

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY (VOP)

Bc. Nikola Švengrová, IČO: 19137168

1. Základní ustanovení

- 1.1. Tyto všeobecné smluvní podmínky upravují právní závazkové vztahy mezi poskytovatelem masážních služeb – Bc. Nikola Švengrová (dále jen provozovatel) IČO 19137168, v provozovně Dělnická 1a, 58601 Jihlava, 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 – Rekvalifikační masérský kurz – obor Sportovní masérka.
- 1.3. Provozovatelem se rozumí masér, protože provozovatel vykonává zároveň práci maséra. Pojmem služba se rozumí setkání s masáží nebo masáž.
- 1.4. Telefonickým či elektronickým objednávkám konkrétního termínu masáže projevuje zákazník svůj souhlas s všeobecnými obchodními podmínkami provozovatele. Nesouhlasí-li zákazník s těmito podmínkami, má možnost služby nevyužít.
- 1.5. Provozovatel není povinen jednotlivou objednávku zákazníka potvrdit. Nepotvrzená objednávka není pro provozovatele závazná.
- 1.6. Znění obchodních podmínek může provozovatel měnit či doplňovat. Aktuální znění VOP je k dispozici na webu poskytovatele služeb.

2. Objednávka služeb

- 2.1. Termín návštěvy
Termín návštěvy je třeba dohodnout a rezervovat předem telefonicky či elektronicky. Dohodnutý termín je závazný. Provozovatel musí předem připravit vytopení masérny a spoustu věcí potřebných k masáži.
- 2.2. Předčasný příchod
Prostory masérny nejsou přístupné v libovolnou dobu. Pokud zákazník přijde před objednaným termínem, vyčká před budovou masérny, kde zákazníka vyzvedne provozovatel nejdříve 5 minut před sjednaným termínem, ideálně přímo ve sjednaném čase.
- 2.3. Přeobjednání
Pokud se z vážných důvodů nemůže zákazník v dohodnutém termínu na masáž dostavit, informuje o tom provozovatele telefonicky v dostatečném předstihu, nejpozději však 24 hodin před domluveným termínem masáže. Provozovatel se se zákazníkem může hned domluvit na náhradním termínu. Pozdější přeobjednání (méně než 24 hodin a ne déle než 1,5 hod. před domluveným termínem masáže) se považuje za omluvenou absenci zákazníka s veškerými důsledky dle ustanovení 2.6. těchto obchodních podmínek.

Zákazník je povinen informovat provozovatele o shora uvedených důvodech i v případě, že nestihne termín pro přeobjednání (méně než 24 hodin a ne déle než 1,5 hod. před domluveným termínem masáže) V takovém případě se jeho absence považuje za omluvenou a zákazník je povinen uhradit provozovateli pouze část promeškaných služeb podle ustanovení 2.6. těchto obchodních podmínek. Pokud se zákazník omluví méně jak 1,5 hod. před domluveným termínem masáže, je zákazník povinen zaplatit plnou úhradu za službu podle ustanovení 2.5. těchto obchodních podmínek.

2.4. Pozdní příchod

Dostaví-li se zákazník po dohodnutém termínu, bude služba provedena ve zkráceném rozsahu tak, že skončí v původně stanoveném čase. Zákazník bere na vědomí, že při zpoždění zákazníka více než 15 minut, k poskytnutí služby již na základě rozhodnutí provozovatele dojit nemusí a takovýto pozdní příchod bude považován za neomluvenou absenci z důvodů na straně zákazníka podle ustanovení 2.5. těchto obchodních podmínek.

2.5. Plná úhrada za službu

V případě nepřítomnosti bez omluvy nebo příchodu na masáž se zpožděním delším než 15 minut podle ustanovení 2.4. těchto obchodních podmínek bude po zákazníkovi požadována úhrada hodnoty rezervované doby ve výši objednané masáže, případně bude rovnou odečtena z hodnoty balíčku/dárkového poukazu podle ustanovení článku 4. těchto obchodních podmínek. Úhrada bude provedena nejpozději v dalším termínu masáže, případně na výzvu provozovatele. Provozovatel si vyhrazuje právo neposkytnout zákazníkovi službu, pokud nezaplatil za svou absenci při předchozích službách.

2.6. Částečná úhrada za službu

V případě nepřítomnosti zákazníka s omluvou podle bodu 2.3 těchto obchodních podmínek je zákazník povinen uhradit 50% ceny z promeškané služby, a to před příštím poskytnutí služby nebo na výzvu provozovatele. Tato částka může být také odečtena z hodnoty zakoupeného balíčku/dárkového poukazu podle ustanovení článku 4. těchto obchodních podmínek. Provozovatel si vyhrazuje právo neposkytnout zákazníkovi službu, pokud nezaplatil za svou absenci při předchozích službách.

2.7. Nedostaví-li se zákazník opakovaně na objednanou službu bez omluvy, vyhrazuje si provozovatel právo takového zákazníka na další službu již neobjednat. Tento postup nemá vliv na povinnost zákazníka uhradit již poskytnuté služby nebo svou absenci podle ustanovení 2.5. a 2.6. těchto obchodních podmínek.

2.8. Nemůže-li provozovatel objednanou službu zákazníkovi poskytnout pro nenadálé překážky na své straně (např. nedostatečný zdravotní stav, závažné osobní překážky, havárii v provozovně, poruchu na zařízení atd.), bude zákazníkovi nabídnut náhradní termín služby.

2.9. 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
- d) zákazník se dostaví na masáž v nevyhovujícím hygienickém stavu
- e) zákazník se během objednávání termínu masáže vyjadřuje nepřístojným způsobem, obtěžováním poskytovatele služby

2.10. Předčasné ukončení masáže

Masáž může být předčasně ukončena, pokud se:

- a) během masáže u zákazníka objeví zjevné příznaky infekčních onemocnění
- b) během masáže u zákazníka objeví zjevné příznaky podnapilosti či návykových látek
- c) během masáže u zákazníka objeví zjevné příznaky zdravotních problémů
- d) během masáže bude zákazník přes opakovanou výzvu chovat nepřístojným způsobem či obtěžováním poskytovatele služby

2.11. Při odmítnutí služby podle bodu 2.9. a 2.10. nevzniká zákazníkovi nárok na vrácení uhrazených služeb, případně nezaniká právo poskytovatele na jejich úhradu. Veškeré dohodnuté služby je nutno uhradit tak, jako by k poskytnutí služby došlo v plném rozsahu.

2.12. Osobní věci a cennosti

Provozovatel za jakékoliv případné ztráty či poškození věcí zákazníka před masáží, během masáže ani po masáži neručí.

2.13. Doprovod a přístupnost

Masérna není zařízeno na přítomnost dětí, dětských kočárků, zvířat, osob na invalidním vozíku, osob s jinak omezenou schopností pohybu a orientace. Masérna nemá ani prostor na odkládání cyklistických kol. Provozovatel neodpovídá za případnou ztrátu či poškození kola, které si zákazník zaparkuje před budovou masérny.

2.14. Informovaný souhlas zákazníka

Zákazník je před první masáží informován o zdravotních rizicích, indikacích a kontraindikacích. Pokud se rozhodne masáž podstoupit, dává tím jasně a svobodně najevo svůj informovaný souhlas. Před první masáží podepíše zákazník Prohlášení o zdravotním stavu, kde je zmíněno, že nemá žádné kontraindikace, že je zdravý a v případě změny zdravotního stavu je povinen provozovateli tyto změny nahlásit.

Kontraindikace masáže (kdy se masáž NEPROVÁDÍ):

- Infekční onemocnění (chřipka, angína, ...)
- Hnisavé či plísňové onemocnění
- Infekční kožní onemocnění (bradavice, ...)
- Zánět v těle (kloubů, ledvin, močových cest, vaječníků, žlučníku, dutiny břišní,...)
- Onkologické onemocnění
- Neléčený vysoký krevní tlak
- Epilepsie
- Kardiovaskulární onemocnění

- Asteoskleróza, osteoporóza
 - 4 týdny po tetování, piercingu, očkování, vytažení klišťete, antibiotikách
 - Křečové žíly (lze masírovat celé tělo kromě nohou)
 - Při silné migréně
 - Klient pod vlivem alkoholu či drog
 - Pro ženy: Těhotenství a šestinedělí
- 2.15. Každý zákazník je plně zodpovědný za svůj zdravotní stav. Provozovatel nenesе žádnou odpovědnost za případné zdravotní komplikace, jež vzniknou zákazníkovi v důsledku jím před výkonem služby neohlášených či zatajených zdravotních potíží, kterými tento zákazník trpí, či nerespektováním výše uvedených kontraindikací.
- 2.16. Očekávání zákazníka
Provozovatel negarantuje, že bude splněno očekávání zákazníka.
- 2.17. Ceník masáží
Ceník masáží je k nahlédnutí v masérně a na webových stránkách www.dotekniky.cz. Provozovatel není plátce DPH, uvedené ceny jsou konečné. Služby jsou hrazeny zákazníkem v hotovosti, nebo QR platbou.
- 2.18. Platba při první návštěvě masérny
Provozovatel může při prvním setkání se zákazníkem požádat o platbu služby již před masáží. Pokud by byly porušeny pravidla podle ustanovení 2.10. těchto obchodních podmínek, především bodu 2.10. d) nebo by zákazník přes opakovanou výzvu porušoval předem nastavené hranice, má provozovatel právo ukončit masáž bez náhrady.

3. Poučení zákazníka

- 3.1. Poučení před návštěvou
Provozovatel poučí zákazníka v telefonickém hovoru o tom, že se má zákazník na masáž dostavit čistý a osprchovaný. Také je poučen o tom, jak setkání a masáž probíhá.
- 3.2. Poučení před masáží
Provozovatel poučí zákazníka o tom, že kdyby mu bylo v průběhu masáže cokoliv nepříjemného nebo ho něco bolelo, má to provozovateli neprodleně sdělit. Také je zákazník poučen o tom, že v průběhu masáže může projevovat své emoce (brečet, smát se), dojít si na WC či se napít. V případě potřeby může zákazník ze své vůle službu kdykoliv ukončit bez náhrady nebo s dohodnutou náhradou – rozhodnutí záleží na provozovateli.
- 3.3. Poučení po masáží
V rozhovoru po masáží se provozovatel zeptá zákazníka, jak se cítí po masáží, a jestli je v pořádku a jak se má po masáží chovat (dostatečně pít, aby doplnil tělu tekutiny, odpočívat,...)

4. Dárkový poukaz

- 4.1. Použití poukazu

Každý zákazník po zakoupení dárkového poukazu dostane kartičku, na které bude napsán datum nákupu, datum platnosti a na jakou délku setkání poukaz platí.

4.2. Hodnota poukazu

Pro všechny dárkové poukazy platí, že jejich hodnota nebo druh objednané služby je uveden přímo na poukazu. Nevyčerpanou hodnotu poukazu nelze směnit zpět za hotovost. Je možné, aby si po předchozí domluvě s masérem klient připlatil (dle aktuálního ceníku) např. 0,5 hod. či 1 hodinu navíc. Tato připlacená délka se pak přičte k délce na poukazu a klient si může užít delší masáž. Zaplatí jen hodiny nad rámec poukazu.

4.3. Platnost poukazu

Na každé kartičce, kterou zákazník dostane po zakoupení poukazu, je platnost poukazu uvedena. Po vypršení platnosti nevyčerpané hodiny setkání propadají a nesměňují se za peníze ani nijak nenahrazují. Lhůtu platnosti nelze prodloužit.

4.4. V případě ztráty nemůže být poukaz nijak nahrazen. Jakákoli manipulace s poukazem nebo jeho úprava, ovlivňující celkovou podobu či strukturu (papír, šablona, font písma, rozložení textu, barevné schéma apod.) je považována za padělání oficiálně vystaveného dokumentu, jež je dle platných zákonů ČR trestné.

4.5. Nákup dárkového poukazu je buď osobně nebo online. Platba je buď v hotovosti nebo převodem na účet masérky. Poukaz je platný až po přijetí platby masérce (přičtení částky na její účet či úhradu hotově).

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

5. Balíček předplacených služeb

5.1. Použití balíčku

Balíček je určen k předplacení – na více setkání se zákazníkem. Každý zákazník po zakoupení balíčku dostane kartičku, na které bude napsán datum nákupu, datum platnosti a prostor pro zaznamenání čerpaných služeb. Jak lze balíček čerpat je vždy napsáno na kartičce.

5.2. Hodnota balíčku

Na kartičce, kterou zákazník po zakoupení dostane, je napsáno, na kolik setkání balíček je. Nevyčerpanou hodnotu balíčku nelze směnit zpět za hotovost. Je možné přikoupit další balíček a jedno setkání se zákazníkem čerpat z více balíčků – např. z jednoho balíčku zbydou zákazníkovi dvě nevyčerpané hodiny, ale rád by setkání o 3 hodinách. Může si jednu hodinu buď zakoupit zvlášť za jednotnou cenu za 1 hodinu setkání, a nebo si může koupit další výhodný balíček a tu jednu hodinu si na 3 hodinové setkání čerpat z druhého balíčku.

5.3. Platnost balíčku

Na každé kartičce, kterou zákazník dostane po zakoupení balíčku, je platnost balíčku uvedena. Po vypršení platnosti nevyčerpané hodiny setkání propadají a nesměňují se za peníze ani nijak nenahrazují. Lhůtu platnosti nelze prodloužit.

- 5.4. V případě ztráty nemůže být balíček nijak nahrazen. Jakákoli manipulace s balíčkem nebo jeho úprava, ovlivňující celkovou podobu či strukturu (papír, šablona, font písma, rozložení textu, barevné schéma apod.) je považována za padělání oficiálně vystaveného dokumentu, jež je dle platných zákonů ČR trestné.
- 5.5. Nákup balíčku je buď osobně nebo online. Platba je buď v hotovosti nebo převodem na účet masérky. Balíček je platný až po přijetí platby masérce (přičtení částky na její účet či úhradu hotově).
- 5.6. Platbu balíčkem je nutno nahlásit před začátkem masáže pro ověření platnosti.

6. Reklamace služeb

- 6.1. Při reklamaci poskytovaných služeb postupuje provozovatel i zákazník dle platné zákonné úpravy, zejména podle ustanovení OZ a ZOS. Zákazník bere na vědomí veškerá pravidla a lhůty stanovené v příslušných předpisech a v případě reklamace je povinen dle nich postupovat.
- 6.2. Reklamaci lze nad rámec zákonných možností podat také elektronicky na e-mail provozovatele uvedený na jeho webových stránkách. Okamžikem uplatnění reklamace je její doručení provozovateli.

7. Závěrečná ustanovení

- 7.1. Bezpečnost práce a prevence rizik na pracovišti
Vstupem do provozovny se zákazník zavazuje dodržovat pravidla bezpečnosti práce a prevence rizik na pracovišti provozovatele a povinností dodržovat bezpečnostní pokyny obsluhujícího maséra.
- 7.2. Smluvní vztahy mezi Smluvními stranami se řídí právním řádem České republiky.
- 7.3. Smluvní strany výslovně prohlašují, že tyto obchodní podmínky uzavřely po důkladném seznámení se s jejich obsahem, svobodně a vážně, přijímají je, přičemž práva a povinnosti v nich stanovené se zavazují dodržovat.
- 7.4. Platnost a účinnost
Tyto všeobecné obchodní podmínky vstupují v platnost a účinnost dne 1.6.2023.

ZÁSADY OCHRANY OSOBNÍCH ÚDAJŮ (GDPR)

Milí návštěvníci webových stránek www.dotekniky.cz a uživatelé služeb prodávaných na těchto stránkách, tyto zásady ochrany osobních údajů představují způsoby a principy zpracování osobních údajů v souvislosti s webem www.dotekniky.cz a souvisejícími službami Správce osobních údajů:

Bc. Nikola Švengrová

místem podnikání Dělnická 1a, 58601 Jihlava

IČO 19137168

web: www.dotekniky.cz

email: nikola@dotekniky.cz

(dále jen „Správce“)

1. Úvodní ustanovení

- 1.1. Správce je poskytovatelem masážních služeb a provozovatelem webových stránek www.dotekniky.cz.
- 1.2. Při provozu služeb Správce zpracovává osobní údaje způsobem popsáných v těchto zásadách.
- 1.3. Subjektem údajů se rozumí fyzické osoby, které využívají služeb Správce.
- 1.4. Zpracování osobních údajů znamená jednotlivý úkon či soubor úkonů, k nimž systematicky dochází při nakládání s osobními údaji. Jedná se zejména o jejich shromažďování, uspořádání, ukládání, vyhledávání, používání, řazení a třídění v databázích, blokování a další. Zpracování osobních údajů je Správce prováděno v souladu s platnou legislativou v oblasti ochrany osobních údajů, a to dle nařízení č. 2016/679 Evropského parlamentu a Rady EU, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů.
- 1.5. Správce zpracovává údaje subjektů údajů (jméno, příjmení, telefon a e-mail), které získá za účelem vymezeným dle čl. II. těchto zásad. Předmět činnosti Správce a předmětem zpracování osobních údajů nejsou zvláštní kategorie údajů.

2. Účel zpracování osobních údajů

- 2.1. Účelem zpracování osobních údajů je využití služeb poskytovaných Správce. Právním základem zpracování osobních údajů je uzavřená smlouva, objednávka či udělený souhlas ze strany subjektů údajů.

2.2. Správce zpracovává osobní údaje v rozsahu, ve kterém byly uživateli poskytnuty a pouze pro shora uvedené účely (nákup a využití služeb Správce, emailing na základě souhlasu subjektů údajů, komunikace se subjekty údajů).

3. Doba uchování osobních údajů

3.1. Správce uchovává osobní údaje po dobu nezbytnou k výkonu práv a povinností vyplývajících ze smluvního vztahu mezi zákazníkem a správcem a uplatňováním nároků z těchto smluvních vztahů (nejdéle 5 let od ukončení smluvního vztahu) a po dobu, než je odvolán souhlas se zpracováním osobních údajů pro účely marketingu, nejdéle však 5 let, jsou-li osobní údaje zpracovávány na základě souhlasu.

3.2. Po uplynutí doby uchovávání osobních údajů správce osobní údaje vymaže.

4. Práva subjektů údajů

4.1. Správce zaručuje subjektům údajů následující práva, která vychází z nařízení o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů:

Subjekty údajů mají právo na přístup ke svým osobním údajům.

Subjekty údajů mají právo opravu, doplnění nebo výmaz osobních údajů.

Subjekty údajů mohou požadovat omezení zpracování svých osobních údajů.

Subjekty údajů mají právo požadovat, aby jejich osobní údaje nebyly předmětem automatizovaného individualizovaného rozhodování (a to i profilování).

Subjekty údajů mají právo vznést námitku proti zpracování svých osobních údajů.

Subjekty údajů mají právo na přenositelnost údajů ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu.

Subjekty údajů jsou oprávněny kdykoliv udělený souhlas se zpracováním osobních údajů odvolat.

Subjekty údajů jsou oprávněny podat stížnost u dozorového úřadu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů (www.uoou.cz), se sídlem Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7, email posta@uoou.cz, datová schránka qkbaa2n.

5. Cookies

5.1. Správce při provozu svých služeb v rámci internetu využívá cookies. Jedná se o malé textové soubory, které weby při jejich zachycení odesílají do prohlížeče. Účelem cookies je zejména využití pro ukládání údajů reklamních systémů, ke sledování chování návštěvníků na stránkách, pomoc při vyplňování formulářů, usnadnění přihlašování a další.

5.2. Správce subjekty údajů výslovně upozorňuje, že jejich webové prohlížeče podporují správu cookies. V rámci jejich nastavení je možné cookies blokovat, zcela zakázat jejich použití, mazat či je povolit jen pro jednotlivé weby či služby. Správce doporučuje subjektům údajů prostudovat nápovědu svých internetových prohlížečů za účelem zajištění správy svých cookies.

5.3. Správce pro své služby využívá reklamní systémy (zejména Seznam.cz, Google případně Facebook). Na stránkách těchto provozovatelů reklamních systémů mohou subjekty údajů zjistit další informace o využití cookies ze strany provozovatelů těchto reklamních systémů.

6. Závěrečná ustanovení

- 6.1. Správce při zpracování údajů dle shora vymezených účelů využívá zpracovatele, a to vč. zpracovatelů pro zajištění technického chodu svých služeb. Správce na požádání sdělí subjektů údajů všechny aktuální zpracovatele, které pro provoz a technickou podporu svých služeb využívá. Správce zajistil, že uvedení zpracovatelé garantují ochranu osobních údajů v minimálně stejném rozsahu, jako garantuje sám těmito zásadami a povinnostmi dle právních předpisů.
- 6.2. Správce při své činnosti nepředává osobní údaje mimo země Evropské unie.
- 6.3. Správce si vyhrazuje právo je změnit v případě změn na straně Správce či právní úpravy v této oblasti.

Tyto Zásady ochrany osobních údajů jsou účinné ode dne 1.11.2023

Bc. Nikola Švengrová