

Všeobecné obchodní podmínky

IMEDA spol. s r.o. - masáže IČO: 00579360, místo podnikání: Hálkova 473, Hradec Králové, PSČ 500 02

1. Základní ustanovení

- 1.1. Tyto všeobecné smluvní podmínky upravují právní závazkové vztahy mezi poskytovatelem služeb IMEDA spol. s r.o. (dále jen provozovatel) a kupujícím poskytovaných služeb (dále jen kupující či zákazník).
- 1.2. Provozovatel poskytuje masážní služby na základě platného živnostenského oprávnění a odpovědné osoby s osvědčující odbornou způsobilostí k vykonávaným činnostem.
- 1.3. Nákupem dárkového poukazu nebo telefonickým či elektronickým objednááním konkrétního termínu masáže projevuje kupující svůj souhlas s všeobecnými obchodními podmínkami provozovatele.

2. Objednávka služeb

- 2.1. **Termín návštěvy** je třeba dohodnout a rezervovat předem telefonicky či e-mailem. Dohodnutý termín se považuje za závaznou objednávku. Provozovatel na dohodnutý termín návštěvy zákazníka rezervuje příslušný čas maséra.
- 2.2. **Přeobjednání** - pokud se z vážných důvodů nelze v dohodnutém termínu dostavit, je třeba tuto skutečnost s min. 6 hodinovým předstihem telefonicky oznámit.
- 2.3. **Zrušení objednávky** - pokud se klient z vážných důvodů nemůže dostavit na sjednaný termín, je povinen informovat maséra o této skutečnosti ihned, jak se o překážce dozví. Pokud se klient nedostaví na sjednaný termín 3x po sobě, či neuhradí dlužný storno poplatek, nebude již dále objednáán. V případě, že se klient nedostaví na sjednaný termín bez omluvy, či masáž zruší těsně před příchodem, je povinen uhradit storno poplatek dle ceníku. Do plného uhrazení storno poplatku předem na účet společnosti nebude klient již dále objednáván, po úhradě poplatku bude objednávka opět standardně přijata.
- 2.4. **Předčasný příchod** - prostory masérny nejsou přístupné v libovolnou dobu, masáž je vždy sjednávána na objednaný čas. Nelze zákazníkům garantovat, že budou přijati na masáž před řádně sjednaným termínem.
- 2.5. **Pozdní příchod** - dostaví-li se zákazník se zpožděním, může mu být masáž o tento čas zkrácena bez nároku na poměrné snížení ceny. V případě delšího (10 a více minut) zpoždění bez telefonické omluvy může být zákazníkovi objednaný termín zrušen a v tomto případě bude aplikován storno poplatek viz. ceník.
- 2.6. **Odmítnutí masáže** - masáž může být odmítnuta v těchto případech:
 - 2.6.1. zákazník se dostaví na masáž se zjevnými příznaky infekčních onemocnění
 - 2.6.2. zákazník se dostaví na masáž v podnapilém stavu, nebo pod vlivem návykových látek
 - 2.6.3. zákazník se dostaví na masáž se zdravotními problémy medicínského charakteru
 - 2.6.4. zákazník se dostaví na masáž v nevyhovujícím hygienickém stavu
 - 2.6.5. zákazník se během objednávání termínu masáže vyjadřuje nepřístojným způsobem

- 2.7. **Předčasné ukončení masáže** - masáž může být předčasně ukončena, pokud se:
- 2.7.1. během masáže u zákazníka objeví zjevné příznaky infekčních onemocnění, nebo
 - 2.7.2. během masáže u zákazníka objeví zjevné příznaky podnapilosti či návykových látek, nebo
 - 2.7.3. během masáže u zákazníka objeví zjevné příznaky zdravotních problémů, nebo
 - 2.7.4. během masáže bude zákazník přes opakovanou výzvu chovat nepřístojným způsobem
- 2.8. **Doprovod a přístupnost** - masírovanou osobu může doprovázet max. jedna osoba. Nedoporučuje se z důvodu bezpečnosti brát s sebou dítě do 8 let věku. Masérna není přizpůsobena pro dětské kočárky a kola. Do masérny není možné z hygienických důvodů brát s sebou zvířata.
- 2.9. **Osobní věci a cennosti** - po celou dobu masáže má zákazník své věci odloženy v místě k tomu určeném přímo v masérně. Jakékoliv zcizení třetí osobou je vyloučeno, neboť v prostorách (jedna místnost) se nachází vždy pouze zákazník a masér. Cennosti si každý bere do místnosti na svou vlastní zodpovědnost a také si za ně sám zodpovídá.
- 2.10. **Informovaný souhlas zákazníka** - zákazník je před první masáží instruován o zdravotních rizicích, indikacích a kontraindikacích. Pokud se rozhodne masáž podstoupit, dává tím jasně a svobodně najevo svůj informovaný souhlas. Pokud záměrně zatají důležitou zdravotní informaci, zejména kontraindikaci, nese zodpovědnost za veškerá rizika způsobena masáží.
- 2.11. **Ceník masáží** - ceník masáží je k nahlédnutí v provozovně.

3. Reklamace služeb

Při reklamaci poskytovaných služeb musí zákazník bezodkladně informovat provozovatele, a to písemně v elektronické podobě na e-mail: imeda@seznam.cz.

4. Dárkový poukaz předtištěný (hmotný)

- 4.1. **Objednání poukazu** - poukaz lze objednat bez předchozího objednání na místě v provozovně. Úhrada probíhá v hotovosti.
- 4.2. **Použití dárkového poukazu** - dárkový poukaz lze použít na úhradu služby, na kterou byl certifikát vystaven - tato informace je vždy uvedena na poukazu. Platbu dárkovým poukazem je nutno nahlásit před začátkem masáže.
- 4.3. **Hodnota dárkového poukazu** - dárkové poukazy jsou vydávány vždy na konkrétní druh a délku trvání masáže, což je na poukazu vždy uvedeno a plně tak pokryjí uvedenou službu. Doplnkové služby a služby nad sjednaný rámec budou dopláceny zákazníkem zvlášť.
- 4.4. **Platnost dárkového poukazu** – dárkový poukaz má expiraci vyznačenou na poukazu a činí 6 měsíců od data zakoupení. Poukaz je platný s razítkem dodavatele a s podpisem oprávněné osoby. Bez těchto náležitostí je poukaz NEPLATNÝ.
- 4.5. **Propadnutí dárkového poukazu** - v případě expirace dárkového poukazu tento poukaz propadá bez náhrady v plné výši.

5. Úhrada za masérské služby

Platba v provozovně je možná v hotovosti, nebo zakoupeným dárkovým poukazem.

6. Závěrečná ustanovení

- 6.1. Bezpečnost práce a prevence rizik na pracovišti - vstupem do provozovny vyjadřuje zákazník srozumění se svou povinností dodržovat pravidla bezpečnosti práce a prevence rizik na pracovišti provozovatele a povinností dodržovat bezpečnostní pokyny obsluhujícího maséra.

7. Ochrana osobních údajů („GDPR“)

dle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES

Tato informace slouží k zajištění srozumitelné a transparentní informovanosti o zpracování osobních údajů.

- 7.1. **Kontaktní údaje na správce** - IMEDA spol. s r.o., Hálkova 473/22, 500 02 Hradec Králové, IČO: 00579360
- 7.2. **Účel a právní základ zpracování osobních údajů** - vaše osobní údaje a citlivé osobní údaje zpracováváme v rozsahu, v jakém jste nám tyto osobní údaje poskytli, a v souvislosti s uzavřením smluvního či jiného právního vztahu s námi. Vaše osobní údaje mohou být dále zpracovávány za účelem ochrany práv a právem chráněných zájmů naší organizace jako správce. Vaše kontaktní osobní údaje zpracováváme k tomu, abychom Vás kontaktovali nazpět a poskytli Vám informace, o které jste nás požádali. Vaše osobní údaje jsou zpracovávány v plném souladu s platnými právními předpisy.
- 7.3. **Příjemci osobních údajů** - vaše osobní údaje dále nepředáváme, Vaše osobní údaje poskytujeme pouze subjektům veřejné moci, tj. orgány státní správy, orgány činné v trestním řízení, soudy, exekutoři, notáři, insolvenční správci apod.
- 7.4. **Kategorie osobních údajů** - předmětem zpracování jsou tyto osobní údaje:
 - 7.4.1. základní identifikační a kontaktní údaje
 - 7.4.2. adresní údaje
 - 7.4.3. lokalizační údaje
- 7.5. **Předávání osobních údajů do zahraničí** - vaše osobní údaje nejsou poskytovány do zemí mimo EU
- 7.6. **Doba uložení osobních údajů** - Vaše osobní údaje zpracováváme po nezbytně nutnou dobu k zajištění práv a povinností plynoucích z příslušných právních předpisů, tak i po dobu platnosti uzavřené smlouvy s Vámi. Po skončení doby nezbytné pro zpracování dochází k likvidaci osobních údajů v souladu s příslušnými právními předpisy.
- 7.7. **Práva týkající se ochrany osobních údajů** - v souvislosti se zpracováním osobních údajů máte oprávnění žádat informaci o tom, jaké osobní údaje jsou o Vás zpracovávány, máte právo požadovat přístup k Vaším osobním údajům včetně práva na jejich opravu, pokud zjistíte, že jsou tyto údaje nesprávné. Neúplné osobní údaje máte právo kdykoli doplnit. Máte právo na výmaz Vašich osobních údajů, máte-li za to, že pominul účel jejich zpracování a pro nás jsou v daném konkrétním případě nepotřebné. Vaše právo na výmaz osobních údajů je však omezeno našimi zákonnými povinnostmi. Právo na přenositelnost osobních údajů můžete uplatit k jinému výslovně určenému správci, pakliže tomuto nebudou bránit žádné zákonné překážky. Máte právo, abychom v určitých případech omezili zpracování Vašich

osobních údajů. Proti zpracování, které je založeno na našich oprávněných zájmech nebo je nezbytné pro splnění úkolu prováděného ve veřejném zájmu nebo při výkonu veřejné moci, máte právo vznést námitku.

V případě, že se domníváte, že zpracováním Vašich osobních údajů dochází k porušení Vašich práv v oblasti ochrany osobních údajů, máte právo podat stížnost u Úřadu pro ochranu osobních údajů.

Poskytování Vašich osobních údajů je zákonným požadavkem. Máte povinnost osobní údaje poskytnout, stejně tak i my máme právo je po Vás požadovat. Neposkytnutí Vašich osobních údajů bude znamenat, že Vám nebudeme moci poskytnout služby.

Informace v souvislosti s uplatněním práva na přístup k osobním údajům Vám poskytneme do jednoho měsíce od přijetí Vaší žádosti. Lhůta však může být s ohledem na složitost a počet žádostí odůvodněně prodloužena až o další dva měsíce. Informace se poskytují bezplatně. Zjevně nedůvodné a nepřiměřené žádosti o informace mohou být zpoplatněny či odmítnuty.

Více informací o právech je k dispozici na internetových stránkách Úřadu pro ochranu osobních údajů. (<https://www.uoou.cz/6-prava-subjektu-udaj/d-27276>).

8. Platnost a účinnost

Tyto všeobecné obchodní podmínky vstupují v platnost a účinnost dne 1. 7. 2019.