukazu činí šest měsíců od data jeho vystavení, uvedeného na dárkovém poukazu. Lhůtu platnosti nelze prodloužit. V případě ztráty dárkového poukazu jej vyhledáme v evidenci a vystavíme vám nový.

#### 4.5. Dárkový poukaz zakoupený on-line

Dárkový poukaz zakoupený on-line lze buď zaslat poštou do 2 pracovních dnů nebo ve formátu PDF na zadanou emailovou adresu ještě tentýž den. V těchto případech je kupující povinen hodnotu dárkového poukazu uhradit bezhotovostní platbu na číslo účtu 1206948010/3030.

#### 4.6. Odstoupení od smlouvy

Spotřebitel má právo odstoupit od smlouvy o zakoupení dárkového poukazu on-line ve lhůtě čtrnácti dnů ode dne doručení poukazu.

#### 4.7. Dárkový poukaz zakoupený v provozovně

Dárkový poukaz lze zakoupit osobně přímo ve studiu, doporučujeme se předem domluvit na termínu, abychom se Vám mohli plně věnovat a s výběrem vhodných služeb vám pomoci. Platba je možná způsoby dle bodu 2.13. těchto podmínek.

## 5. Závěrečná ustanovení

### 5.1 Bezpečnost práce a prevence rizik na pracovišti

Vstupem do provozovny vyjadřuje zákazník souhlas se svou povinností dodržovat pravidla bezpečnosti práce a prevence rizik na pracovišti provozovatele a povinností dodržovat bezpečnostní pokyny obsluhujícího maséra.

### 5.2. Platnost a účinnost

Tyto všeobecné obchodní podmínky vstupují v platnost a účinnost dne 1.6.2017.