

Všeobecné obchodní podmínky

Poskytovatel

Jméno: Bc. Pavel Rosenbaum

Sídlo: Gabinova 864/3, 152 00 Praha 5

Provozní doba: pondělí až pátek dle objednání od 09:00 do 21:00 hod

IČ: 22651756

E-mail: info@masazerosenbaum.cz

Telefon: +420 705 229 049

Datová schránka: ue6kjrr

Bankovní účet: 3260012028/3030, vedený u Air Bank a.s.

Předmět činnosti: poskytování mobilních masérských služeb

Zapsán v živnostenském rejstříku vedeném na ÚMČ Praha 5.

Poskytovatel **není plátcem DPH.**

Tyto obchodní podmínky upravují rezervaci a poskytování masérských služeb a prodej dárkových poukazů prostřednictvím internetových stránek **www.masazerosenbaum.cz** (dále jen „webové stránky“).

Služby jsou poskytovány na základě platného živnostenského oprávnění a dokladů osvědčujících odbornou způsobilost k vykonávaným činnostem. Masáže poskytované poskytovatelem jsou rekondiční a relaxační povahy a nenahrazují lékařskou ani léčebnou péči.

1. Úvodní ustanovení

1.1 Tyto obchodní podmínky (dále jen „obchodní podmínky“) upravují v souladu s ustanovením § 1751 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“), vzájemná práva a povinnosti mezi poskytovatelem a zákazníkem (dále jen „zákazník“) vzniklé v souvislosti s rezervací masérské služby nebo zakoupením dárkového poukazu.

1.2 Zákazníkem se rozumí fyzická osoba, která si rezervuje termín masáže nebo zakoupí dárkový poukaz mimo rámec své podnikatelské činnosti. Je-li zákazníkem spotřebitel, řídí se vztahy neupravené těmito obchodními podmínkami též zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

1.3 Veškerá prezentace služeb a dárkových poukazů na webových stránkách je informativního charakteru a nejde o návrh na uzavření smlouvy. Poskytovatel není povinen smlouvu uzavřít. Ustanovení § 1732 odst. 2 občanského zákoníku se nepoužije.

1.4 Odchylná ujednání ve smlouvě mají přednost před ustanoveními těchto obchodních podmínek.

1.5 Znění obchodních podmínek může poskytovatel měnit či doplňovat. Tímto nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklá po dobu účinnosti předchozího znění. Pro již potvrzenou objednávku platí obchodní podmínky účinné v okamžiku jejího potvrzení.

1.6 Obchodní podmínky jsou vyhotoveny v českém jazyce. Smlouvu lze uzavřít v českém jazyce.

2. Objednání služeb a uzavření smlouvy

2.1 Zákazník objednává službu prostřednictvím rezervačního formuláře na webových stránkách, případně dalšími kontaktními kanály uvedenými na webových stránkách. Zakoupením dárkového poukazu nebo odesláním rezervace vyjadřuje zákazník svůj zájem o službu a souhlas s těmito obchodními podmínkami.

2.2 Objednávka musí obsahovat údaje potřebné pro identifikaci zákazníka a poskytnutí služby, zejména jméno a příjmení, telefonní číslo, e-mailovou adresu, adresu, na které má být masáž poskytnuta, a identifikaci objednávané služby nebo dárkového poukazu.

2.3 Před odesláním objednávky má zákazník možnost zkontrolovat a měnit údaje, které do objednávky vložil, a opravit případné chyby.

2.4 Smluvní vztah mezi poskytovatelem a zákazníkem vzniká doručením potvrzení objednávky (akceptací), které poskytovatel zašle na e-mailovou adresu zákazníka uvedenou v objednávce. Telefonní spojení neslouží k závaznému objednání ani zrušení termínu.

2.5 Nedorazí-li zákazníkovi e-mailem potvrzení rezervace nebo objednávky, je povinen o tom poskytovatele informovat.

2.6 Poskytovatel je oprávněn v závislosti na charakteru objednávky požádat zákazníka o její dodatečné potvrzení (například písemně či telefonicky).

2.7 Zákazník souhlasí s použitím prostředků komunikace na dálku při uzavírání smlouvy. Náklady na použití těchto prostředků (připojení k internetu, telefonní hovory) si hradí zákazník sám a neliší se od základní sazby.

3. Ceny a platební podmínky

3.1 Ceny služeb a dárkových poukazů jsou uvedeny na webových stránkách. Poskytovatel není plátcem DPH, uvedené ceny jsou konečné.

3.2 Ceny zůstávají v platnosti po dobu, kdy jsou zobrazeny na webových stránkách. Tím není omezena možnost uzavřít smlouvu za individuálně sjednaných podmínek.

3.3 Cenu lze uhradit těmito způsoby:

- v hotovosti na místě poskytnutí masáže;
- bezhotovostně převodem na účet poskytovatele č. 3260012028/3030 (Air Bank a.s.), případně prostřednictvím QR kódu;
- dárkovým poukazem.

3.4 Při bezhotovostní platbě je zákazník povinen uhradit cenu s uvedením variabilního symbolu sděleného poskytovatelem. Závazek uhradit cenu je při bezhotovostní platbě splněn okamžikem připsání částky na účet poskytovatele.

3.5 Při platbě v hotovosti je cena splatná při poskytnutí služby. Při bezhotovostní platbě je cena splatná ve lhůtě uvedené v pokynech k platbě, nejpozději však před poskytnutím služby, není-li dohodnuto jinak.

3.6 Případné slevy nelze vzájemně kombinovat.

3.7 Na vyžádání vystaví poskytovatel zákazníkovi doklad o zaplacení.

4. Dárkové poukazy

4.1 Dárkový poukaz opravňuje jeho držitele k čerpání služeb uvedených na webových stránkách do výše hodnoty poukazu.

4.2 Dárkový poukaz lze uplatnit a služby čerpat do 1 roku od data zakoupení, nedohodnou-li se strany jinak. Datum platnosti je uvedeno na poukazu.

4.3 Čerpání služby z dárkového poukazu je nutné rezervovat prostřednictvím rezervačního formuláře na webových stránkách. Platbu dárkovým poukazem je zákazník povinen nahlásit již při rezervaci pro ověření platnosti poukazu.

4.4 Při rezervaci lze zvolit službu ve vyšší i nižší cenové hodnotě, než je uvedena na poukazu; případný rozdíl zákazník doplatí, nebo se poukaz čerpá pouze částečně dle podmínek poukazu.

4.5 Dárkový poukaz není směnitelný za hotovost. Není dovoleno jej kopírovat ani jinak upravovat.

4.6 Tímto článkem není dotčeno právo spotřebitele na odstoupení od smlouvy uzavřené distančním způsobem dle čl. 6 těchto obchodních podmínek.

4.7 Zakoupením dárkového poukazu zákazník potvrzuje, že se seznámil s těmito obchodními podmínkami a souhlasí s nimi. Zákazník je povinen seznámit s těmito podmínkami obdarovanou osobu; přijetím poukazu obdarovaná osoba s těmito podmínkami souhlasí.

5. Rezervace a storno podmínky

5.1 Sjednaný termín masáže je závazný pro obě strany.

5.2 Zákazník je oprávněn zrušit nebo přesunout rezervovaný termín bezplatně, oznámí-li to poskytovateli **e-mailem nejpozději 24 hodin** před začátkem sjednaného termínu.

5.3 Zruší-li zákazník termín později než 24 hodin před jeho začátkem, nebo dostaví-li se pozdě, je poskytovatel oprávněn poskytnout masáž ve zkráceném rozsahu odpovídajícím zbývajícímú času.

5.4 Nedostaví-li se zákazník na sjednaný termín bez předchozího zrušení, hradí-li službu dárkovým poukazem, odečte se hodnota objednané služby z poukazu. V ostatních případech je poskytovatel oprávněn požadovat náhradu prokazatelně vzniklých nákladů.

5.5 Poskytovatel je oprávněn termín zrušit nebo přesunout zejména ze zdravotních nebo provozních důvodů; o této skutečnosti zákazníka neprodleně informuje a nabídne náhradní termín. Již uhrazenou platbu za nečerpanou službu poskytovatel vrátí, nedohodnou-li se strany na náhradním termínu.

6. Odstoupení od smlouvy

6.1 Je-li smlouva uzavřena distančním způsobem (prostřednictvím webových stránek či jiných prostředků komunikace na dálku) a je-li zákazník spotřebitelem, má v souladu s § 1829 odst. 1 občanského zákoníku právo odstoupit od smlouvy do **14 dnů**. Lhůta běží u dárkového poukazu ode dne jeho zakoupení a u objednané služby ode dne uzavření smlouvy.

6.2 Pro odstoupení může zákazník využít vzorový formulář, který tvoří přílohu těchto obchodních podmínek. Odstoupení zašle na e-mailovou adresu info@masazerosenbaum.cz nebo na adresu sídla poskytovatele. Odstoupení musí být odesláno ve lhůtě dle čl. 6.1.

6.3 Požádá-li zákazník výslovně, aby poskytování služby začalo již v průběhu 14denní lhůty pro odstoupení, a následně od smlouvy odstoupí, uhradí poskytovateli poměrnou část ceny za plnění poskytnuté do okamžiku odstoupení (§ 1834 občanského zákoníku).

6.4 Právo na odstoupení dle čl. 6.1 nemá zákazník v případech uvedených v § 1837 občanského zákoníku, zejména u služby, která byla s jeho předchozím výslovným souhlasem zcela poskytnuta před uplynutím lhůty pro odstoupení. Byla-li tedy masáž na žádost zákazníka v této lhůtě poskytnuta v plném rozsahu, právo odstoupit od smlouvy zaniká.

6.5 Nevyčerpaný dárkový poukaz může spotřebitel ve 14denní lhůtě dle čl. 6.1 vrátit a od smlouvy odstoupit. Poskytovatel v takovém případě vrátí přijaté peněžní prostředky do 14 dnů od odstoupení, a to stejným způsobem, jakým je přijal, nedohodnou-li se strany jinak.

6.6 Odstoupením od smlouvy se smlouva od počátku ruší.

6.7 Tímto článkem nejsou dotčeny storno podmínky dle čl. 5, které se uplatní na zrušení již sjednaného termínu masáže.

7. Práva z vadného plnění

7.1 Práva a povinnosti stran ohledně práv z vadného plnění se řídí příslušnými obecně závaznými právními předpisy, zejména § 1914 až 1925 a § 2161 až 2174 občanského zákoníku a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

7.2 Poskytovatel odpovídá zákazníkovi za to, že služba je poskytnuta v souladu se smlouvou, řádně a s odbornou péčí.

7.3 Vykazuje-li poskytnutá služba vady, má zákazník právo vytknout je poskytovateli bez zbytečného odkladu poté, co je mohl zjistit. Zákazník může požadovat zejména bezplatné odstranění vady (např. nápravu nebo opětovné poskytnutí služby), případně přiměřenou slevu z ceny.

7.4 Reklamaci lze uplatnit telefonicky na čísle +420 705 229 049 nebo e-mailem na adrese info@masazerosenbaum.cz. Zákazník při uplatnění reklamace sdělí, jaké právo si zvolil.

7.5 Poskytovatel vydá zákazníkovi písemné potvrzení o tom, kdy reklamaci uplatnil, co je jejím obsahem a jaký způsob vyřízení požaduje, a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, případně písemné odůvodnění jejího zamítnutí.

8. Zdravotní stav zákazníka

8.1 Zákazník **je povinen** před zahájením masáže informovat poskytovatele o svém zdravotním stavu, zejména o okolnostech, které mohou poskytnutí masáže bránit nebo vyžadovat zvláštní opatrnost (např. úrazy, akutní onemocnění, kožní onemocnění, těhotenství, zvýšená teplota, infekční onemocnění).

8.2 Poskytovatel je oprávněn poskytnutí masáže odmítnout, je-li zdravotní stav zákazníka takový, že by masáž mohla ohrozit jeho zdraví, nebo jeví-li zákazník známky akutního onemocnění či vlivu návykových látek.

9. Ochrana osobních údajů

9.1 Svou informační povinnost vůči zákazníkovi ve smyslu čl. 13 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 (GDPR) související se zpracováním osobních údajů zákazníka pro účely plnění smlouvy, jednání o smlouvě a plnění veřejnoprávních povinností plní poskytovatel prostřednictvím samostatného dokumentu o ochraně osobních údajů zveřejněného na webových stránkách.

10. Obchodní sdělení a cookies

10.1 Zákazník může udělit souhlas se zasíláním obchodních sdělení poskytovatele na svou e-mailovou adresu či telefonní číslo ve smyslu § 7 zákona č. 480/2004 Sb. Tento souhlas může zákazník kdykoliv odvolat.

10.2 Podmínky používání souborů cookies na webových stránkách upravuje samostatný dokument zveřejněný na webových stránkách.

11. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

11.1 Vyřizování stížností zákazníků zajišťuje poskytovatel prostřednictvím e-mailové adresy info@masazerosenbaum.cz. Informaci o vyřízení stížnosti zašle poskytovatel na e-mailovou adresu zákazníka.

11.2 K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů ze smlouvy je příslušná **Česká obchodní inspekce**, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, IČ: 000 20 869, internetová adresa: <https://adr.coi.cz>. Návrh na zahájení mimosoudního řešení sporu může spotřebitel podat nejpozději do 1 roku ode dne, kdy u poskytovatele poprvé uplatnil právo, které je předmětem sporu.

11.3 Poskytovatel je oprávněn k poskytování služeb na základě živnostenského oprávnění; živnostenskou kontrolu provádí příslušný živnostenský úřad. Dozor nad ochranou osobních údajů vykonává Úřad pro ochranu osobních údajů. Dozor nad dodržováním zákona o ochraně spotřebitele vykonává v rozsahu své působnosti Česká obchodní inspekce.

12. Doručování

12.1 Smluvním stranám lze doručovat na e-mailovou adresu uvedenou ve smlouvě či objednavce, případně do datové schránky poskytovatele (ID: ue6kjrr).

13. Závěrečná ustanovení

13.1 Obsahuje-li vztah založený smlouvou mezinárodní (zahraniční) prvek, sjednávají strany, že se řídí českým právem. Volbou práva není spotřebitel zbaven ochrany, kterou mu poskytují ustanovení právního řádu, od nichž se nelze smluvně odchýlit.

13.2 Je-li některé ustanovení obchodních podmínek neplatné nebo neúčinné, nebo se takovým stane, nahradí se ustanovením, jehož smysl se neplatnému ustanovení co nejvíce přibližuje. Neplatností nebo neúčinností jednoho ustanovení není dotčena platnost ostatních ustanovení.

13.3 Přílohu těchto obchodních podmínek tvoří vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy.

13.4 Tyto obchodní podmínky nabývají účinnosti dne 01.05.2026.

Příloha – Vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy

(Vyplňte a zašlete tento formulář pouze v případě, že chcete odstoupit od smlouvy.)

Adresát:

Bc. Pavel Rosenbaum, Gabinova 864/3, 152 00 Praha 5, e-mail: info@masazerosenbaum.cz

Oznamuji, že tímto **odstupuji od smlouvy** o poskytnutí služby / o koupi dárkového poukazu*:

- Datum objednání / zakoupení: _____
- Číslo objednávky / poukazu: _____
- Jméno a příjmení spotřebitele: _____
- Adresa spotřebitele: _____
- Číslo účtu pro vrácení platby: _____
- Datum: _____
- Podpis spotřebitele (pouze podává-li se v listinné podobě): _____

**Nehodící se škrtněte.*