VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY

Invest Ness s.r.o., (Beauty Krása) IČO: 57059021

Beauty Ness s.r.o., (Endo Ness) IČO: 57208603

I. **Základné ustanovenia**

1.1 Tieto Všeobecné obchodné podmienky upravujú práva a povinnosti medzi zákazníkom a spoločnosťami:
• Invest Ness s.r.o., IČO: 57059021
• Beauty Ness s.r.o., IČO: 57208603
Služby sú poskytované v samostatných prevádzkach označených identifikačnými údajmi príslušnej spoločnosti. Poskytovateľom služby je spoločnosť, v ktorej prevádzke bola služba vykonaná a ktorá vystavila pokladničný doklad alebo faktúru.

Rezervácie služieb sú realizované prostredníctvom spoločného rezervačného systému Bookio.

1.2 Vek zákazníka

Ošetrenia poskytované poskytovateľmi sú určené pre osoby staršie ako 18 rokov.

Poskytovatelia si vyhradzujú právo odmietnuť vykonanie ošetrenia, ak zdravotný stav zákazníka, ním uvedené informácie alebo zistené kontraindikácie neumožňujú bezpečné vykonanie procedúry.

V takom prípade nevzniká zákazníkovi nárok na náhradu škody, ušlého zisku ani iných nákladov.

1.3 Poskytovatelia služieb

Obchodné meno: Invest Ness s.r.o. (Beauty Krása) IČO: 57059021

Beauty Ness s.r.o. (Endo Ness) IČO: 57208603

Adresa prevádzky spoločná: Bratská 3506/3, 85101 Bratislava – Petržalka

Web: www.beautyness.sk

Rezervačný systém: Bookio

Email: info@beautyness.sk

Telefón: 0948668812

Telefón slúži výlučne na komunikáciu so zákazníkmi. Rezervácie termínov sú realizované prostredníctvom rezervačného systému Bookio.

1.4 Zákazníkom je fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá využíva služby s poskytovateľmi alebo zakúpi produkty ponúkané poskytovateľmi.

1.5 Právne vzťahy sa riadia najmä:

- zákonom č. 108/2024 Z.z. o ochrane spotrebiteľa

- zákonom č. 40/1964 Z.z. Občiansky zákonník

- zákonom č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov

1.6 **Súhlas s VOP**

Zákazník vykonaním rezervácie prostredníctvom rezervačného systému Bookio, zakúpením služby, zakúpením kúry alebo absolvovaním ošetrenia potvrdzuje, že sa oboznámil s týmito Všeobecnými obchodnými podmienkami, Reklamačným poriadkom a dokumentom Ochrana osobných údajov (GDPR), porozumel ich obsahu a súhlasí s nimi v plnom rozsahu.

II. **Poskytované služby**

2.1 Poskytovatelia poskytujú estetické, masážne a wellness služby zamerané na zlepšenie vzhľadu pokožky, telesných proporcií, mikrocirkulácie, lymfatického systému a celkového komfortu zákazníka. Poskytované služby nie sú zdravotnou starostlivosťou podľa osobitných právnych predpisov a nenahrádzajú lekársku diagnostiku ani liečbu.

2.2 Poskytované služby zahŕňajú najmä:

- Endospheres celé telo

- Endospheres brucho a boky

- Endospheres nohy a zadok

- Endospheres chrbát a ruky

- Endospheres ruky

- Endospheres tvár, dekolt

- Maderoterapia celé telo

- Darčekové poukážky

Poskytovatelia si vyhradzujú právo rozšíriť, obmedziť alebo zmeniť rozsah poskytovaných služieb bez predchádzajúceho upozornenia. Aktuálna ponuka služieb je vždy zverejnená na webovej stránke www.beautyness.sk alebo v prevádzke poskytovateľov služieb.

2.3 Aktuálny zoznam služieb a cien je zverejnený na webovej stránke alebo v prevádzkach. www.beautyness.sk

Ceny služieb platné v deň rezervácie alebo zakúpenia služby sú pre zákazníka záväzné. Poskytovatelia si vyhradzujú právo kedykoľvek upraviť ceny služieb. Zmena cien nemá vplyv na už uhradené služby alebo kúry, pokiaľ nie je uvedené inak. Poskytovatelia môžu ponúkať aj ďalšie služby súvisiace s estetickou starostlivosťou o telo. Aktuálny zoznam služieb je vždy uvedený v cenníku na webovej stránke poskytovateľov alebo v prevádzkach.

2.4 Ďalšie služby

Poskytovatelia môžu vykonávať vstupnú alebo priebežnú termoanalýzu pomocou termokamery za účelom sledovania zmien prekrvenia, mikrocirkulácie a teplotných rozdielov jednotlivých oblastí tela.

2.5 Termoanalýza slúži výlučne na informačné a porovnávacie účely a nepredstavuje zdravotnú diagnostiku ani lekárske vyšetrenie. Výsledky ošetrení sa môžu líšiť v závislosti od individuálnych vlastností organizmu zákazníka, jeho životného štýlu, zdravotného stavu a dodržiavania odporúčaní po ošetrení. Poskytovatelia preto nemôžu garantovať konkrétny estetický alebo zdravotný výsledok ošetrenia.

2.6 Dĺžka ošetrenia

Uvedená dĺžka ošetrenia zahŕňa prípravu klienta, konzultáciu, termoanalýzu pred a po ošetrení, samotné ošetrenie a odporúčania po procedúre. Skutočný čas výkonu sa môže primerane líšiť bez nároku zákazníka na zníženie ceny služby.

2.7 Termografické snímky a marketing

Počas vstupnej, priebežnej alebo záverečnej konzultácie môžu poskytovatelia vytvárať anonymizované termografické snímky získané prostredníctvom termokamery.

Tieto snímky neobsahujú identifikovateľnú podobu tváre zákazníka ani údaje umožňujúce identifikáciu konkrétnej osoby.

Zákazník súhlasí s použitím anonymizovaných termografických snímok na dokumentačné, vzdelávacie, prezentačné a marketingové účely, najmä na webovej stránke poskytovateľa, sociálnych sieťach, v reklamných kampaniach a propagačných materiáloch.

2.8 Výsledky ošetrenia

Výsledky ošetrenia sú individuálne a závisia najmä od zdravotného stavu zákazníka, hormonálneho nastavenia organizmu, veku, genetických predispozícií, životného štýlu, stravovacích návykov, pitného režimu, fyzickej aktivity, užívaných liekov a dodržiavania odporúčaní poskytovateľov.

Poskytovatelia negarantujú konkrétny estetický, zdravotný ani hmotnostný výsledok po jednom alebo viacerých ošetreniach.

Fotografie, termoanalýzy, marketingové materiály, prezentované výsledky alebo skúsenosti iných zákazníkov slúžia výlučne na ilustračné účely a nepredstavujú garanciu rovnakého výsledku u každého zákazníka.

Zákazník berie na vedomie, že nedosiahnutie očakávaného výsledku samo o sebe nie je dôvodom na reklamáciu služby ani na vrátenie zaplatenej ceny.

III. **Rezervácia termínu**

3.1 Rezervácia termínu je možná výhradne prostredníctvom online rezervačného systému Bookio, dostupného na webovej stránke poskytovateľa www.beautyness.sk

Rezervácia sa považuje za platnú až po jej potvrdení rezervačným systémom.

3.2 Rezerváciou termínu zákazník potvrdzuje správnosť zadaných údajov a súhlasí s týmito Všeobecnými obchodnými podmienkami.

Vytvorením rezervácie zákazník potvrdzuje, že:

- sa oboznámil s týmito Všeobecnými obchodnými podmienkami,

- oboznámil sa s Reklamačným poriadkom,
- oboznámil sa so Zásadami ochrany osobných údajov (GDPR),
- porozumel ich obsahu,
- súhlasí s nimi v plnom rozsahu.

Neznalosť VOP, Reklamačného poriadku alebo GDPR nie je dôvodom na neplatnosť rezervácie ani dôvodom na uplatnenie nárokov voči poskytovateľmi.

3.3 Zákazník je povinný pri rezervácii uviesť pravdivé, aktuálne a úplné údaje.

Poskytovatelia nezodpovedajú za nedoručenie potvrdenia rezervácie, pripomienky termínu alebo iných oznámení v prípade nesprávne uvedených kontaktných údajov.

3.4 Rezervácia termínu je záväzná. Rezerváciou termínu zákazník vyjadruje záujem o poskytnutie služby v rezervovanom termíne a zaväzuje sa dodržiavať storno podmienky uvedené v týchto VOP.

3.5 Poskytovatelia si vyhradzuje právo zmeniť, presunúť alebo zrušiť rezervovaný termín z technických, organizačných, prevádzkových, personálnych alebo zdravotných dôvodov.

V takom prípade bude zákazníkovi ponúknutý náhradný termín.

Zákazníkovi nevzniká nárok na finančnú náhradu, náhradu škody, ušlého zisku ani inú kompenzáciu.

3.6 V prípade meškania zákazníka si poskytovatelia vyhradzujú právo:

- primerane skrátiť dĺžku ošetrenia,

- upraviť rozsah služby,

- presunúť termín,

alebo termín zrušiť.

Cena služby zostáva zachovaná v plnej výške.

Ak meškanie zákazníka presiahne 15 minút, poskytovatelia môžu termín považovať za nevyužitý a odmietnuť vykonanie služby.

3.7 Poskytovatelia si vyhradzujú právo odmietnuť vykonanie ošetrenia alebo rezerváciu zrušiť, ak:

- zákazník poskytne nepravdivé informácie o svojom zdravotnom stave,

- existuje podozrenie na kontraindikáciu,

- zákazník je pod vplyvom alkoholu, omamných alebo psychotropných látok,

- zákazník sa správa agresívne, nevhodne alebo ohrozuje personál či ostatných zákazníkov.

V takom prípade nevzniká zákazníkovi nárok na náhradu škody, náhradný termín ani vrátenie zaplatenej ceny služby alebo kúry.

IV. Meškanie zákazníka

4.1Zákazník je povinný dostaviť sa na rezervovaný termín v dohodnutom čase.

Odporúča sa dostaviť minimálne 2 minút pred začiatkom ošetrenia.

4.2 V prípade meškania zákazníka si poskytovatelia vyhradzujú právo skrátiť dĺžku ošetrenia, aby nebol narušený harmonogram ďalších rezervovaných zákazníkov.

Cena služby zostáva zachovaná v plnej výške bez ohľadu na skrátenie ošetrenia spôsobené meškaním zákazníka.

4.3 Ak meškanie zákazníka presiahne 15 minút, poskytovatelia si vyhradzujú právo termín zrušiť a odmietnuť vykonanie služby.

Takýto termín sa považuje za zrušený zákazníkom.

4.4 V prípade zrušenia termínu z dôvodu meškania zákazníka sa postupuje podľa storno podmienok uvedených v týchto Všeobecných obchodných podmienkach.

4.5 Zákazníkovi nevzniká nárok na:

- predĺženie ošetrenia,

- náhradný termín,

- zľavu z ceny služby,

- finančnú kompenzáciu,

ak bolo ošetrenie skrátené alebo nebolo vykonané z dôvodu jeho meškania.

IV. Storno podmienky

5.1 Rezervácia termínu je záväzná. Zákazník je povinný dostaviť sa na rezervovaný termín v dohodnutom čase alebo rezerváciu včas zrušiť.

5.2 Ak sa zákazník nemôže dostaviť na rezervovaný termín, je povinný rezerváciu zrušiť alebo presunúť najneskôr 8 hodín pred začiatkom ošetrenia prostredníctvom rezervačného systému Bookio alebo kontaktovaním na telefonne číslo: 421948812668.

5.3 Pri zrušení rezervácie menej ako 8 hodín pred začiatkom ošetrenia alebo pri nedostavení sa na rezervovaný termín bez predchádzajúceho oznámenia vzniká poskytovateľom nárok na storno poplatok vo výške 20 €.

Poskytovatelia si vyhradzujú právo požadovať úhradu storno poplatku pred prijatím ďalšej rezervácie.

5.4 V prípade zakúpenej kúry alebo balíka ošetrení sa pri:

- nedostavení sa na termín,

- zrušení termínu menej ako 8 hodín pred začiatkom ošetrenia,

- považuje jedno ošetrenie za riadne vyčerpané.

Zákazníkovi nevzniká nárok na náhradný termín ani finančnú kompenzáciu.

5.5 Zakúpené kúry, balíky ošetrení a darčekové poukazy sú:

- neprenosné na inú osobu,

- nevratné,

- nevymeniteľné za finančnú hotovosť.

Platnosť kúry je 6 mesiacov odo dňa úhrady, pokiaľ nie je uvedené inak.

Po uplynutí platnosti kúry alebo poukazu nárok na nevyčerpané služby bez náhrady zaniká.

Uhradené finančné prostriedky sa nevracajú.

5.6 Poskytovatelia si vyhradzujú právo odmietnuť ďalšie rezervácie zákazníkovi, ktorý opakovane porušuje storno podmienky, nedostavuje sa na rezervované termíny alebo inak narúša riadny chod prevádzky.

5.7 V prípade ochorenia, pracovnej neschopnosti, dovolenky, technickej poruchy zariadenia alebo iných prevádzkových dôvodov si poskytovatelia vyhradzujú právo rezervovaný termín zmeniť alebo zrušiť.

Zákazníkovi bude ponúknutý náhradný termín.

Zákazníkovi nevzniká nárok na náhradu škody, ušlého zisku ani inú finančnú kompenzáciu.

5.8 Ak zákazník predčasne ukončí čerpanie zakúpenej kúry alebo balíka z vlastného rozhodnutia, nemá nárok na vrátenie celej ani pomernej časti uhradenej ceny.

5.8a Zakúpením kúry alebo balíka služieb zákazník berie na vedomie, že dosiahnutie odporúčaných intervalov ošetrení si vyžaduje rezerváciu termínov s dostatočným časovým predstihom. Dostupnosť termínov sa priebežne mení podľa obsadenosti prevádzky.
Nemožnosť rezervácie zákazníkom preferovaných dní alebo časov nezakladá nárok na vrátenie ceny kúry, jej časti ani na inú finančnú kompenzáciu.

5.8b Zákazník je zodpovedný za včasné rezervovanie termínov počas celej doby platnosti kúry. Poskytovatelia negarantujú dostupnosť konkrétnych dní, hodín ani frekvenciu ošetrení podľa individuálnych časových možností zákazníka.

VI. **Ceny a platobné podmienky**

6.1 Ceny služieb sú uvedené v aktuálnom cenníku zverejnenom na webovej stránke www.beautyness.sk poskytovateľmi alebo v prevádzkach samostatných, neprechodných.

6.2 Platba môže byť realizovaná:

- v hotovosti

- platobnou kartou

- na bankový účet

- iným spôsobom podľa možností poskytovateľov

6.3 Poskytovatelia nie sú platiteľmi DPH.

6.4 Pokladničný doklad je vystavovaný prostredníctvom systému VRP2 v súlade s platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky.

6.5 Zákazník súhlasí s elektronickým doručením pokladničného dokladu na e-mailovú adresu uvedenú pri rezervácii služby alebo poskytnutú poskytovateľom počas návštevy prevádzok.

6.6 Zákazník je zodpovedný za správnosť zadanej e-mailovej adresy. Poskytovatelia nezodpovedajú za nedoručenie dokladu spôsobené nesprávne uvedenou e-mailovou adresou alebo technickými problémami na strane zákazníka.

VII. **Kúry a balíky ošetrení**

7.1 Poskytovatelia môžu ponúkať balíky ošetrení alebo kúry (ďalej len „kúra“), ktoré predstavujú zvýhodnený balík viacerých ošetrení za výhodnejšiu cenu oproti jednotlivým ošetreniam.

7.2 Zakúpením kúry zákazník súhlasí s podmienkami jej čerpania uvedenými v týchto VOP. Zakúpením kúry zákazník potvrdzuje, že sa oboznámil s jej podmienkami, platnosťou a spôsobom čerpania.

7.3 Kúra je platná po dobu určenej lehoty odo dňa jej zakúpenia 6 mesiacov.

Kúry a balíky ošetrení sú:

- neprenosné na inú osobu,

- nevratné,

- nevymeniteľné za finančnú hotovosť

7.4 Platnosť kúry je 6 mesiacov odo dňa jej úhrady, pokiaľ poskytovateľ neurčí inak.

Po uplynutí platnosti kúry nárok na nevyčerpané ošetrenia bez náhrady zaniká. Kúra je určená pre konkrétneho zákazníka a je neprenosná na inú osobu, pokiaľ poskytovateľ neurčí inak.

7.5 Zakúpená kúra predstavuje zvýhodnený balík ošetrení. V prípade, že zákazník kúru nevyčerpá z vlastného rozhodnutia, nevzniká mu nárok na vrátenie ceny za nevyčerpané ošetrenia. Ak zákazník preruší alebo predčasne ukončí čerpanie kúry z vlastného rozhodnutia, nevzniká mu nárok na vrátenie celej ani pomernej časti uhradenej ceny.

7.6 Poskytovatelia negarantujú konkrétny estetický alebo zdravotný výsledok kúry. Výsledky sa môžu líšiť v závislosti od individuálnych vlastností organizmu, zdravotného stavu, životného štýlu a dodržiavania odporúčaní po ošetrení.

7.7 V prípade nedostavenia sa na rezervovaný termín alebo zrušenia termínu v rozpore so storno podmienkami sa postupuje podľa článku IV. Týchto VOP.

7.8 V prípade, že zákazník z akéhokoľvek dôvodu prestane kúru využívať, nárok na nevyčerpané ošetrenia zaniká po uplynutí platnosti kúry.

7.9 V prípade zdravotných dôvodov, ako je napríklad tehotenstvo, chirurgický zákrok alebo iné zdravotné obmedzenie, ktoré dočasne znemožňuje absolvovanie ošetrenia, môže poskytovateľ kúru po dohode so zákazníkom dočasne pozastaviť.

7.10 V prípade, že zákazník z akéhokoľvek dôvodu prestane kúru využívať alebo nevyčerpá všetky ošetrenia v lehote platnosti kúry, nevzniká mu nárok na vrátenie

finančných prostriedkov ani na predĺženie platnosti kúry, pokiaľ poskytovateľ nerozhodne inak.

7.11 V prípade zdravotných dôvodov (napr. tehotenstvo, operácia, úraz alebo iné zdravotné obmedzenie), ktoré dočasne znemožňujú absolvovanie ošetrenia, môže poskytovateľ na základe individuálneho posúdenia pozastaviť platnosť kúry na primeranú dobu.

7.12 Poskytovateľ si vyhradzuje právo odmietnuť vykonanie ošetrenia, ak by jeho vykonanie mohlo ohroziť zdravie zákazníka alebo je v rozpore s kontraindikáciami daného ošetrenia.

7.13 Zákazník je povinný pravdivo a úplne informovať poskytovateľa o svojom zdravotnom stave, užívaných liekoch, prebiehajúcej liečbe a všetkých zdravotných obmedzeniach pred začatím kúry aj počas jej trvania.

7.14 Poskytovatelia nezodpovedajú za zdravotné komplikácie, vedľajšie účinky alebo zhoršenie zdravotného stavu spôsobené zatajením, neúplným alebo nepravdivým uvedením zdravotných informácií zo strany zákazníka.

7.15 Poskytovatelia negarantujú konkrétny estetický, zdravotný ani redukčný výsledok kúry. Výsledky sa môžu líšiť v závislosti od individuálnych vlastností organizmu, zdravotného stavu, životného štýlu, stravovacích návykov a dodržiavania odporúčaní poskytovatelia.

Zdravotný stav a kontraindikácie

8.1 Zákazník je povinný pred začatím ošetrenia pravdivo, úplne a bez zamlčania informovať poskytovateľa o svojom zdravotnom stave, užívaných liekoch, prekonaných ochoreniach, zdravotných obmedzeniach a všetkých skutočnostiach, ktoré môžu mať vplyv na bezpečné vykonanie ošetrenia.

8.2 Zákazník je povinný informovať najmä o:

- tehotenstve

- onkologických ochoreniach

- trombóze

- infekčných ochoreniach

- kožných ochoreniach

- iných zdravotných problémoch

- kardiostimulátor alebo iné implantované elektronické zariadenie

- poruchy zrážanlivosti krvi

- užívanie liekov na riedenie krvi

- autoimunitné ochorenia

- nedávne operácie alebo úrazy

- epilepsia

- akútne zápalové ochorenia

- horúčkové stavy

- lymfedém

- závažné ochorenia srdca a ciev

8.3 Poskytovatelia nezodpovedajú za zdravotné komplikácie, poškodenie zdravia alebo nežiaduce účinky vzniknuté v dôsledku zatajenia, neúplného alebo nepravdivého uvedenia zdravotných informácií zo strany zákazníka.

8.4 Poskytovatelia si vyhradzujú právo odmietnuť, prerušiť alebo ukončiť ošetrenie bez nároku zákazníka na finančnú náhradu, ak existuje dôvodné podozrenie, že vykonanie ošetrenia by mohlo ohroziť zdravie zákazníka, personálu alebo je v rozpore s kontraindikáciami daného ošetrenia.

8.5 Poskytovatelia negarantujú konkrétny estetický, zdravotný ani redukčný výsledok ošetrenia alebo kúry. Výsledky sa môžu líšiť v závislosti od individuálnych vlastností organizmu, zdravotného stavu, životného štýlu, stravovania, hormonálneho nastavenia a dodržiavania odporúčaní poskytovateľov.

IX. Darčekové poukážky

9.1 Poskytovatelia ponúkajú možnosť zakúpenia darčekových poukážok na služby alebo v určitej finančnej hodnote.

9.2 Darčeková poukážka je platná po dobu 6 mesiacov od dátumu jej zakúpenia, pokiaľ na poukážke nie je uvedené inak.

9.3 Darčeková poukážka je možné využiť výhradne na služby poskytované poskytovateľmi.

9.4 Darčekovú poukážku je potrebné predložiť pred začiatkom ošetrenia.

9.5 Darčekovú poukážku nie je možné vymeniť za hotovosť, previesť na finančné plnenie ani požadovať vrátenie peňazí za jej nevyužitie.

9.6 V prípade nevyužitia darčekovej poukážky v dobe jej platnosti nárok na jej využitie zaniká bez nároku na náhradu.

9.7 Poskytovatelia nezodpovedajú za stratu, poškodenie alebo zneužitie darčekovej poukážky.

9.8 Ak hodnota vybraného ošetrenia prevyšuje hodnotu darčekovej poukážky, zákazník je povinný doplatiť rozdiel podľa aktuálneho cenníka poskytovateľov.

9.9 Ak je hodnota vybraného ošetrenia nižšia ako hodnota darčekovej poukážky, rozdiel sa nevypláca v hotovosti a môže byť použitý na ďalšie služby poskytovateľov počas platnosti poukážky.

9.10 Na rezerváciu termínu prostredníctvom darčekovej poukážky sa vzťahujú rovnaké storno podmienky ako na ostatné rezervácie služieb.

X. **Zodpovednosť za poskytované služby**

10.1 Poskytovatelia vykonávajú ošetrenia s odbornou starostlivosťou.

10.2 Výsledky ošetrení sa môžu líšiť v závislosti od individuálnych vlastností organizmu zákazníka.

10.3 Poskytovatelia nezodpovedajú za výsledky ovplyvnené:

- nedodržaním odporúčaní po ošetrení

- zdravotným stavom zákazníka

- individuálnou reakciou organizmu

- hormonálnymi zmenami organizmu

- užívaním liekov alebo zdravotnou liečbou

- nedodržaním odporúčanej frekvencie ošetrení

XI. **Infekčné a respiračné ochorenia**

11.1 Zákazník je povinný dostaviť sa na ošetrenie v zdravotnom stave, ktorý umožňuje bezpečné poskytnutie služby.

11.2 V prípade výskytu príznakov infekčného alebo respiračného ochorenia (napr. horúčka, kašeľ, nádcha, bolesti hrdla alebo iné príznaky ochorenia), je zákazník povinný rezervovaný termín zrušiť alebo presunúť na iný termín.

11.3 Poskytovatelia si vyhradzujú právo odmietnuť alebo prerušiť ošetrenie zákazníkovi, ktorý javí známky infekčného alebo respiračného ochorenia.

11.4 Poskytovatelia vykonávajú primerané hygienické, dezinfekčné a preventívne opatrenia na ochranu zdravia zákazníkov a personálu. Poskytovatelia nezodpovedajú za vznik ochorenia zákazníka, pokiaľ neporušil svoje zákonné alebo hygienické povinnosti.

11.5 Poskytovatelia si vyhradzujú právo bez nároku na náhradu odmietnuť poskytnutie služby zákazníkovi, ktorý je pod vplyvom alkoholu, omamných alebo psychotropných látok alebo sa správa agresívne či nevhodným spôsobom.

XII. **Reklamácie služieb**

12.1 Zákazník je povinný oznámiť zjavné nedostatky poskytnutej služby bez zbytočného odkladu, najneskôr do 24 hodín od vykonania ošetrenia, a to telefonicky, e-mailom alebo osobne.

12.1a Ak zákazník zjavné nedostatky služby nenahlási do 24 hodín od vykonania ošetrenia, poskytovatelia pri posudzovaní reklamácie prihliadajú na skutočnosť, že zákazník bezprostredne po ošetrení nevzniesol žiadne námietky a umožnil posúdenie reklamácie až s časovým odstupom.

12.1b Reklamácie týkajúce sa správania personálu, kvality komunikácie, pozornosti personálu, rozsahu alebo dĺžky vykonaného ošetrenia je zákazník povinný oznámiť bez zbytočného odkladu, najneskôr do 24 hodín od vykonania služby. Na neskoršie oznámené skutočnosti, ktoré bolo možné objektívne zistiť počas alebo bezprostredne po ošetrení, poskytovateľ neprihliada.

12.1c Ak zákazník počas ošetrenia alebo bezprostredne po jeho ukončení nevzniesol žiadne výhrady voči priebehu ošetrenia, poskytovatelia sú oprávnený túto skutočnosť zohľadniť pri posudzovaní neskoršej reklamáci.

12.2 Reklamáciu nie je možné uznať, ak jej predmetom sú okolnosti, ktoré bolo možné zistiť počas ošetrenia alebo bezprostredne po jeho skončení a zákazník ich bez zbytočného odkladu neoznámil poskytovateľovi.

12.3 Reklamáciu je možné uplatniť:

- osobne v prevádzke

- emailom

- písomne

12.4 Reklamácia musí obsahovať:

- identifikáciu zákazníka

- popis reklamácie

- dátum poskytnutia služby

12.5 Reklamácia bude vybavená najneskôr do 30 dní od jej uplatnenia.

12.6 Reklamácia môže byť vybavená:

- opakovaným poskytnutím služby

- primeranou zľavou z ceny služby

Reklamáciu nie je možné uznať ani v prípade, ak zákazník počas ošetrenia alebo bezprostredne po jeho skončení neupozornil na údajné nedostatky služby, ktoré boli v danom čase zjavné a objektívne zistiteľné.

XIII. **Predaj produktov**

13.1 Poskytovatelia môžu predávať produkty súvisiace s poskytovanými službami.

13.2 Na predaj produktov sa vzťahuje samostatný Reklamačný poriadok.

XIV. **Ochrana osobných údajov**

14.1 Poskytovatelia spracúvajú osobné údaje zákazníkov v súlade s GDPR.

14.2 Podrobné informácie sú uvedené v dokumente Zásady ochrany osobných údajov.

XV. Orgán dozoru

Slovenská obchodná inšpekcia

Inšpektorát SOI pre Bratislavský kraj

Bajkalská 21/A

820 07 Bratislava

XVI. Alternatívne riešenie sporov

16.1 Spotrebiteľ má právo obrátiť sa na poskytovateľov so žiadosťou o nápravu.

16.2 Ak poskytovatelia na žiadosť odpovedia zamietavo alebo neodpovie do 30 dní, spotrebiteľ môže podať návrh na alternatívne riešenie sporu.

16.3 Subjektom alternatívneho riešenia sporov je Slovenská obchodná inšpekcia.

16.4 Platforma riešenia sporov online: https://ec.europa.eu/consumers/odr

XVII. Záverečné ustanovenia

17.1 Poskytovatelia si vyhradzujú právo meniť tieto VOP.

17.2 Zmeny VOP nadobúdajú účinnosť ich zverejnením.

17.3 VOP nadobúdajú účinnosť dňa: 1.1.2026