

OBCHODNÍ PODMÍNKY

Všeobecné obchodní podmínky a reklamační řád – dále jen „Obchodní podmínky“

1. Obecná ustanovení

1.1. Společnost KAMASlim & Young Clinic s.r.o., IČ: 024 54 289, se sídlem: Kounicova 681/10, Veveří, 602 00 Brno, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně pod sp. zn.: C 81353, číslo bankovního účtu: 2000522588/2010, účet je veden u Fio banka, a.s., je provozovatelem služeb estetické medicíny, kosmetických, masérských a rekondičních služeb (dále jen „Provozovatel“).

1.2. Tyto Obchodní podmínky upravují vztah mezi Provozovatelem a vámi, jakožto osobou objedávající a kupující službu, kterou Provozovatel poskytuje (dále jen „Objednatel“).

2. Objednávka a zakoupení služeb

2.1. Objednatel je oprávněn k čerpání služeb na základě předchozí objednávky a úhrady ceny služby. Cena služby je uvedena v ceníku Provozovatele, který je zveřejněn na stránkách <http://www.kamaslim.cz/cenik> a <http://www.kamaslim.cz/darky-pro-zeny> (dále jen „Ceník“). Cena služby odpovídá ceně, která byla zveřejněna na výše uvedených stránkách v den odeslání objednávky. Cenu služby může Objednatel uhradit hotově v sídle Provozovatele nebo bankovním bezhotovostním převodem finančních prostředků na bankovní účet Provozovatele nebo jiným způsobem v dané době Provozovatelem nabízeným, vždy však nejpozději před čerpáním služby.

2.2. Objednatel je povinen při objednávce služby uvést Provozovatelem požadované údaje v rozsahu, který je specifikován na <http://www.kamaslim.cz/objednavka>.

2.3. Není-li uvedeno jinak, konzultace ke službám Provozovatele je bezplatná a nezavazuje Objednatele k jakékoli platbě.

2.4. Ustanovení v odst. 2.3. neplatí, uvede-li Objednatel v objednávce požadavek na čerpání služby nebo vystavení dárkového certifikátu (zejména zatržením políčka „Objednávám ošetření“ a nebo „Chci vystavit dárkový certifikát“).

2.5. Odesláním objednávky tj. návrhu na uzavření Smlouvy o poskytnutí služby (dále jen „Smlouva“), Objednatel potvrzuje, že se seznámil s těmito Obchodními podmínkami a že s nimi bez výhrad a plně souhlasí. Tyto obchodní podmínky tvoří nedílnou součást uzavřené Smlouvy.

2.6. Smlouva je považována za uzavřenou v okamžiku, kdy je předem dohodnutá zálohová platba, cena služby nebo dárkového certifikátu, Objednatelem uhrzena u Provozovatele hotově nebo převodem na jeho bankovní účet. Zakoupením služby prostřednictvím zprostředkovatele, se kterým má Provozovatel uzavřenu Smlouvu o zprostředkování obchodu (dále jen „Partner“), je Smlouva považována za uzavřenou v okamžiku, kdy je předem dohodnutá zálohová platba, cena služby nebo dárkového certifikátu, Objednatelem uhrzena u Partnera hotově nebo převodem na jeho bankovní účet.

2.7. Provozovatel po uzavření Smlouvy umožní Objednateli rezervovat si termín, ve kterém bude služba čerpána. Objednatel může umožnit čerpání služby jiné osobě (dále jen „Třetí osoba“). Umožní-li Objednatel čerpání služby Třetí osobě, resp. uzavře Smlouvu ve prospěch Třetí osoby, je i tato povinna se bezezbytku řídit těmito Obchodními podmínkami. Zodpovědnost za informování Třetí osoby o těchto Obchodních podmínkách nese Objednatel. Je-li Smlouva uzavřena ve prospěch Třetí osoby, musí Třetí osoba se Smlouvou a těmito obchodními podmínkami souhlasit. Pokud Třetí osoba se Smlouvou a těmito Obchodními podmínkami nesouhlasí, Smlouva je platná jen mezi smluvními stranami, které ji uzavřely. Pokud Třetí osoba se Smlouvou a těmito Obchodními podmínkami souhlasí, je postavena na roveň Objednatele.

2.8. Provozovatel upozorňuje Objednatele na nutnost pečlivě sledovat podmínky čerpání jednotlivých služeb, jako jsou zejména zdravotní stavy a onemocnění vylučující čerpání služby (dále jen „Kontraindikace“). Objednatel je povinen před uzavřením Smlouvy sdělit Provozovatelovi informace o vlastních kontraindikacích, informace o svém aktuálním zdravotním stavu nebo o kontraindikacích a aktuálním zdravotním stavu Třetí osoby, ve prospěch které Smlouvu uzavírá, zejména v případech, kdy: užívá pravidelně léky, trvale či dlouhodobě se léčí s onemocněním či poruchou, měl v minulosti vážnou operaci či újmu na zdraví, užívá omamné či psychotropní látky, trpí alergií. Provozovatel upozorňuje Objednatele na nutnost pečlivě sledovat také náplň jednotlivých služeb, tj. sestavu jednotlivých úkonů, které jsou součástí služby a jako takové jsou popsány Provozovatelem v Ceníku.

2.9. Provozovatel žádným způsobem neodpovídá za nesprávnou interpretaci služeb či opomenutí kontraindikací ze strany Objednatele.

2.10. Objednanou a uhrazenou službu nelze, vyjma případu uvedeného v odst. 2.11., měnit u Provozovatele za hotovost či jiné plnění.

2.11. Pro případ využití zákonného práva spotřebitele odstoupit od Smlouvy uzavřené pomocí prostředků komunikace na dálku, tedy do 14 dnů od uzavření Smlouvy prostřednictvím prostředků komunikace na dálku, bez uvedení důvodů, je sjednán následující postup: Objednatel, který je spotřebitelem, zašle na poštovní adresu (sídla) Provozovatele své odstoupení, kde budou patrné následující údaje: název služby a cena, kterou uhradil; telefonní kontakt a adresa; datum platby; a informace o odstoupení od uzavřené Smlouvy; spolu s uvedením čísla bankovního účtu, na který si Objednatel přeje vrátit uhrazené prostředky. Odstoupení od uzavřené Smlouvy bude opatřeno podpisem Objednatele. Objednatel je povinen v tomto případě přiložit kopii vystavených daňových dokladů, případně originál vystavených permanentek, kupónů či dárkových certifikátů, které byly Provozovatelem Objednateli předány v souvislosti s jeho objednávkou. Na základě takto řádně vyhotoveného odstoupení se všemi potřebnými informacemi, ze kterých Provozovatel pozná, na jaký bankovní účet je potřeba uhrazenou částku za předem uhrazenou službu vrátit, a zda je zachována zákonná 14denní lhůta pro odstoupení, se Provozovatel zavazuje ve lhůtě 14 dnů od doručení odstoupení, které bude splňovat výše uvedené náležitosti, uhradit Objednateli příslušnou částku na jím uvedený bankovní účet. Je na Objednateli, aby prokázal, že v případě pochybností o zachování lhůty pro odstoupení, je dodržena 14denní zákonná lhůta pro odstoupení, která běží ode dne uzavření smlouvy. Ustanovení odst. 2.11. neplatí v případě, že objednatel provedl úhradu služby hotově v sídle Provozovatele.

2.12. Odstoupení od Smlouvy musí být Provozovatelovi doručeno doporučenou poštou nejpozději 14. den ode dne uzavření Smlouvy dle odst. 2.6. Odstoupení lze užít toliko za předpokladu, že Objednatel plnění dle Ceníku Provozovatele služby nevyužil, a to ani zčásti. V případě odstoupení od Smlouvy nese nezbytné náklady spojené s odstoupením Objednatel.

3. Rezervace, záloha a storno služeb

3.1. Objednatel je povinen vybrat kalendářní datum a čas, ve kterém se dostaví do sídla Provozovatele tak, aby mohl Provozovatel zahájit úkony směřující k plnění Smlouvy (dále jen „Rezervace“). Objednatel je povinen provést Rezervaci nejpozději do 3 kalendářních měsíců od uzavření Smlouvy. Při výběru termínu Rezervace o termínu rozhoduje Provozovatel. Provozovatel nabídne Objednateli vždy alespoň 3 termíny Rezervace ke každé jednotlivé objednávce. Provozovatel umožní Objednateli nanejvýš dvě změny termínů Rezervace za předpokladu, že Objednatel oznámí Provozovatelovi svůj požadavek na změnu minimálně 48 hodin před původním termínem Rezervace. Pokud Objednatel oznámí Provozovatelovi požadavek na změnu termínu méně, než 48 hodin předem nebo více, než dvakrát, Provozovatel má právo termín Rezervace nezměnit. Pokud Provozovatel umožní Objednateli třetí a další změnu termínu Rezervace, je třetí a každá další změna termínu Rezervace zpoplatněna částkou 500 Kč splatnou bezhotovostně na bankovní účet Provozovatele, nejpozději však 7 dnů před termínem nové Rezervace, jinak je termín bez náhrady zrušen.

3.2. Storno podmínky se vztahují na zrušení Rezervace, která je předem dohodnuta mezi Objednatelem a Provozovatelem.

3.3. Objednatel je povinen při Rezervaci předem uhrazené služby uvést, zda objednává termín pro sebe, Třetí osobu nebo je on sám Třetí osobu dle odst. 2.7.

3.4. Provozovatel si vyhrazuje právo vystavit zálohovou fakturu, splatnou nejpozději 7 dnů přede dnem, na který je Objednatelem provedena Rezervace. Záloha činí obvykle, pokud se Provozovatel a Objednatel nedohodnou jinak, 50 % z celkové ceny objednaných služeb. V případě, že tato záloha nebude řádně uhrzena nejpozději 7 dnů přede dnem, na který je Objednatelem provedena Rezervace, Rezervace může být Provozovatelem zrušena.

3.5. Storno poplatek se počítá z celkové výše objednávky, nikoliv z výše případné zálohové platby.

3.6. V případě zrušení Rezervace, u které byla již provedena zálohová platba a dle storno podmínek je výše zaplacené zálohy vyšší než samotné storno z celkové částky, Provozovatel je povinen do 14 kalendářních dnů Objednateli vrátit zpět částku převyšující storno poplatek.

3.7. V případě předčasného ukončení či přerušení služby a bez zavinění na straně Provozovatele, nevzniká Provozovatelovi povinnost vrátit Objednavateli zaplacenou cenu služby ani její poměrnou část.

3.8. Vyjma ustanovení odst. 2.11. a 3.9. je výše storno poplatku rovna 50% z ceny služby, minimálně však 500 Kč.

3.9. Výše storno poplatku je rovna 100% z ceny služby a služba je považována za zcela vyčerpanou a Smlouva za naplněnou v případě, že Objednatel alespoň 48 hodin před termínem Rezervace prokazatelně neoznámil Provozovatelovi zrušení Rezervace. V případě pochybností o zachování

48hodinové lhůty je Objednatel povinen doložit skutečnosti, které prokazují, že stanovenou lhůtu dodržel.

- 3.10.** V případě storna z důvodů neodvratitelných událostí (úmrť v rodině, hospitalizace Objednatele nebo člena jeho rodiny, živelná pohroma, vážné onemocnění Objednatele) má Objednatel právo na bezplatnou změnu termínu Rezervace a/nebo změnu obsahu služby. Výše uvedené skutečnosti je Objednatel povinen doložit písemným dokladem Provozovateli, nejpozději však do 3 dnů od jejich vzniku. Pokud Objednatel se změnou termínu rezervace a/nebo obsahu objednané služby nesouhlasí nebo nedoloží písemný doklad o neodvratitelné události, je povinen uhradit storno poplatek dle odst. 3.8.
- 3.11.** Na úhradu storno poplatku je Provozovatel oprávněn započíst Objednatelem již zaplacenou zálohovou platbu. Provozovatel je oprávněn kdykoliv uplatnit vůči Objednateli storno. Dojde-li ke stornu ze strany Provozovatele, má Objednatel právo požadovat náhradní termín v případě, že byla služba i jen zčásti čerpána. Dojde-li ke stornu ze strany Provozovatele, má Objednatel právo požadovat vrácení předem uhrazené částky služby v případě, že tato služba nebyla ani zčásti čerpána.
- 3.12.** Storno poplatek bude na základě rozhodnutí Provozovatele vyúčtován dobropisem (opravným prostředkem) nebo vzájemným zápočtem smluvních stran.
- 3.13.** Pro vyúčtování přepłatku ze storno poplatku je sjednán následující postup: Objednatel doložitelným způsobem oznámí Provozovateli zrušení Rezervace, kterou dříve provedl, a ve zrušení Rezervace uvede následující údaje: název služby a cenu, kterou uhradil; informace o Rezervaci; telefonní kontakt a adresu; datum platby; a informace o důvodu storna; spolu s uvedením čísla bankovního účtu, na který si Objednatel přeje vrátit případné uhrazené prostředky ponížené o storno poplatek (dále jen „Zůstatek“). Zrušení Rezervace musí být opatřeno podpisem Objednatele. Objednatel je povinen v tomto případě přiložit kopii vystavených daňových dokladů, případně originál vystavených permanentek, kupónů či dárekových certifikátů, které byly Provozovatelem Objednateli předány v souvislosti s jeho objednávkou. Na základě takto řádně vyhotoveného zrušení Rezervace se všemi potřebnými informacemi, ze kterých Provozovatel pozná, na jaký bankovní účet je potřeba Zůstatek vrátit, se Provozovatel zavazuje ve lhůtě 14 dnů od zrušení Rezervace, která bude splňovat výše uvedené náležitosti, uhradit Objednateli Zůstatek na jím uvedený bankovní účet.
- 3.14.** Nebude-li možno ze zákonných důvodů nebo z důvodů výslovně dohodnutých mezi Provozovatelem a Objednatelem postupovat dle těchto Obchodních podmínek, pak platí, že Provozovatel odpovídá za případnou škodu maximálně do částky 2.000,- Kč nebo do částky ve výši 1/20 skutečně vzniklé škody – použije se přitom ta částka, která je pro oprávněnou stranu vyšší. Ušlý zisk se nehradí v žádném případě.

4. Reklamační řád

- 4.1.** Poskytování služeb se řídí ustanovením Zákona č. 89/2012 Sb. - Občanského zákoníku.
- 4.2.** Tento reklamační řád upravuje způsob uplatňování nároků zákazníka vyplývajících z odpovědnosti za vady poskytnuté služby (dále jen „Reklamační“) a jejich vyřizování.
- 4.3.** V případě, že zákazníkovi byla poskytnuta placená služba menšího rozsahu, než v jakém jsou služby poskytovány, jedná se o vadné poskytnuté služby, pokud dále není stanoveno jinak. Poskytnutím vadné služby vzniká zákazníkovi nárok na reklamaci. Na služby, které nejsou součástí Smlouvy, resp. nejsou uvedeny v Ceníku u konkrétní objednané služby (nejsou součástí zaplacené služby), nárok na reklamaci nevzniká.
- 4.4.** Pokud zákazník zjistí důvody a skutečnosti, které mohou být předmětem Reklamační, je oprávněn uplatnit případnou reklamaci ihned bez zbytečného odkladu u přítomného zaměstnance Provozovatele. V případě ústního reklamačního podání v místě poskytnuté služby, není-li reklamaci v plném rozsahu vyhověno ihned, je povinen vedoucí provozu nebo jiný pověřený zástupce sepsat se zákazníkem reklamační protokol, resp. potvrzení o přijetí Reklamační. Zákazník je povinen při uplatňování Reklamační předložit doklady nebo jinak prokázat zaplacení služby. Pověřený zaměstnanec sepíše reklamaci od zákazníka do reklamačního protokolu s uvedením objektivních okolností Reklamační. Uplatnění Reklamační na místě samém umožní odstranění vady okamžitě, zatímco s odstupem času se ztěžuje průkaznost i objektivnost posouzení a tím i možnost řádného vyřízení Reklamační.
- 4.5.** Zákazník je při uplatňování Reklamační povinen uvést důvod Reklamační a podle možnosti i předmět Reklamační průkazně skutkově podložit.
- 4.6.** Reklamační protokol, případně vlastní písemné oznámení, bude obsahovat nezbytné údaje reklamačního protokolu: název (jméno) zákazníka, reklamovaná služba, popis vadné služby, volbu nároku z vad služeb, datum

a podpis zákazníka, datum a podpis přítomného zaměstnance Provozovatele, potvrzující převzetí Reklamační k vyřízení.

- 4.7.** Jestliže zákazník předá pověřenému zaměstnanci písemnosti, popř. jiné podklady týkající se Reklamační, musí být tato skutečnost v protokolu výslovně uvedena. Protokol, resp. potvrzení o přijetí Reklamační podepíše sepisující zaměstnanec nebo vedoucí provozu nebo jiný pověřený zástupce. Zákazník obdrží jedno vyhotovení tohoto dokumentu a podpisem potvrdí souhlas s jeho obsahem a převzetím. V případě písemných reklamačních podání platí pro jejich obsah přiměřeně toto ustanovení. Vedoucí provozu nebo jiný pověřený zaměstnanec rozhodne o způsobu vyřízení Reklamační ihned nebo v nejbližší možné době bez zbytečných průtahů.
- 4.8.** Zákazník je povinen uplatnit reklamaci ihned, bez zbytečného odkladu, jinak právo na reklamaci zaniká. Za vadně poskytnutou službu nelze považovat čerpání služeb menšího rozsahu způsobeného samotným zákazníkem. Rovněž se nejedná o vadné poskytnuté služby v důsledku vyšší moci – včetně přerušování dodávek elektrické energie v rozsahu, v němž nevzniká vůči dodavateli elektrické energie nárok na odškodnění. V takovém případě bude Reklamační odmítnuta.
- 4.9.** Uplatní-li zákazník právo z odpovědnosti za vady služeb, které mu jsou poskytovány, nebo které mu již byly poskytnuty, zaměstnanec poskytující předmětné služby nebo jiný pověřený zástupce je povinen po potřebném prozkoumání skutkových a právních okolností rozhodnout o reklamaci. Při posouzení oprávněnosti uplatnění práva z odpovědnosti za vady poskytnuté služby je povinná pověřená osoba zajistit řádný zápis o vyřízení Reklamační. Vyřízení Reklamační podané na místě bezprostředně po čerpání služeb se vyřizuje ihned dle provozní situace v sídle Provozovatele. Vyřízení Reklamační musí být provedeno nejpozději do 30 dnů od uplatnění Reklamační zákazníkem, pokud se zákazníkem není dohodnuta lhůta delší.
- 4.10.** Zákazník je povinen poskytnout potřebnou součinnost k řešení Reklamační, zejména podat informace, předložit doklady prokazující skutkový stav, specifikovat své požadavky co do důvodu a výše a pod. Vyžaduje-li to povaha věci, musí zákazník umožnit vedoucímu provozu nebo jinému pověřenému zástupci, aby se mohli přesvědčit o oprávněnosti Reklamační.
- 4.11.** V případech, kdy je Reklamační posouzena jako zcela nebo zčásti důvodná, spočívá vyřízení Reklamační v bezplatném odstranění vady, tj. v poskytnutí náhradní služby, nebo případným poskytnutím přiměřené slevy z ceny. V případech, kdy je Reklamační posouzena jako nedůvodná, je zákazník písemně informován o důvodech zamítnutí Reklamační.
- 4.12.** V ostatním platí ustanovení obecně závazných právních předpisů, zejména Občanského zákoníku, Obchodního zákoníku a zákona o ochraně spotřebitele v platném znění.

5. Závěrečná ujednání

- 5.1.** V případě elektronické objednávky Objednatel klepnutím na tlačítko „odeslat“ souhlasí, že byl s těmito Obchodními podmínkami seznámen v plném rozsahu a zavazuje se jimi řídit.
- 5.2.** Provozovatel je oprávněn přiměřeně tyto Obchodní podmínky změnit. Jakékoliv změny sdělí Provozovatel Objednateli takovým způsobem, že Objednatel odsouhlasí, že byl s těmito Obchodními podmínkami seznámen v plném rozsahu a zavazuje se jimi řídit ještě před uzavřením Smlouvy.
- 5.3.** Vouchery, kupóny či permanentky nebo jiné nabídky zakoupené zejména u Partnera Provozovatele mohou mít definovány specifické podmínky čerpání služeb, které mohou pozměňovat tyto Obchodní podmínky (dále jen „Specifické podmínky“). V případě rozporu definic některých bodů platí definice Specifických podmínek a v ostatních bodech pak definice Obchodních podmínek.
- 5.4.** Objednatel souhlasí a potvrzením těchto Obchodních podmínek stvrzuje svůj souhlas se zpracováním a využitím uvedených údajů, které by mohly být osobním údajem ve smyslu zákona č. 101/2000 Sb., za účelem poskytování služeb Provozovatele. Souhlas se zpracováním údajů se poskytuje na dobu neurčitou s tím, že svůj souhlas může Objednatel bezplatně kdykoliv u Provozovatele písemnou formou odvolat.
- 5.5.** Provozovatel nenese odpovědnost za škody, které Objednateli vzniknou, pokud Provozovatel nebude včas informován o případných změnách, ke kterým na straně Objednatele dojde.
- 5.6.** Tyto Obchodní podmínky nabývají platnosti a účinnosti dnem **1. 1. 2014**.