

Diamond Spa – provozní řád

- **Storno nebo změna rezervace termínu**
- **Objednávání nebo změna termínů emailem**
- **Objednávání termínů telefonicky/online - nemožnost vytvoření rezervace**
- **Postup před zahájením procedury**
- **Prodlužování platnosti voucherů, kuponů, permanentek apod.**
- **Uplatnění voucherů před koncem jejich platnosti**
- **Záloha na služby a platby služeb**

Povinností všech zákazníků Salonu Diamond Spa a zájemců o naše služby je seznámit se s obsahem těchto podmínek a respektovat je.

Tím, že zákazník nebo zájemce zaplatí (hotově/bankovním převodem/platební kartou) nebo získá dárkový voucher/poukaz/certifikát naše služby vyslovuje tímto souhlas s provozním řádem (v plném rozsahu), který je k dispozici v aktuální verzi na www stránkách www.diamond-spa.cz a současně také v tištěné verzi v provozovně Salonu.

V případě, že s těmito podmínkami zákazník nesouhlasí/neakceptuje, má možnosti přenechat dárkový poukaz (voucher) jiné osobě nebo naše služby nevyužít.

Storno nebo změna rezervace termínu

Pokud chce zákazník zrušit nebo změnit původně plánovaný a rezervovaný termín procedury, je nutné, aby nás o tom informoval písemně, telefonicky nebo osobně nejpozději 48 hodin před původně plánovaným zahájením objednané procedury. V takovém případě má zákazník (v případě změny původně plánovaného termínu procedury) nárok na přidělení náhradního termínu v závislosti na volné kapacitě salonu.

Změna nebo zrušení rezervace po tomto termínu není možná. Změna objednaného termínu je možná pouze 1x.

Výjimka pro změnu nebo zrušení v čase kratším než 48 hodin před původně plánovaným zahájením procedury se neuplatní ani pro případy, kdy došlo u zákazníka nebo jeho rodinného příslušníka k nenadálé nebo nepředvídatelné situaci jako je např. dopravní nehoda, nemoc, úraz, zpoždění v dopravě, zpoždění vlivem nepříznivého počasí atd. Pokud se však zákazník nemůže na objednaný termín ze závažných důvodů dostavit, může se na objednanou proceduru/termín dostavit zástupce zákazníka (tj. např. člen jeho rodiny, příbuzný kolega, přítel,přip. jakákoliv další osoba, které zákazník umožní využít rezervovaný termín procedury).

Pokud se zákazník na objednanou proceduru nedostaví nebo provede změnu nebo storno původně plánovaného termínu objednané procedury v čase kratším než 48 hodin před zahájením objednané procedury, nelze za její nevyužití požadovat změnu termínu ani finanční kompenzaci nebo vrácení již zaplacené ceny nebo i zálohy.

V případě, že není možné telefonicky nebo osobně našim pracovníkům na recepci oznámit žádost o změnu nebo zrušení plánovaného termínu (např. mimo pracovní dobu) tj. 48 hodin před zahájením

procedury, je nezbytné, aby nás o tom zákazník informoval písemně tj. zasláním emailu na adresu info@diamond-spa.cz (zasílání textových zpráv na mobilní telefon nebo prostřednictvím sociálních sítí není pro tento účel povoleno).

Do zprávy je nutné uvést:

- zda se jedná o změnu původně plánovaného termínu nebo jeho zrušení
- v případě změny je možné uvést návrh dalšího – náhradního termínu
- jméno a příjmení zákazníka (nebo zákazníků) vč. telefonického kontaktu
- termín původně plánované rezervace

Každou písemnou žádost o změnu nebo zrušení plánovaného termínu potvrdí pracovník recepce také písemně. Ve všech výše uvedených případech nevzniká nárok na finanční kompenzaci nebo vrácení již zaplacené ceny nebo zálohy.

Objednávání nebo změna termínů emailem

Při komunikaci s recepcí Salonu ohledně objednání/rezervace nového termínu nebo změny objednání/rezervace původního termínu je nutné, aby zákazník vyčkal na závazné potvrzení termínu ze strany Salonu. Závazným potvrzením je pouze zpráva, která obsahuje formulaci **“Tímto závazně potvrzujeme (Vámi objednaný) termín”**. Pokud emailová zpráva neobsahuje tuto formulaci/potvrzení, termín není závazný a není potvrzen. Jakákoliv jiná zpráva/formulace k potvrzení termínu rezervace ze strany Salonu je nepřijatelná. Klient má právo požadovat potvrzení závazného termínu rezervace, která bude obsahovat výše uvedenou formulaci.

Objednávání termínů telefonicky/online - nemožnost vytvoření rezervace

Preferujeme, aby se všichni klienti objednávali (24h. denně/365 dní v roce) elektronicky prostřednictvím našeho rezervačního systému, který je na www stránkách našeho Salonu. Abychom zamezili případným sporům nebo spekulacím ohledně nemožnosti se dovolat do našeho Salonu ohledně vytvoření rezervace a to ať již z důvodu nemožnosti se dovolat nebo nefunkčnosti www stránek nebo rezervačního systému, jediným akceptovaným náhradním způsobem řešením pro tyto případy je nutnost bez zbytečného odkladu poslat zprávu s žádostí o rezervaci na email info@diamond-spa.cz a současně obchod@diamond-spa.cz Při případném řešení nemožnosti se objednat z výše uvedených důvodů bude nutnost ze strany zákazníka předložit písemný důkaz (tj. kopie odeslaného emailu), že kontaktoval Salon uvedeným způsobem. Jiný způsob, jak nárokovat kompenzaci nebo nové objednání termínu za propadlý voucher není možné.

Postup před zahájením procedury

Před zahájením vybraných procedur je zákazníkům předložen zdravotní dotazník, prostřednictvím kterého nás informují o jejich aktuálním zdravotním stavu. Účelem je zjištění základních informací o zdravotním stavu zákazníků s ohledem na eliminaci případných zdravotních rizik nebo ohrožení zdraví zákazníka během absolvování nabízených služeb. Zpracování všech osobních údajů provádíme plně v souladu se zákonem na ochranu osobních údajů (č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů) a s Nařízením Evropského parlamentu a rady 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (GDPR).

Náš Salon si vyhrazuje právo - neumožnit vstup na proceduru zákazníkům, kteří odmítnou vyplnit zdravotní dotazník, případně uvedou neúplné, chybné nebo nepravdivé údaje a kteří ohrožují nebo mohou ohrozit provozní podmínky, zdraví nebo bezpečnost zaměstnanců nebo ostatních zákazníků salonu a jsou pod vlivem alkoholu nebo omamných a psychotropních látek a představují nebo mohou představovat bezpečnostní riziko pro zaměstnance nebo ostatní zákazníky.

Ve všech výše uvedených případech nelze požadovat za nevyužití objednané procedury změnu termínu ani finanční kompenzaci nebo vrácení již zaplacené ceny nebo i zálohy.

Prodlužování platnosti voucherů, kuponů, permanentek apod.

Základním principem poskytování výhodných slevových nabídek pro zákazníky je omezená a přesně definovaná platnost, což je doba, během které je nutné voucher využít (uplatnit). Zpravidla tato doba bývá v rozmezí minimálně 3 – 6 měsíců od data vystavení (zakoupení), ale i delší.

V případě, že zákazník nemůže z jakýchkoliv důvodů (tj. nemoc, úraz, ztráta, opomenutí platnosti atd.) voucher využít do termínu platnosti uvedeném na voucheru, nelze nárokovat prodloužení platnosti voucheru.

V těchto případech jsou dvě možnosti za předpokladu, že voucher je stále platný, tj. datum platnosti ještě neuplynulo.

- možnost nabídnout voucher k využití jiné osobě (rodinný příslušník, kolega apod.)
- možnost prodloužení platnosti voucheru o 30 dní za doplatek 60% základní ceny procedury uvedené v ceníku na stránkách www.diamond-spa.cz (cenu je nutné uhradit předem tj. před prodloužením platnosti voucheru)

V případě, že již uplynul termín platnosti voucheru (a to z jakéhokoliv důvodu), nelze se již zpětně domáhat jeho využití.

Náš Salon má k dispozici dostatek termínů pro všechny zákazníky, ale současně negarantuje, že dokáže nabídnout konkrétnímu zákazníkovi jím přesně požadovaný termín (konkrétní datum, den v týdnu nebo v měsíci anebo preferovaný čas dle požadavků nebo časových možností zákazníka). Zákazník není oprávněn odstoupit od smlouvy a požadovat vrácení již zaplacené ceny/platby/zálohy z důvodu, že mu ze strany salonu z kapacitních důvodů nemohl být poskytnut jím přesně požadovaný termín procedury.

Uplatnění voucheru před koncem jeho platnosti

Dárkový poukaz (voucher) má omezenou platnost a jeho čerpání a využití (tj. možnost objednat se na a také dostavit se na preferovaný termín) je omezeno termínem uvedeným na dárkovém poukazu (voucheru).

Povinností všech zákazníků je věnovat zvýšenou pozornost datu platnosti dárkového poukazu, tak aby se mohl zákazník, nebo osoba, která chce dárkový poukaz (voucher) využít, objednat s dostatečným předstihem před uplynutím data platnosti poukazu (voucheru) tj. doporučujeme nejpozději 20 dní před ukončením jeho platnosti (čímž dokážeme garantovat dostatečné množství termínů dle preferencí zákazníka).

Krajním termínem pro objednání termínu (telefonicky, emailem, osobně) pro využití dárkového voucheru je 14 dní před koncem platnosti. Po tomto termínu již nelze zaručit, garantovat ani nárokovat

jeho čerpání a využití s ohledem na omezené kapacity Salonu. Čerpání a využití dárkového voucheru po termínu jeho platnosti není možné nárokovat ani v případě, že zákazníkem preferovaný termín/y nejsou k dispozici s odkazem na dostatečně dlouhou dobu platnosti, po kterou bylo možné voucher využít (2 měsíce a déle).

Záloha na služby a platby služeb

Odstoupit od smlouvy a požadovat vrácení již uhrazené platby nebo zálohy na naše služby lze pouze ze zákonných důvodů nebo pouze v případě, že platba byla provedena bankovním převodem nebo platební kartou mimo naši provozovnu (např. slevový portál), a to nejpozději do 14-ti dní od připsání platby na náš účet (tzv. odstoupení od smlouvy uzavřené distančním způsobem ve lhůtě 14 dnů).

Salon Diamond Spa si vyhrazuje právo (z provozních důvodů) řešit všechny požadavky související s vrácením zaplacených služeb nebo jejich záloh výhradně prostřednictvím emailu info@diamond-spa.cz, a to ve lhůtě do 48 hodin od zaslání požadavku (mimo víkendy a svátky). Požadavek je možné zadat/sdělit osobně na recepci Salonu, ale jeho vyřízení bude řešeno stejným způsobem, jako by bylo zasláno emailem.

Zaměstnanci recepce ani zákaznického servisu (telefonicky), nejsou schopni (z provozních důvodů) ověřovat platby klientů. V případě, že klient nárokuje vystavení voucheru nebo odbavení/využití jakékoliv služby na základě dříve zaplacené platby nebo zálohy, je povinností zákazníka/klienta tuto platbu doložit (prokázat) účtenkou, paragonem nebo výpisem z účtu, platební karty atd.

Jiný postup ani vyřízení požadavku „tzv. na počkání“ nelze z provozních důvodů nárokovat.

Salon Diamond Spa si vyhrazuje právo nárokovat dodržení výše uvedených podmínek a jakákoliv změna postupu vůči uvedeným podmínkám záleží pouze na rozhodnutí manažera Salonu (obchod@diamond-spa.cz) a nelze ji jakýmkoliv způsobem nárokovat a garantovat.

Salon Diamond Spa nenese žádnou odpovědnost za to, že zákazník nemohl využít nebo nevyužil proceduru nebo voucher apod., a to ani za případnou škodu, která by v této souvislosti zákazníkovi vznikla nebo mohla vzniknout.

Plná verze těchto podmínek je dostupná na našich webových stránkách www.diamond-spa.cz a v tištěné verzi také na recepci našeho Salonu.

Tyto podmínky jsou platné také pro slevové nabídky uveřejněné mimo stránky nebo provozovnu Salonu.

Tyto podmínky jsou platné od 1.9.2021

Diamond Spa Praha

28. října 3

Praha 1, 110 00

www.diamond-spa.cz