

OBCHODNÍ PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

1. ÚDAJE O POSKYTOVATELI SLUŽEB

obchodní společnost EVLS Clinic s.r.o.

se sídlem na adrese Na Sychrově 975/8, Michle, 101 00 Praha 10

IČO: 173 12 663, DIČ: CZ17312663

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod spisovou značkou C 369769

webové stránky: www.glamedic.cz, e-mail: recepce@glamedic.cz

2. INFORMACE

2.1 Informace o službách a ceně uváděné poskytovatelem služeb jsou závazné s výjimkou zjevné chyby. Ceny jsou prezentovány včetně všech daní (např. DPH), poplatků a jiných obdobných peněžitých plnění a včetně nákladů na dodání.

2.2 Ustanovení § 1732 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, které stanovuje, že se má za to, že návrh dodat zboží nebo poskytnout službu za určenou cenu učiněný při podnikatelské činnosti reklamou, v katalogu nebo vystavením zboží je nabídkou s výhradou vyčerpání zásob nebo ztráty schopnosti podnikatele plnit, se nepoužije.

2.3 Přijetí nabídky s dodatkem nebo odchylkou není přijetím nabídky.

2.4 Poskytovatel služeb poskytuje svým klientům zejména následující služby, a to dle výběru klienta každou samostatně, nebo kombinaci služeb:

- KOSMETIKA
- NEINVAZIVNÍ LIPOSUKCE
- MASÁŽE
- FOTBIOMODULAČNÍ TERAPIE
- LYMFODRENÁŽ
- KRYOKOMORA
- KOLÁRIUM
- FITNESS CENTRUM
- TRENÉR FITNESS
- ELEKTRO MYO STIMULACE (EMS)
- KOUČINK
- DIAGNOSTIKA INBODY
- NUTRIČNÍ PORADENSTVÍ.

2.5 Poskytovatel služeb upozorní klienta bezprostředně před tím, než učiní objednávku, jasným a výrazným způsobem na údaje o hlavních vlastnostech služby, a to v rozsahu odpovídajícím použitému prostředku komunikace a povaze služby.

2.6 Poskytovatel služeb je povinen klienta řádně informovat o případném riziku souvisejícím s poskytovanou službou.

2.7 Poskytovatel služeb je oprávněn poskytnout klientovi kteroukoliv službu prostřednictvím třetí osoby.

2.8 Závazek zřízený smlouvou o poskytnutí objednaných služeb je zřízen na dobu určitou.

2.9 Cenu objednaných služeb uhradí klient poskytovateli služeb před jejím poskytnutím.

3. DODÁNÍ SLUŽBY

- 3.1 Služby jsou poskytovatelem služeb poskytovány v provozní době uvedené na webových stránkách poskytovatele služeb. Poskytovatel služeb dodá klientovi objednanou službu v ujednaném termínu.
- 3.2 **Místem dodání služeb je adresa Na Sychrově 975/8, Michle, 101 00 Praha 10, ledaže je mezi stranami ujednáno jinak.**
- 3.3 Klient je povinen přijmout poskytovanou službu.
- 3.4 **PODMÍNKY POSKYTNUTÍ SLUŽEB**
- 3.4.1 Klient je povinen před objednáním služby, popř. před poskytnutím služby, informovat poskytovatele služeb o svých zdravotních potížích či o pouhých pochybnostech o svých zdravotních potížích, při nichž se služby nesmějí provádět nebo při nichž služby není vhodné provádět z důvodu vzniku či zhoršení klientových zdravotních komplikací. Poskytovatel služeb doporučuje klientovi, aby v případě jakýchkoliv svých zdravotních potíží předem konzultoval vhodnost služeb se svým lékařem.
- 3.4.2 Poskytovatel služeb neposkytuje své služby zejména při následujících potížích klienta:
- při stavech mimořádné únavnosti až vyčerpanosti a stavech vyžadujících klid na lůžku,
 - při horečnatém, akutním zánětlivém a infekčním onemocnění a při podezření na ně,
 - při nádorových onemocněních,
 - při krvácivých chorobách a u pokročilé aterosklerózy a osteoporózy,
 - při chorobách dutiny břišní, jako jsou průjmy, zejména s krvácením do stolice, při naplněném tračníku tuhými stolicemi a při nevyprázdněném močovém měchýři, a/nebo
 - při onemocnění žlučníku a močových cest.
- 3.4.3 Poskytovatel služeb neposkytuje své služby KOSMETIKA, NEINVAZIVNÍ LIPOSUKCE, MASÁŽE, FOTOBIMODULAČNÍ TERAPIE a LYMFODRENÁŽ také při následujících potížích klienta:
- na kůži postižené chorobným zánětem hnisavým nebo plísňovým,
 - v místech čerstvého poranění a porušení celistvosti kůže, a/nebo
 - v místech křečových žil (varixů) a bérkových vředů a u zánětů žil.
- 3.4.4 Poskytovatel služeb neposkytuje svou službu MASÁŽE také při následujících potížích / stavech klienta:
- dříve než 2-3 hodiny po jídle,
 - masáž břicha v době gravidity, dva měsíce po porodu a při menstruaci, a/nebo
 - za žádných okolností poskytovatel služeb nemasíruje krk zepředu, prsa u žen a prsní bradavky u mužů, oblast pohlavních orgánů, tříselnou (inguinální) krajinu a podpažní jamky (axily).
- 3.4.5 Poskytovatel služeb neposkytuje svou službu DIAGNOSTIKA INBODY také při následujících potížích / stavech klienta:
- v době těhotenství,
 - při implantovaném kardiostimulátoru, a/nebo
 - pokud chybí končetina nebo je jinak znemožněn kontakt s elektrodami (například sádra na noze nebo na ruce).
- 3.4.6 Poskytovatel služeb neposkytuje svou službu NEINVAZIVNÍ LIPOSUKCE - REMODEL také při následujících potížích / stavech klienta:
- v době těhotenství,
 - při implantovaném kardiostimulátoru,

- při užívání léků, které zvyšují citlivost pokožky na teplo (neuroleptika, antibiotika, diuretika, hypoglykemika, nesteroidní, antirevmatika, retinoidy),
- při antikoagulační léčbě,
- během imunosupresivní terapie (např. AIDS),
- při morbidní obezitě, a/nebo
- herpes, jakkoliv poraněná pokožka.

3.4.7 Poskytovatel služeb neposkytuje svou službu NEINVAZIVNÍ LIPOSUKCE – LASEROVÉ OŠETŘENÍ také při následujících potížích / stavech klienta:

- v době těhotenství,
- kojící klientka,
- v případě užívání hormonů,
- při onemocnění krevního systému,
- při implantovaném kardiostimulátoru,
- při onemocnění srdce, a/nebo
- při některém z akutních stavů (horečka atd.).

3.4.8 Poskytovatel služeb neposkytuje svou službu LYMFODRENÁŽ také při následujících potížích / stavech klienta:

- při akutním cévním onemocnění,
- hnisavé kožní rány,
- rizikové těhotenství a těhotenství do 3 měsíce,
- neléčený vysoký krevní tlak,
- otoky z onemocnění srdce, jater a/nebo ledvin,
- zvýšená funkce štítné žlázy,
- při trombóze, a/nebo
- zánět žil dolních končetin.

3.4.9 Poskytovatel služeb neposkytuje svou službu FOTOBIMODULAČNÍ TERAPIE také při následujících potížích / stavech klienta:

- hyperaktivní štítné žlázy,
- doporučuje se nepoužívat podložku k ozařování mateřských znamének,
- lidé léčící se s rakovinou a těhotné ženy by ji neměly používat na oblast břicha,
- vyvarujte se přímému pohledu do zdroje záření.

3.4.10 Poskytovatel služeb neposkytuje svou službu ELEKTRO MYO STIMULACE (EMS) také při následujících potížích / stavech klienta:

- v době těhotenství, a/nebo
- při implantovaném kardiostimulátoru,
- s lékařem je pak nutné konzultovat takové věci jako zvýšenou krvácivost (hemofilii), epilepsii, diabetes, kožní choroby, těžší neurologické choroby, tuberkulózu a nádorová onemocnění.

3.4.11 Poskytovatel služeb neposkytuje svou službu KRYOKOMORA také při následujících potížích / stavech klienta:

- v době těhotenství,
- alergie na chlad,
- při onemocnění srdce,
- při onemocnění dýchacích cest,
- při implantovaném kardiostimulátoru, a/nebo
- snížená funkce štítné žlázy.

3.4.12 Poskytovatel služeb neposkytuje svou službu KOLÁRIUM také při následujících potížích / stavech klienta:

- v době těhotenství,
- vysoká citlivost na světlo, a/nebo
- kardiovaskulární onemocnění.

3.4.13 Poskytovatel služeb neposkytuje svou službu KOSMETIKA - RADIOFREKVENČNÍ LIFTING také při následujících potížích / stavech klienta:

- v době těhotenství,
- kojící klientka,
- kovové implantáty v místě zákroku,
- akutní stomatologický problém,
- citlivost kůže,
- rakovina kůže,
- porucha žlázy s vnitřní sekrecí, a/nebo
- v místech poranění kůže.

3.4.14 Každý klient je plně zodpovědný za svůj zdravotní stav. Poskytovatel služeb nenese žádnou odpovědnost za případné zdravotní komplikace, jež vzniknou klientovi v důsledku jím před výkonem služby neohlášených či zatajených zdravotních potíží, kterými tento klient trpí, či nerespektováním výše uvedených kontraindikací.

3.5 OBJEDNÁVKA TERMÍNU POSKYTNUTÍ SLUŽEB

3.5.1 Klient provádí objednání termínu poskytnutí služby osobně, telefonicky, případně elektronicky (prostřednictvím webových stránek poskytovatele služeb dostupných na www.glamedic.cz).

3.5.2 Termín poskytnutí služby je třeba dohodnout a rezervovat předem. Dohodnutý termín je závazný.

3.5.3 Pokud z vážných důvodů na straně klienta nemůže být v dohodnutém termínu služba poskytnuta, je klient povinen o tom předem informovat telefonicky v rámci provozní doby poskytovatele služeb, nejpozději však 24 hodin před zahájením poskytování objednané služby. V případě, že poskytovatel služeb nezvedá telefon, zavolá následně zpět na zmeškaný hovor – pro účely přeobjednání se za uskutečnění přeobjednání považuje čas zmeškaného hovoru. Omluvu a návrh na přeobjednání lze zaslat i prostřednictvím SMS zprávy na tel. uvedený na webových stránkách poskytovatele služeb nebo e-mailu na adresu recepce@glamedic.cz. Pozdější přeobjednání se považuje za absenci klienta s veškerými důsledky podle těchto obchodních podmínek.

3.6 DOSTAVENÍ SE DO MÍSTA DODÁNÍ SLUŽEB A DŮSLEDKY ABSENCE

3.6.1 Klient je povinen dostavit se s dostatečným předstihem před objednaným termínem do místa dodání služeb podle odst. 3.2 těchto obchodních podmínek. Za dostatečný předstih je považováno cca 10 minut před začátkem termínu. Pokud se klient dostaví více jak 15 minut předem, negarantuje poskytovatel služeb možnost vpustit klienta do místa dodání služeb.

3.6.2 Po příchodu je klient povinen vyčkat na zahájení služby. V průběhu čekání má k dispozici čekárnu a sociální zařízení. Klient je povinen se během čekání řídit instrukcemi poskytovatele služeb a v případě, že v oddělené části probíhá ještě poskytování služby jinému klientovi, nerušit průběh této služby. V opačném případě může být poskytovatelem služeb vyzván, aby vyčkal mimo prostory místa dodání služeb.

3.6.3 Dostaví-li se klient po dohodnutém termínu, bude služba provedena ve zkráceném rozsahu tak, že skončí v původně stanoveném čase. Klient bere na vědomí, že u některých služeb kratšího časového rozsahu, při velkém zpoždění klienta, případně u některých konkrétních typů služeb výše uvedené aplikovat nelze, a pokud klient dorazí se zpožděním více než 15 minut, k poskytnutí služby již na základě rozhodnutí poskytovatele služeb dojít nemusí a takovýto pozdní příchod bude považován za neomluvenou absenci z důvodů na straně klienta dle ustanovení 3.6.4 těchto obchodních podmínek.

3.6.4 V případě, že klient nestihne termín pro přeobjednání podle odst. 3.5.3 těchto obchodních podmínek (24 hodin před zahájením poskytování služby), v případě nepřítomnosti klienta bez omluvy nebo v případě příchodu klienta do místa dodání služeb (podle odst. 3.2 těchto obchodních podmínek) se zpožděním delším než 15 minut podle odst. 3.6.3 těchto obchodních podmínek bude po klientovi požadována úhrada 100 % ceny objednané služby.

3.6.5 Nemůže-li poskytovatel služeb objednanou službu klientovi poskytnout pro nenadálé překážky na své straně (např. nedostatečný zdravotní stav, závažné osobní překážky, havárii v místě dodání služeb, poruchu na zařízení atd.), bude klientovi nabídnut náhradní termín poskytnutí služby.

3.7 ODMÍTNUTÍ A PŘERUŠENÍ SLUŽBY

3.7.1 Služba může být poskytovatelem služeb před jejím započítáním odmítnuta v následujících případech:

- klient se dostaví k výkonu služby se zjevnými příznaky infekčních onemocnění (nachlazení, opar, vyrážka, plísňové onemocnění, atp.),
- klient se dostaví k výkonu služby v podnapilém stavu, nebo pod vlivem návykových látek,
- klient se dostaví k výkonu služby se zdravotními problémy medicínského charakteru,
- klient se dostaví k výkonu služby a bude zjištěna některá z kontraindikací dle odst. 3.4.1 až 3.4.13 těchto obchodních podmínek,
- klient se dostaví k výkonu služby v nevyhovujícím hygienickém stavu,
- klient se během poskytování služby vyjadřuje nepřístojným způsobem, působí hluk, uráží poskytovatele služeb a/nebo obtěžuje svými projevy chování jiné klienty, a/nebo
- u klienta se v minulosti objevila alergická reakce související s použitím materiálů, které se při poskytování objednané služby běžně používají (např. alergie). Klient je povinen na tuto skutečnost poskytovatele služeb s dostatečným předstihem upozornit (při objednání služby) a tato skutečnost nezakládá oprávnění k reklamaci již provedené služby.

3.7.2 Klient má právo kdykoliv před započítáním služby její poskytnutí odmítnout bez nutnosti udání důvodu.

3.7.3 Při odmítnutí služby podle odst. 3.7.1 a 3.7.2 těchto obchodních podmínek nevzniká klientovi nárok na vrácení uhrazené ceny služby, případně nezaniká právo poskytovatele služeb na úhradu ceny.

3.7.4 Služba může být poskytovatelem služeb předčasně ukončena za následujících podmínek:

- během poskytování služby se u klienta objeví zjevné příznaky infekčních onemocnění,
- během poskytování služby se u klienta objeví zjevné příznaky podnapilosti či návykových látek,
- během poskytování služby se u klienta objeví zjevné příznaky zdravotních problémů,
- během poskytování služby bude zjištěna některá z kontraindikací dle odst. 3.4.1 až 3.4.13 těchto obchodních podmínek,
- během poskytování služby se bude klient přes opakovanou výzvu chovat nepřístojným způsobem, a/nebo
- během poskytování služby se u klienta objeví alergická reakce na použité materiály.

3.7.5 Klient je oprávněn kdykoliv v průběhu poskytování služeb požádat o jejich přerušeni. Poskytovatel služeb je v takovém případě povinen poskytování služby přerušit tak, aby nedošlo k negativním

dopadům na fyzické zdraví klienta. Za tímto účelem je klient povinen strpět dokončení minimálních nezbytných kroků a postupů k tomu směřujících.

- 3.7.6 V případě přerušení služeb podle odst. 3.7.4 a 3.7.5 těchto obchodních podmínek nezaniká právo poskytovatele služeb na úhradu 100 % ceny objednané služby. Výjimkou je pouze přerušení služby z důvodu, že během poskytování služby se u klienta objeví zjevné příznaky infekčních onemocnění, že během poskytování služby se u klienta objeví zjevné příznaky zdravotních problémů, že během poskytování služby bude zjištěna některá z kontraindikací dle odst. 3.4.1 až 3.4.13 těchto obchodních podmínek, a/nebo že během poskytování služby se u klienta objeví alergická reakce na použité materiály, a to v případě, že o důvodech přerušení klient předem nevěděl a ani při vynaložení běžné péče a pozornosti vědět nemohl. V takovém případě má poskytovatel služeb nárok na poměrnou část ceny objednané služby podle trvání již poskytnuté služby, případně má klient nárok na vrácení poměrné části ceny za neproběhlou část služby.

4. PRÁVA A POVINNOSTI Z VADNÉHO PLNĚNÍ (PLATÍ PRO SLUŽBY KRYOKOMORA, KOLÁRIUM A FITNESS CENTRUM)

- 4.1 Požádá-li o to klient, potvrdí mu poskytovatel služeb v písemné formě, v jakém rozsahu a po jakou dobu trvají jeho povinnosti z vadného plnění a jakým způsobem může klient práva z nich uplatnit.

4.2 CO JE A CO NENÍ VADA

- 4.2.1 Poskytovatel služeb je zavázán poskytovat klientovi své služby bez vad s vlastnostmi vymíněnými nebo obvyklými tak, aby bylo možné použít předmět plnění (objednanou službu) podle smlouvy o poskytnutí objednaných služeb, a je-li stranám znám, i podle účelu smlouvy o poskytnutí objednaných služeb.

- 4.2.2 Poskytovatel služeb je zavázán poskytovat klientovi služby ve střední jakosti, ledaže je mezi stranami ujednáno jinak.

- 4.2.3 Poskytovatel služeb poskytne klientovi vadnou službu, zejména:

- poskytne-li klientovi službu, která nemá stanovené nebo ujednané vlastnosti,
- neupozorní-li klienta na vady, které poskytovaná služba má, až se při takové službě obvykle nevyskytují, nebo
- ujistí-li klienta v rozporu se skutečností, že poskytovaná služba nemá žádné vady.

- 4.2.4 Poskytnutá služba má dále vadu, pokud je klient rušen ve výkonu svých práv vyplývajících pro něj z uzavřené smlouvy o poskytnutí objednaných služeb.

- 4.2.5 Vadným plněním je i nepředání všeho, co je třeba k řádnému užívání, ledaže jde o částečné plnění.

- 4.2.6 Poskytnutá služba má právní vadu, pokud k ní uplatňuje právo třetí osoba, ledaže o takovém omezení klient věděl nebo musel vědět. V takovém případě to klient oznámí bez zbytečného odkladu poskytovateli služeb.

- 4.2.7 Poskytovatel služeb na služby neposkytuje záruku za jakost.

4.3 NÁSLEDKY PLNĚNÍ S VADAMI

- 4.3.1 Poskytne-li poskytovatel služeb klientovi vadnou službu, má klient práva z vadného plnění.

- 4.3.2 Poskytovatel služeb neodpovídá za vadu, o které v době uzavření smlouvy o poskytnutí objednaných služeb strany věděly a která nebrání poskytnutí služby.

- 4.3.3 Poskytovatel služeb dále neodpovídá za vadu, která je následkem porušení povinností klienta.
- 4.3.4 Klient má právo na **odstranění vady**.
- 4.3.5 Má-li služba vadu, pro kterou ji nelze řádně užívat nebo pro kterou ji lze užívat jen se značnými obtížemi, má klient dále právo, aby mu poskytovatel služeb **poskytl jinou službu sloužící témuž účelu**.
- 4.3.6 Po dobu, po níž klient nemohl službu řádně užívat vůbec nebo jen se značnými obtížemi, má klient dále právo na **prominutí ceny, anebo na slevu z ceny nebo snížení ceny**; své právo musí klient uplatnit u poskytovatele služeb do okamžiku ukončení dodání služby, jinak zanikne.
- 4.3.7 Stane-li se služba nepoužitelnou k ujednanému účelu, nebo není-li ujednán, k účelu obvyklému, a to z důvodů, které nejsou na straně klienta, má klient právo závazek vzniklý ze smlouvy **vypovědět bez výpovědní doby**.
- 4.3.8 Klientovi, který má právo z vadného plnění, náleží i náhrada nákladů účelně vynaložených při uplatnění tohoto práva. Neuplatní-li však klient právo na náhradu do jednoho měsíce po uplynutí lhůty, ve které je třeba vytknout vadu, soud právo nepřizná, pokud poskytovatel služeb namítne, že právo na náhradu nebylo uplatněno včas.
- 4.3.9 Právo z vadného plnění nevyklučuje právo klienta na náhradu škody; čeho však lze dosáhnout uplatněním práva z vadného plnění, toho se nelze domáhat z jiného právního důvodu.
- 4.4 POSTUP UPLATŇOVÁNÍ PRÁV (REKLAMACE)
- 4.4.1 Jakmile klient zjistí vadu, vytkne ji ihned poskytovateli služeb a sdělí mu, které právo z vad si zvolil (uplatnění reklamace).
- 4.4.2 Vadu je klient povinen vytknout ihned poté, kdy ji zjistí nebo kdy ji při pečlivém užívání služby zjistit mohl.
- 4.4.3 Vadu lze vytknout buď označením vady, nebo oznámením, jak se vada projevuje.
- 4.4.4 Klient dále poskytovateli služeb předá předmět plnění, nebo jej podle jeho pokynů uschová nebo s ním jinak vhodně naloží tak, aby vada mohla být přezkoumána.
- 4.4.5 Vytkl-li klient poskytovateli služeb vadu oprávněně, neběží lhůta pro vytknutí vady po dobu, po kterou klient nemůže vadnou službu užívat.
- 4.4.6 Práva klienta z vad jsou uvedena shora, zejména v odst. 4.3.4, 4.3.5 a 4.3.6 těchto obchodních podmínek.
- 4.4.7 Reklamací je možno uplatnit výlučně u poskytovatele služeb. Vadu lze vytknout a právo z vad si zvolit například písemně zasláním dopisu na adresu sídla poskytovatele služeb: Na Sychrově 975/8, Michle, 101 00 Praha 10 nebo e-mailu na adresu recepce@glamedic.cz. Klient by měl vždy uvést i své kontaktní údaje.
- 4.4.8 Klient je povinen při reklamaci prokázat nákup služby (nejlépe dokladem o koupi).
- 4.4.9 Poskytovatel služeb je povinen vydat klientovi při uplatnění reklamace písemné potvrzení, ve kterém uvede datum, kdy klient reklamaci uplatnil, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace klient požaduje (které právo z vad si zvolil) a kontaktní údaje klienta pro účely poskytnutí informace o vyřízení reklamace.

- 4.4.10 Reklamacie včetně odstranění vady musí být vyřízena a klient o tom musí být informován nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamacie, pokud se poskytovatel služeb s klientem nedohodne na delší lhůtě.
- 4.4.11 Po marném uplynutí lhůty podle odst. 4.4.10 těchto obchodních podmínek může klient od smlouvy odstoupit nebo požadovat přiměřenou slevu.
- 4.4.12 Poskytovatel služeb je povinen vydat klientovi potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamacie, včetně potvrzení o provedení opravy, a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamacie.

5. PRÁVA A POVINNOSTI Z VADNÉHO PLNĚNÍ (PLATÍ PRO SLUŽBY KOSMETIKA, DIAGNOSTIKA INBODY A NUTRIČNÍ PORADENSTVÍ)

- 5.1 Požádá-li o to klient, potvrdí mu poskytovatel služeb v písemné formě, v jakém rozsahu a po jakou dobu trvají jeho povinnosti z vadného plnění a jakým způsobem může klient práva z nich uplatnit.
- 5.2 CO JE A CO NENÍ VADA
- 5.2.1 Služba má vadu, neodpovídá-li smlouvě o poskytnutí objednaných služeb.
- 5.2.2 Poskytovatel služeb poskytne klientovi službu v ujednaném množství, jakosti a provedení. Nejsou-li jakost a provedení ujednány, plní poskytovatel služeb v jakosti a provedení vhodných pro účel patrný ze smlouvy; jinak pro účel obvyklý.
- 5.2.3 Při určení jakosti nebo provedení podle smluveného vzorku nebo předlohy musí služba jakostí nebo provedením odpovídat vzorku nebo předloze. Liší-li se jakost nebo provedení určené ve smlouvě o poskytnutí objednaných služeb a vzorek nebo předloha, rozhoduje smlouva. Určí-li smlouva o poskytnutí objednaných služeb a vzorek jakost nebo provedení služby rozdílně, nikoli však rozporně, musí služba odpovídat smlouvě i vzorku nebo předloze.
- 5.2.4 Služba je dále vadná, nemá-li vlastnosti uvedené v odst. 5.2.2 a 5.2.3 těchto obchodních podmínek.
- 5.2.5 Za vadu se považuje i poskytnutí jiné služby.
- 5.2.6 Plyne-li z prohlášení poskytovatele služeb nebo z dokladu o dodání služby, že poskytovatel služeb dodal menší množství služeb, nevztahují se na chybějící služby ustanovení o vadách.
- 5.2.7 Dojde-li podle českého právního řádu nebo podle právního řádu státu, kde má být výsledek služby využit, v důsledku použití výsledku služby k ohrožení nebo porušení práva třetí osoby z průmyslového nebo jiného duševního vlastnictví, je z toho poskytovatel služby klientovi zavázán, pokud o tom poskytovatel služeb v době uzavření smlouvy o poskytnutí objednaných služeb věděl nebo vědět musel.
- 5.2.8 Poskytnutá služba má právní vadu, pokud k ní uplatňuje právo třetí osoba, ledaže o takovém omezení klient věděl nebo musel vědět. V takovém případě to klient oznámí bez zbytečného odkladu poskytovateli služeb.
- 5.2.9 Poskytovatel služeb na služby neposkytuje záruku za jakost.
- 5.3 NÁSLEDKY PLNĚNÍ S VADAMI
- 5.3.1 Má-li služba při dodání vadu, zakládá to povinnosti poskytovatele služeb z vadného plnění. Po této době má klient práva z vadného plnění, způsobil-li vadu poskytovatel služeb porušením povinnosti.

- 5.3.2 Převezme-li klient službu bez výhrad, nepřizná mu soud právo ze zjevné vady služby, namítne-li poskytovatel služeb, že právo nebylo uplatněno včas.
- 5.3.3 Práva klienta z vadného plnění nejsou dotčena, způsobilo-li vadu použití věci, kterou klient předal poskytovateli služeb. To neplatí, prokáže-li poskytovatel služeb, že na nevhodnost předané věci klienta včas upozornil a klient na jejím použití trval, nebo prokáže-li, že nevhodnost předané věci ani při vynaložení dostatečné péče nemohl zjistit.
- 5.3.4 Způsobil-li vadu služby postup poskytovatele služeb podle návrhů, vzorků nebo podkladů, které mu klient opatřil, použije se odst. 5.3.3 těchto obchodních podmínek obdobně.
- 5.3.5 Klient nemá práva z vadného plnění, jedná-li se o vadu, kterou musel s vynaložením obvyklé pozornosti poznat již při uzavření smlouvy o poskytnutí objednaných služeb. To neplatí, ujistil-li ho poskytovatel služeb výslovně, že služba je bez vad, anebo zastřel-li vadu listivě.
- 5.3.6 Při předčasném plnění může poskytovatel služeb odstranit vady do doby určené pro dodání služby. Výkonem svého práva nesmí klientovi způsobit nepřiměřené obtíže nebo výdaje. Právo klienta na náhradu škody tím není dotčeno.
- 5.3.7 Je-li vadné plnění podstatným porušením smlouvy o poskytnutí objednaných služeb, má klient právo:

- **na odstranění vady** dodáním nové služby bez vady nebo dodáním toho, co chybí,
- **na opravu vady,**
- **na přiměřenou slevu z ceny,** nebo
- **odstoupit od smlouvy.**

Klient sdělí poskytovateli služeb, jaké právo si zvolil, při oznámení vady, nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady. Provedenou volbu nemůže klient změnit bez souhlasu poskytovatele služeb; to neplatí, žádal-li klient opravu vady, která se ukáže jako neopravitelná. Neodstraní-li poskytovatel služeb vady v přiměřené lhůtě či oznámí-li klientovi, že vady neodstraní, může klient požadovat místo odstranění vady přiměřenou slevu z ceny, nebo může od smlouvy odstoupit.

Nezvolí-li klient své právo včas, má práva dle odst. 5.3.9 těchto obchodních podmínek.

- 5.3.8 Podstatné je takové porušení smlouvy o poskytnutí objednaných služeb, o němž strana porušující smlouvu již při uzavření smlouvy věděla nebo musela vědět, že by druhá strana smlouvu neuzavřela, pokud by toto porušení předvídala.
- 5.3.9 Je-li vadné plnění nepodstatným porušením smlouvy o poskytnutí objednaných služeb, má klient právo **na odstranění vady**, anebo na **přiměřenou slevu z ceny**.

Dokud klient neuplatní právo na přiměřenou slevu z ceny nebo neodstoupí od smlouvy, může poskytovatel služeb dodat to, co chybí, nebo odstranit právní vadu. Jiné vady může poskytovatel služeb odstranit podle své volby opravou vady nebo dodáním nové služby; volba nesmí klientovi způsobit nepřiměřené náklady.

Neodstraní-li poskytovatel služeb vadu služby včas nebo vadu věci odmítne odstranit, může klient požadovat slevu z ceny, anebo může od smlouvy odstoupit. Provedenou volbu nemůže klient změnit bez souhlasu poskytovatele služeb.

- 5.3.10 Do odstranění vady nemusí klient platit část ceny odhadem přiměřeně odpovídající jeho právu na slevu.
- 5.3.11 Při dodání nové služby vrátí klient poskytovateli služeb na jeho náklady výsledek služby původně dodaný.

- 5.3.12 Klient však není oprávněn požadovat dodání nové služby, jestliže výsledek poskytnuté služby vzhledem k jeho povaze nelze vrátit nebo předat poskytovateli služeb.
- 5.3.13 Klientovi, který má právo z vadného plnění, náleží i náhrada nákladů účelně vynaložených při uplatnění tohoto práva. Neuplatní-li však klient právo na náhradu do jednoho měsíce po uplynutí lhůty, ve které je třeba vytknout vadu, soud právo nepřizná, pokud poskytovatel služeb namítne, že právo na náhradu nebylo uplatněno včas.
- 5.3.14 Právo z vadného plnění nevyklučuje právo klienta na náhradu škody; čeho však lze dosáhnout uplatněním práva z vadného plnění, toho se nelze domáhat z jiného právního důvodu.
- 5.4 POSTUP UPLATŇOVÁNÍ PRÁV (REKLAMACE)
- 5.4.1 Jakmile klient zjistí vadu, vytkne ji bez zbytečného odkladu poskytovateli služeb a sdělí mu, které právo z vad si zvolil (uplatnění reklamace).
- 5.4.2 Soud nepřizná klientovi právo z vadného plnění, neoznámil-li klient vady bez zbytečného odkladu poté, kdy je zjistil nebo při náležité pozornosti zjistit měl, nejpozději však do dvou let od předání výsledku služby, a namítne-li poskytovatel služeb, že právo bylo uplatněno opožděně. To neplatí, pokud je vada důsledkem skutečnosti, o které poskytovatel služeb při poskytnutí služby věděl nebo musel vědět.
- 5.4.3 Vadu lze vytknout buď označením vady, nebo oznámením, jak se vada projevuje.
- 5.4.4 Neoznámil-li klient vadu včas, pozbývá právo odstoupit od smlouvy.
- 5.4.5 Klient dále poskytovateli služeb předá výsledek služby, nebo jej podle jeho pokynů uschová nebo s ním jinak vhodně naloží tak, aby vada mohla být přezkoumána.
- 5.4.6 Vytkl-li klient poskytovateli služeb vadu oprávněně, neběží lhůta pro vytknutí vady po dobu, po kterou klient nemůže vadnou službu užívat.
- 5.4.7 Práva klienta z vad jsou uvedena shora, zejména v odst. 5.3.7 a 5.3.9 těchto obchodních podmínek.
- 5.4.8 Reklamací je možno uplatnit výlučně u poskytovatele služeb. Vadu lze vytknout a právo z vad si zvolit například písemně zasláním dopisu na adresu sídla poskytovatele služeb: Na Sychrově 975/8, Michle, 101 00 Praha 10 nebo e-mailu na adresu recepce@glamedic.cz. Klient by měl vždy uvést i své kontaktní údaje.
- 5.4.9 Klient je povinen při reklamaci prokázat nákup služby (nejlépe dokladem o koupi).
- 5.4.10 Poskytovatel služeb je povinen přijmout výsledek služby ve svém sídle na adrese Na Sychrově 975/8, Michle, 101 00 Praha 10.
- 5.4.11 Poskytovatel služeb je povinen vydat klientovi při uplatnění reklamace písemné potvrzení, ve kterém uvede datum, kdy klient reklamaci uplatnil, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace klient požaduje (které právo z vad si zvolil) a kontaktní údaje klienta pro účely poskytnutí informace o vyřízení reklamace.
- 5.4.12 Reklamací včetně odstranění vady musí být vyřízena a klient o tom musí být informován nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se poskytovatel služeb s klientem nedohodne na delší lhůtě.

- 5.4.13 Lhůta pro vyřízení reklamace podle předchozího odst. 5.4.12 těchto obchodních podmínek neběží, dokud klient nepředá / nedoručí výsledek služby poskytovateli služeb.
- 5.4.14 Po marném uplynutí lhůty podle odst. 5.4.12 těchto obchodních podmínek může klient od smlouvy odstoupit nebo požadovat přiměřenou slevu.
- 5.4.15 Poskytovatel služeb je povinen vydat klientovi potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy, a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.
6. PRÁVA A POVINNOSTI Z VADNÉHO PLNĚNÍ
(PLATÍ PRO OSTATNÍ SLUŽBY)
- 6.1 Požádá-li o to klient, potvrdí mu poskytovatel služeb v písemné formě, v jakém rozsahu a po jakou dobu trvají jeho povinnosti z vadného plnění a jakým způsobem může klient práva z nich uplatnit.
- 6.2 CO JE A CO NENÍ VADA
- 6.2.1 Poskytovatel služeb je zavázán poskytovat klientovi své služby bez vad s vlastnostmi vymíněnými nebo obvyklými tak, aby bylo možné použít předmět plnění (objednanou službu) podle smlouvy o poskytnutí objednaných služeb, a je-li stranám znám, i podle účelu smlouvy o poskytnutí objednaných služeb.
- 6.2.2 Poskytovatel služeb je zavázán poskytovat klientovi služby ve střední jakosti, ledaže je mezi stranami ujednáno jinak.
- 6.2.3 Poskytovatel služeb poskytne klientovi vadnou službu, zejména:
- poskytne-li klientovi službu, která nemá stanovené nebo ujednané vlastnosti,
 - neupozorní-li klienta na vady, které poskytovaná služba má, až se při takové službě obvykle nevyskytují, nebo
 - ujistí-li klienta v rozporu se skutečností, že poskytovaná služba nemá žádné vady.
- 6.2.4 Poskytnutá služba má právní vadu, pokud k ní uplatňuje právo třetí osoba, ledaže o takovém omezení klient věděl nebo musel vědět. V takovém případě to klient oznámí bez zbytečného odkladu poskytovateli služeb.
- 6.2.5 Poskytovatel služeb na služby neposkytuje záruku za jakost.
- 6.3 NÁSLEDKY PLNĚNÍ S VADAMI
- 6.3.1 Poskytne-li poskytovatel služeb klientovi vadnou službu, má klient práva z vadného plnění.
- 6.3.2 Je-li vada služby nápadná a zřejmá již při uzavírání smlouvy o poskytnutí objednaných služeb, jde k tíži klienta. To neplatí, pokud poskytovatel služeb vadu listivě zastřel nebo pokud klienta výslovně ujistil, že služba takovou vadu nemá nebo že je vůbec bez vad.
- 6.3.3 Je-li vada služby odstranitelná, může se klient domáhat buď **opravy**, nebo **doplnění toho, co chybí**, anebo **přiměřené slevy z ceny**.
- 6.3.4 Nelze-li vadu služby odstranit a nelze-li pro ni službu řádně užívat, může klient buď **odstoupit od smlouvy**, anebo se domáhat **přiměřené slevy z ceny**.
- 6.3.5 Klientovi, který má právo z vadného plnění, náleží i náhrada nákladů účelně vynaložených při uplatnění tohoto práva. Neuplatní-li však klient právo na náhradu do jednoho měsíce po uplynutí

lhůty, ve které je třeba vytknout vadu, soud právo nepřizná, pokud poskytovatel služeb namítne, že právo na náhradu nebylo uplatněno včas.

6.3.6 Právo z vadného plnění nevylučuje právo klienta na náhradu škody; čeho však lze dosáhnout uplatněním práva z vadného plnění, toho se nelze domáhat z jiného právního důvodu.

6.4 POSTUP UPLATŇOVÁNÍ PRÁV (REKLAMACE)

6.4.1 Jakmile klient zjistí vadu, vytkne ji bez zbytečného odkladu poskytovateli služeb a sdělí mu, které právo z vad si zvolil (uplatnění reklamace).

6.4.2 Klient může právo z vadného plnění uplatnit u soudu, vytkl-li vadu poskytovateli služeb bez zbytečného odkladu poté, kdy měl možnost službu prohlédnout a vadu zjistit.

6.4.3 Vadu lze vytknout buď označením vady, nebo oznámením, jak se vada projevuje.

6.4.4 Vadu lze vytknout do šesti měsíců od poskytnutí služby.

6.4.5 Nevytkl-li klient vadu včas a namítne-li poskytovatel služeb opožděné vytknutí, soud klientovi právo nepřizná. To neplatí, pokud je vada důsledkem skutečnosti, o které poskytovatel služeb při poskytnutí služby věděl nebo musel vědět.

6.4.6 Klient dále poskytovateli služeb předá předmět plnění, nebo jej podle jeho pokynů uschová nebo s ním jinak vhodně naloží tak, aby vada mohla být přezkoumána.

6.4.7 Vytkl-li klient poskytovateli služeb vadu oprávněně, neběží lhůta pro vytknutí vady po dobu, po kterou klient nemůže vadnou službu užívat.

6.4.8 Práva klienta z vad jsou uvedena shora, zejména v odst. 6.3.3 a 6.3.4 těchto obchodních podmínek.

6.4.9 Reklamací je možno uplatnit výlučně u poskytovatele služeb. Vadu lze vytknout a právo z vad si zvolit například písemně zasláním dopisu na adresu sídla poskytovatele služeb: Na Sychrově 975/8, Michle, 101 00 Praha 10 nebo e-mailu na adresu recepce@glamedic.cz. Klient by měl vždy uvést i své kontaktní údaje.

6.4.10 Klient je povinen při reklamaci prokázat nákup služby (nejlépe dokladem o koupi).

6.4.11 Poskytovatel služeb je povinen vydat klientovi při uplatnění reklamace písemné potvrzení, ve kterém uvede datum, kdy klient reklamaci uplatnil, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace klient požaduje (které právo z vad si zvolil) a kontaktní údaje klienta pro účely poskytnutí informace o vyřízení reklamace.

6.4.12 Reklamací včetně odstranění vady musí být vyřízena a klient o tom musí být informován nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se poskytovatel služeb s klientem nedohodne na delší lhůtě.

6.4.13 Po marném uplynutí lhůty podle odst. 6.4.12 těchto obchodních podmínek může klient od smlouvy odstoupit nebo požadovat přiměřenou slevu.

6.4.14 Poskytovatel služeb je povinen vydat klientovi potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy, a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

7. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- 7.1 **Správce** osobních údajů poskytnutých klientem je obchodní společnost EVLS Clinic s.r.o., se sídlem Na Sychrově 975/8, Michle, 101 00 Praha 10, IČO: 173 12 663, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod spisovou značkou C 369769. Další kontaktní údaje na správce jsou k dispozici na webových stránkách správce dostupných na www.glamedic.cz.
- 7.2 **Účelem zpracování** osobních údajů poskytnutých klientem je realizace koupě služby.
- 7.3 **Právním základem pro zpracování** osobních údajů poskytnutých klientem je plnění povinností vyplývajících pro správce (poskytovatele služeb) z uzavřené smlouvy o poskytnutí objednaných služeb (jedná se například o povinnost správce [poskytovatele služeb] poskytnout klientovi objednanou službu) a z právních předpisů (jedná se například o povinnost správce [poskytovatele služeb] vyplývající pro něj z právních předpisů o povinné archivaci osobních údajů) a dále oprávněný zájem správce (poskytovatele služeb) představovaný vymáháním případných právních nároků vzniklých správci (poskytovateli služeb) vůči klientovi v souvislosti s koupí služby, včetně vymáhání případných pohledávek správce (poskytovatele služeb) za klientem mimosoudní cestou.
- Právní základ pro zpracování osobního údaje poskytnutého klientem – emailové adresy – je uveden v článku 6 odst. 1 písm. f) nařízení GDPR - zpracování tohoto osobního údaje je nezbytné pro účely oprávněného zájmu správce (poskytovatele služeb). Tímto oprávněným zájmem je konvenční přímý marketing, konkrétně zasílání obchodních sdělení (elektronickými prostředky) týkajících se výrobků a služeb poskytovaných správcem (poskytovatelem služeb) klientovi.
- 7.4 **Příjemci** osobních údajů poskytnutých klientem jsou lékaři, laboratoře, nutriční specialisté atd. spolupracující se společností EVLS Clinic s.r.o. při poskytování služeb poskytovaných touto společností, jejichž aktuální seznam je uveden na webových stránkách této společnosti dostupných na www.glamedic.cz.
- 7.5 **Uloženy** budou klientem poskytnuté osobní údaje do uplynutí šesti let od uzavření smlouvy o poskytnutí objednaných služeb.
- 7.6 Klient má právo od správce (poskytovatele služeb) požadovat přístup k osobním údajům týkajícím se jeho osoby, má dále právo na jejich opravu nebo výmaz, případně na omezení zpracování, jakož i právo na přenositelnost údajů (podrobněji jsou tato práva upravena v článkách 15 až 20 nařízení GDPR). V souvislosti se zpracováním osobních údajů klienta má klient dále právo podat stížnost u dozorového orgánu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů, se sídlem Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7.
- 7.7 Klient má právo kdykoliv vznést námitku proti zpracování poskytnutých osobních údajů, které se klienta týkají. Správce (poskytovatel služeb) pak (tj. po vznesení námitky dle předchozí věty) osobní údaje dále pro účely jeho oprávněného zájmu nezpracovává, pokud neprokáže závažné oprávněné důvody pro zpracování, které převažují nad zájmy klienta nebo právy a svobodami, nebo pro určení, výkon nebo obhajobu právních nároků. Toto právo je podrobněji upraveno v článku 21 nařízení GDPR. Tento odst. 7.7 těchto obchodních podmínek se nevztahuje na zpracování emailové adresy poskytnuté klientem.
- 7.8 Klient má právo kdykoliv vznést námitku proti zpracování poskytnuté emailové adresy. Správce (poskytovatel služeb) pak (tj. po vznesení námitky dle předchozí věty) tento klientem poskytnutý osobní údaj dále pro účely jeho oprávněného zájmu nezpracovává. Toto právo je podrobněji upraveno v článku 21 nařízení GDPR. Tento odst. 7.8 těchto obchodních podmínek se vztahuje pouze na zpracování emailové adresy poskytnuté klientem.
- 7.9 Požadavek na poskytnutí osobních údajů poskytnutých klientem je založen zákonem, smlouvou a požadavkem, který je nutné uvést do smlouvy. Za předpokladu, že klient chce se správcem (poskytovatelem služeb) smlouvu o poskytnutí objednaných služeb uzavřít, je povinen správci (poskytovateli služeb) osobní údaje poskytnout. Pokud by klient poskytnuté osobní údaje správci

(poskytovateli služeb) neposkytl, nemohl by správce (poskytovatel služeb) například plnit své povinnosti ze smlouvy o poskytnutí objednaných služeb a právních předpisů pro něj vyplývajících. Požadavek na poskytnutí identifikačních údajů klienta je dále nezbytný pro uzavření smlouvy o poskytnutí objednaných služeb. V případě neposkytnutí těchto osobních údajů, tedy identifikačních údajů klienta, by nebylo možné smlouvu o poskytnutí objednaných služeb vůbec uzavřít.

8. ŘEŠENÍ SPORŮ

8.1 Vzájemné spory mezi poskytovatelem služeb a klientem řeší obecné soudy.

8.2 Údaj o existenci, způsobu a podmínkách mimosoudního vyřizování stížností spotřebitelů včetně údaje o subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů:

- mimosoudní vyřizování stížností spotřebitelů zajišťuje poskytovatel služeb prostřednictvím elektronické adresy recepce@glamedic.cz;
- mimosoudní řešení sporů je dále možné prostřednictvím (i) mediace či (ii) arbitráže (rozhodčího řízení); řešení sporů uvedeným způsobem je založeno na dobrovolné účasti obou stran, objektivitě a nestrannosti řízení;
- mimosoudní řešení sporů je rovněž možné prostřednictvím Česká obchodní inspekce, se sídlem na adrese Štěpánská 796/44, Nové Město, 110 00 Praha 1, IČO: 000 20 869, která je pro oblast sporů mezi poskytovatelem služeb a klientem z uzavřené smlouvy o poskytnutí objednaných služeb věcně příslušným subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů (a to dle ustanovení § 20d a následujících zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů). Webová stránka tohoto subjektu je dostupná na www.coi.cz. Další informace o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů lze najít na www.coi.cz/informace-o-adr/.

8.3 Údaj, zda se lze obrátit se stížností na orgán dohledu nebo státního dozoru:

- dozorovým a kontrolním orgánem státní správy je Česká obchodní inspekce, se sídlem na adrese Štěpánská 796/44, Nové Město, 110 00 Praha 1, IČO: 000 20 869. Webová stránka tohoto subjektu je dostupná na www.coi.cz. Česká obchodní inspekce jako dozorový a kontrolní orgán státní správy kontroluje a dozoruje právnické a fyzické osoby prodávající nebo dodávající výrobky a zboží na vnitřní trh, poskytující služby nebo vyvíjející jinou podobnou činnost na vnitřním trhu, poskytující spotřebitelský úvěr nebo provozující tržiště (tržnice), pokud podle zvláštních právních předpisů nevykonává tento dozor jiný správní úřad (bližší informace jsou uvedeny v zákoně č. 64/1986 Sb., o České obchodní inspekci, ve znění pozdějších předpisů).

9. OSTATNÍ

9.1 Klientem se pro účely těchto obchodních podmínek rozumí spotřebitel, jímž je člověk, který na rozdíl od poskytovatele služeb při uzavírání a plnění smlouvy nejedná v rámci své podnikatelské činnosti ani v rámci samostatného výkonu svého povolání.

9.2 Poskytovatelem služeb se pro účely těchto obchodních podmínek rozumí podnikatel, který na rozdíl od klienta při uzavírání a plnění smlouvy jedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání.

9.3 Poskytovatel služeb je povinen poskytování služeb správně účtovat; při konečném účtování poskytovaných služeb v hotovosti se celková částka zaokrouhluje vždy k nejbližší platné nominální hodnotě zákonných peněz v oběhu.

- 9.4 Ostatní zde neuvedené záležitosti se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele a dalšími právními předpisy, ve znění pozdějších právních předpisů.
- 9.5 Změny obchodních podmínek v jiné než oboustranně odsouhlasené písemné formě jsou vyloučeny.
- 9.6 Tyto obchodní podmínky jsou účinné od 26.8.2024.