

PRO VISAGE

Obchodní podmínky

Pro poskytování estetických a kosmetických služeb a prodej dárkových poukazů

PROVOZOVATEL

Martina Drahošová, IČO 72891084, DIČ
CZ8253233131

ÚČINNOST

17. srpna 2026

1. Základní ustanovení

1.1 Tyto obchodní podmínky upravují vztahy mezi poskytovatelem a zákazníkem při rezervaci a poskytování estetických a kosmetických služeb v provozovně PRO visage a při nákupu dárkových poukazů prostřednictvím webu www.provisage.cz, telefonicky, e-mailem nebo osobně.

1.2 Poskytovatelem je Martina Drahošová, IČO 72891084, DIČ CZ8253233131, se sídlem Borecká 1632, 250 01 Brandýs nad Labem-Stará Boleslav, provozovna PRO visage, Budečská 793/1, 120 00 Praha 2-Vinohrady, e-mail info@provisage.cz, telefon +420 776 020 203 (dále jen „poskytovatel“). Poskytovatel je plátcem DPH.

1.3 Zákazníkem je fyzická nebo právnická osoba, která si objedná službu nebo zakoupí dárkový poukaz. Spotřebitelem je zákazník, který jedná mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo samostatného výkonu povolání.

1.4 Obchodní podmínky jsou nedílnou součástí smlouvy. Odchylná písemná ujednání mají přednost.

2. Nabízené služby a odborné posouzení

2.1 Aktuální nabídka služeb, jejich orientační délka a ceny jsou uvedeny na webu, v rezervačním systému nebo v provozovně. Uvedené ceny zahrnují DPH, není-li výslovně uvedeno jinak.

2.2 Konkrétní vhodnost ošetření se posuzuje individuálně. Poskytovatel může navržené ošetření upravit, odložit nebo odmítnout, pokud by nebylo vhodné s ohledem na zdravotní stav, kontraindikace, stav pokožky nebo bezpečnost zákazníka.

2.3 Zákazník je povinen před ošetřením pravdivě a úplně sdělit informace významné pro bezpečné provedení služby, zejména zdravotní omezení, alergie, užívané léky, těhotenství, prodělané zákroky a další kontraindikace, a dodržovat doporučenou následnou péči.

2.4 Výsledek estetické nebo kosmetické služby je individuální a závisí mimo jiné na výchozím stavu, biologické reakci, životosprávě a dodržení doporučeného postupu. Poskytovatel proto nemůže zaručit konkrétní estetický výsledek, odpovídá však za odborné a řádné provedení služby.

3. Rezervace termínu

3.1 Termín lze rezervovat zejména prostřednictvím systému Reservio, telefonicky, e-mailem nebo osobně. Rezervace je závazná po jejím potvrzení poskytovatelem nebo rezervačním systémem.

3.2 Zákazník odpovídá za správnost kontaktních údajů uvedených při rezervaci. Automatická připomínka termínu je pouze doplňkovou službou; její nedoručení nezavazuje zákazníka povinnosti dostavit se na rezervovaný termín.

3.3 Dostaví-li se zákazník se zpožděním, může být ošetření přiměřeně zkráceno nebo přesunuto, pokud by jeho provedením došlo k narušení navazujících rezervací. Cena služby se tím nemusí snížit.

4. Zrušení termínu a opakované nedostavení

4.1 Zákazník může termín bez storno poplatku zrušit nebo změnit nejpozději 24 hodin před jeho začátkem, a to prostřednictvím rezervačního systému nebo kontaktem na poskytovatele.

4.2 Za nedostavení se považuje situace, kdy zákazník na rezervovaný termín nepřijde a nejpozději 24 hodin předem jej nezruší. Pozdní zrušení může být pro účely tohoto článku posouzeno stejně jako nedostavení se.

4.3 Při prvním a druhém takovém případě poskytovatel storno poplatek neúčtuje. Při třetím a každém dalším nedostavení se nebo pozdním zrušení je poskytovatel oprávněn účtovat storno poplatek 500 Kč. Poskytovatel vede přehled těchto případů po dobu nezbytnou k uplatnění storno pravidla.

4.4 Storno pravidlo se vztahuje také na rezervace hrazené dárkovým poukazem. Storno poplatek se hradí samostatně; dárkový poukaz se tím automaticky nepovažuje za celý vyčerpaný.

4.5 Poskytovatel může od storno poplatku upustit zejména při náhlém onemocnění, nehodě nebo jině závažné a doložitelné překážce. Posouzení probíhá individuálně.

4.6 Musí-li termín zrušit poskytovatel, nabídne zákazníkovi náhradní termín. Tím nejsou dotčena zákonná práva zákazníka.

5. Ceny a platební podmínky

5.1 Rozhodující je cena sdělená zákazníkovi při objednání nebo uvedená v aktuálním ceníku v době poskytnutí služby, podle povahy nabídky. U časově omezených akcí platí podmínky konkrétní akce.

5.2 V provozovně lze platit hotově, platební kartou, QR platbou a podporovanými benefičními nebo flexi poukázkami. Přijetí konkrétního benefičního programu a případná omezení se řídí aktuálními podmínkami jeho vydavatele.

5.3 Dárkový poukaz zakoupený přes web lze uhradit online platební kartou prostřednictvím dostupné platební brány, bankovním převodem nebo osobně v provozovně. Objednávka může být vyřízena až po připsání platby, není-li dohodnuto jinak.

5.4 Daňový doklad bude vystaven v souladu s právními předpisy a může být zaslán elektronicky.

6. Dárkové poukazy

6.1 Dárkový poukaz může být vystaven v elektronické podobě a zaslán e-mailem nebo v tištěné podobě k osobnímu vyzvednutí v provozovně. Poukazy nejsou zasílány poštou.

6.2 Není-li na poukazu uvedeno jinak, jeho platnost je 12 měsíců ode dne nákupu. Termín ošetření musí být rezervován a služba čerpána nejpozději v době platnosti poukazu. Doporučuje se rezervovat termín s dostatečným předstihem.

6.3 Poukaz je přenosný, není-li vystaven jmenovitě nebo nestanoví-li podmínky konkrétní nabídky jinak. Držitel poukazu je povinen chránit jeho kód nebo originál před zneužitím.

6.4 Poukaz nelze po uplynutí zákonné lhůty pro odstoupení směnit za peníze ani vyplatit v hotovosti. Tím nejsou dotčena zákonná práva spotřebitele, zejména právo odstoupit od smlouvy uzavřené distančním způsobem.

6.5 U hodnotového poukazu lze čerpat služby do výše jeho hodnoty. Nevyčerpaná část zůstává použitelná do konce platnosti poukazu, není-li u konkrétního poukazu uvedeno jinak; nevyplácí se v hotovosti.

6.6 Ztracený, odcizený, poškozený nebo neoprávněně použitý poukaz nemusí být nahrazen, pokud poskytovatel nemůže bezpečně ověřit jeho původ a nevyčerpaný zůstatek.

7. Uzavření smlouvy přes internet

7.1 Informace uvedené na webu představují výzvu k podání objednávky. Zákazník před odesláním objednávky zkontroluje její obsah, cenu a své údaje a může zjištěné chyby opravit.

7.2 Smlouva o nákupu dárkového poukazu je uzavřena potvrzením objednávky poskytovatelem na e-mail zákazníka. Potvrzení obsahuje nebo zpřístupňuje znění smlouvy a obchodních podmínek v textové podobě.

7.3 Smlouva se uzavírá v českém jazyce. Poskytovatel ji uchovává po dobu vyžadovanou právními předpisy; zákazník k interně uložené smlouvě nemá přímý přístup, obdrží však potvrzení objednávky.

8. Odstoupení spotřebitele od online nákupu

8.1 Spotřebitel, který zakoupí dárkový poukaz distančním způsobem, může od smlouvy bez uvedení důvodu odstoupit do 14 dnů od jejího uzavření, pokud zákon nestanoví výjimku.

8.2 Odstoupení lze zaslat na e-mail info@provisage.cz nebo na adresu sídla poskytovatele. Spotřebitel může použít vzorový formulář uvedený v příloze, není to však jeho povinnost.

8.3 Poskytovatel vrátí přijaté peněžní prostředky nejpozději do 14 dnů od odstoupení, zpravidla stejným způsobem, jakým je obdržel, pokud se strany nedohodnou jinak.

8.4 Požádá-li spotřebitel o čerpání služby hrazené poukazem před uplynutím 14denní lhůty, může být služba zahájena pouze na jeho výslovnou žádost. Při odstoupení po částečném plnění uhradí poměrnou část ceny. Byla-li služba v plném rozsahu poskytnuta s předchozím výslovným souhlasem spotřebitele a po řádném poučení, právo na odstoupení zaniká.

9. Reklamace a práva z vadného plnění

9.1 Zákazník má právo, aby služba byla provedena řádně, odborně a v dohodnutém rozsahu. Vadu je vhodné oznámit bez zbytečného odkladu po jejím zjištění, aby ji bylo možné posoudit a případně napravit.

9.2 Reklamací lze uplatnit osobně v provozovně, e-mailem na info@provisage.cz nebo písemně na adrese sídla. Zákazník uvede své kontaktní údaje, popis reklamované služby nebo poukazu, datum nákupu či ošetření a požadovaný způsob vyřízení.

9.3 Poskytovatel vydá spotřebiteli potvrzení o uplatnění reklamace a vyřídí ji bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů, nedohodnou-li se strany na delší lhůtě. O výsledku bude zákazník informován.

9.4 Práva zákazníka z vadného plnění se řídí občanským zákoníkem a zákonem o ochraně spotřebitele.

10. Ochrana osobních údajů

10.1 Informace o zpracování osobních údajů jsou uvedeny v samostatném dokumentu Zásady ochrany osobních údajů a používání cookies, dostupném na www.provisage.cz.

11. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

11.1 Pokud se spotřebitelský spor nepodaří vyřešit dohodou, může spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení sporu u České obchodní inspekce, Ústřední inspektorát - oddělení ADR, Gorazdova 1969/24, 120 00 Praha 2, e-mail adr@coi.gov.cz, web <https://coi.gov.cz/informace-o-adr/>.

11.2 Spotřebitel se nejprve pokusí vyřešit spor přímo s poskytovatelem na kontaktech uvedených v těchto podmínkách.

12. Závěrečná ustanovení

12.1 Právní vztahy se řídí právem České republiky, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění. Tím nejsou spotřebiteli odňata práva, která mu poskytují kogentní právní předpisy.

12.2 Poskytovatel může podmínky přiměřeně měnit. Pro konkrétní smlouvu platí znění účinné v okamžiku jejího uzavření, není-li změna vyvolána právním předpisem a není-li stanoveno jinak.

12.3 Pokud se některé ustanovení ukáže jako neplatné nebo neúčinné, nemá to vliv na ostatní ustanovení.

12.4 Tyto obchodní podmínky jsou účinné od 17. srpna 2026.

Příloha: Vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy

Formulář vyplňte a odešlete pouze v případě, že chcete odstoupit od smlouvy uzavřené distančním způsobem.

Adresát: Martina Drahošová, Borecká 1632, 250 01 Brandýs nad Labem-Stará Boleslav, e-mail
info@provisage.cz

Oznamuji, že tímto odstupuji od smlouvy o nákupu tohoto dárkového poukazu:

Číslo objednávky / označení poukazu:

Datum objednání:

Jméno a příjmení spotřebitele:

Adresa spotřebitele:

E-mail / telefon:

Číslo účtu pro vrácení platby, pokud bylo dohodnuto vrácení převodem:

Datum:

Podpis spotřebitele (pouze při zaslání v listinné podobě):
