

## Všeobecné obchodní podmínky

### I. Vydavatel Všeobecných obchodních podmínek

1.1. **Egoo s.r.o.** se sídlem Praha 3, Husitská 344/63, 130 00 Praha, IČO: 28207980, společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 132779 (dále též „**Egoo s.r.o.**“, či „**prodávající**“)

### II. Úvodní ustanovení

2.1. Tyto Všeobecné obchodní podmínky (dále jen „**VOP**“) jsou vydávány v souladu s § 1751 a násl.

zák.č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**občanský zákoník**“), a upravují předpoklady, podmínky, náležitosti a realizaci právních vztahů a vzájemná práva a povinnosti mezi Egoo s.r.o., jako prodávajícím (dále též „**prodávající**“), a jeho smluvními partnery jako kupujícími, vzniklé v souvislosti nebo na základě kupní smlouvy (dále jen „**kupní smlouva**“) uzavírané mezi prodávajícím a jinou fyzickou či právnickou osobou (dále jen „**kupující**“) a to buď

v kamenném obchodě prodávajícího či distančním způsobem (na dálku), resp. prostřednictvím zásilkového obchodu prodávajícího.

2.2. VOP rovněž upravují práva a povinnosti smluvních stran při využívání Zákaznického programu, podmínek reklamace služeb a produktů, podmínek vratných a nevratných záloh na služby, Dárkových poukazů, klientských registrací, soutěží pro klienty či veřejnost provozovaných prodávajícím prostřednictvím facebooku, tisku či jiných médií a další související právní vztahy.

2.3. Ustanovení odchylná od VOP je možné sjednat v kupní smlouvě. Odchylná ujednání v kupní smlouvě mají přednost před ustanovením VOP.

2.4. Ustanovení obchodních podmínek jsou nedílnou součástí kupní smlouvy.

### III. Některé použité pojmy a termíny

3.1. **Kupujícím** se pro účely kupní smlouvy a VOP rozumí fyzická či právnická osoba, která uzavře v provozovně prodávajícího kupní smlouvu na prodávajícím nabízené služby nebo zboží, nebo v souladu s VOP provede prostřednictvím emailu či telefonu objednávku služeb či zboží.

3.2. **Službami** se pro účely kupní smlouvy rozumí veškeré úkony, které jsou nabízeny a realizovány v provozovně prodávajícího.

3.3. **Zbožím** se pro účely kupní smlouvy a VOP rozumí movité věci - výrobky, které jsou nabízeny prodávajícím v jeho provozovně, či uvedeny v nabídce prodávající na webu.

- 3.4. **Objednávkou** se rozumí **rezervace služeb** prodávajícího, provedená osobně kupujícím na recepci provozovny prodávajícího či telefonickou nebo emailovou objednávkou kupujícího.
- 3.5. **Kupní smlouvou** se rozumí ústní, telefonické či emailové provedení objednávky kupujícím a následná realizace objednané služby a prodej zboží prodávajícím.
- 3.6. **Účtenkou** se rozumí tištěný doklad o nákupu služeb či zboží vydaných prodávajícím. Účtenka není daňovým dokladem.
- 3.7. **Zálohou na služby** se rozumí peníze, složené v hotovosti na provozovně nebo složené na účet prodávajícího před nákupem služeb nebo v době provedení rezervace kupujícím.
- 3.8. **Storno** se rozumí částka pokrývající náklady prodávajícího za provedenou rezervaci služeb kupujícím, která nebyla kupujícím využita.
- 3.9. **Reklamací** se rozumí jednostranný právní úkon kupujícího směřující k uplatnění práv z odpovědnosti za vady provedených služeb nebo zakoupeného zboží. Reklamacie musí být učiněna v souladu s příslušnými zákonnými ustanoveními a čl. VIII. VOP.
- 3.10. **Zásilkovým prodejem** se rozumí zboží nebo Dárkový poukaz, zasláný kupujícímu poštou.
- 3.11. **Dárkovým poukazem** se rozumí papírový poukaz s unikátním kódem, vydaný prodávajícím, opravňující k čerpání služeb v příslušné hodnotě uvedené na poukazu.
- 3.12. **Zákaznickým programem** se rozumí soubor zvýhodnění a slev na služby či zboží nabízeného prodávajícím.
- 3.13. **Klientskou registrací** se rozumí poskytnutí a evidence osobních údajů kupujícího pro účely prodávajícího.

#### IV. Uzavření kupní smlouvy

4.1. Smluvní vztah /kupní smlouva/ mezi prodávajícím a kupujícím vzniká v okamžiku, kdy kupující provedl svou objednávku - rezervaci služeb či zboží a to buď ústně na recepci v provozovně prodávajícího. Nebo kupující provedl telefonickou či emailovou rezervaci služeb nabízených prodávajícím.

Platná objednávka kupujícího je vždy zaznamenána v rezervační knize prodávajícího, spolu se jménem kupujícího. Pro přesnou identifikaci kupujícího, je u objednávky uvedeno jeho telefonní číslo.

Objednávku zaznamenává zaměstnanec prodávajícího.

4.2. Záznam objednávky obsahuje: Jméno kupujícího, přesné datum a čas objednané služby, druh objednané služby, předpokládaný rozsah času, nutného pro provedení služby, jméno zaměstnance, kterého si kupující přeje k provedení služby, případně další specifické požadavky kupujícího. Na základě této objednávky provede zaměstnanec prodávajícího rezervaci služeb písemnou formou do rezervační knihy prodávajícího. Tímto se stává objednávka kupujícího platnou.

4.3. V rámci našich služeb poskytujeme kupujícímu bezplatně ověření klientské rezervace. Toto ověření se provádí telefonicky vždy v týdnu před realizací objednaných služeb. Slouží k tomu, aby kupující nezapomněl na svou rezervaci.

Toto ověření neumožňuje v žádném případě zrušení objednávky kupujícím bez uplatněných storno-podmínek v těchto Všeobecných obchodních podmínkách uvedených.

4.4. Prodávající je vždy oprávněn v závislosti na charakteru objednávky (množství zboží, výše kupní ceny, předpokládané náklady na dopravu) požádat kupujícího o dodatečné potvrzení objednávky (například písemně či telefonicky).

4.5. Kupující bere na vědomí, že prodávající není povinen uzavřít kupní smlouvu, a to zejména s osobami, které dříve podstatným způsobem porušily své povinnosti nebo dobré mravy vůči prodávajícímu.

4.6. Kupující souhlasí s tím, že kupní smlouva je platná pokud ji uzavřel prostřednictvím telefonu, webového objednávkového formuláře nebo emailovou komunikací.

Náklady vzniklé kupujícímu při použití komunikačních prostředků na dálku v souvislosti s uzavřením kupní smlouvy (náklady na internetové připojení, náklady na telefonní hovory apod.) si hradí kupující sám.

## V. Kupní cena zboží a platební podmínky

5.1. Cena za objednávku je kalkulována rozpočtem předem pouze na výslovné vyžádání kupujícího. Tato cena za objednávku je orientační, neboť klient ani kadeřník není schopen předem přesně vědět, kolik materiálu bude spotřebováno a jak časově náročná bude realizace objednané služby. K určení co nejpřesnější ceny za objednanou službu je nezbytná osobní návštěva kupujícího na provozovně prodávajícího a odborná konzultace se stylistou, který bude objednané služby realizovat.

Kalkulace výsledné ceny po provedení služeb se řídí 1) spotřebou materiálu na provedenou službu, 2) časovou náročností na provedenou službu, 3) časem, který kupující spotřebuje na konzultaci o svém přání, pokud tato konzultace přesáhne 10 minut.

5.2. Pokud si přeje kupující předem přesně garantovanou výši ceny za objednané služby, je toto možné následujícím způsobem: kupující si objedná balíček služeb Celková proměna s garantovanou výši ceny a přesnou časovou rezervací. Prodávající je v tomto případě povinen tuto cenu objednávky dodržet. Jakékoliv další navýšení ceny za provedené služby je možné jen se souhlasem kupujícího.

5.3. Ceník prodávajícího obsahuje nabídku služeb a zboží nabízeného prodávajícím k prodeji, a to včetně uvedení cen jednotlivého nabízeného zboží a služeb. Ceny nabízených služeb a zboží jsou uvedeny včetně daně z přidané hodnoty. Tento ceník je nadřazen všem dalším publikovaným cenám za služby či zboží prodávajícího – uvedených na jiných propagačních materiálech, webových stránkách a sociálních sítích.

5.4. Nabídka služeb a zboží je též uvedena na webu prodávajícího. Tato nabídka a uvedené ceny za služby a zboží je pouze orientační. Aktuální ceník je v tištěné podobě k dispozici kupujícímu na provozovně prodávajícího.

## VI. Platební podmínky a zálohy na služby

6.1. Cenu zboží a případné náklady spojené s dodáním zboží dle kupní smlouvy může kupující uhradit prodávajícímu následujícími způsoby:

- a) v hotovosti v provozovně prodávajícího;
- b) platební kartou na provozovně prodávajícího.
- c) v hotovosti na dobírku v místě určeném kupujícím v objednávce;
- d) převodem hotovosti na účet prodávajícího.

6.2. Platba převodem na účet prodávajícího je možná výhradně před realizací objednaných služeb. Tato forma platby se využívá obvykle k úhradě záloh na objednanou službu.

6.3. V případě platby v hotovosti či platby platební kartou je kupní cena splatná bezprostředně po realizaci objednané služby, ihned po vytištění účtenky za objednané a realizované služby či zboží, ještě před odchodem kupujícího z provozovny prodávajícího.

6.4. Platbu dobírkou je možné využít pro objednané zboží a nákup služeb formou Dárkových poukazů a poukazů Celková proměna. V případě platby na dobírku je kupní cena splatná při převzetí zboží.

6.5. Společně s kupní cenou je kupující povinen zaplatit prodávajícímu také náklady spojené s balením a dodáním zboží dle objednávky. Není-li uvedeno výslovně jinak, rozumí se dále kupní cenou i náklady spojené s dodáním zboží.

6.6. Prodávající je oprávněn, zejména v případě, že ze strany kupujícího nedojde k dodatečnému potvrzení objednávky (čl. IV. odst. 4. 5.), požadovat uhrazení celé kupní ceny ještě před odesláním zboží kupujícímu.

6.7. Případné slevy z ceny zboží poskytnuté prodávajícím kupujícímu nelze vzájemně kombinovat.

6.8. U některých druhů objednávek je prodávajícím požadována záloha na provedenou rezervaci v tomto rozsahu: při objednávce služby kupující, která vyžaduje více než dvouhodinovou časovou rezervaci. Výše zálohy je určena individuálně a odpovídá rozsahu objednávaných služeb.

6.9. Pokud si kupující přeje objednat rezervaci služby, kterou má provést osobně Jana Burdová, prodávající si vymíňuje právo vyžádat zálohu ve výši 100% z ceny objednaných služeb.

6.10. Prodávající si vymíňuje právo požadovat zálohu na objednané služby též u kupujícího, který v minulosti provedl rezervaci služeb a tuto rezervaci nevyužil a vzniklé náklady s prostojem prodávajícího neuhradil.

6.11. Pokud kupující zakoupil Dárkový poukaz a následně objednal služby uvedené v poukazu a objednávkou provedl rezervaci na konkrétní datum, je toto považováno za standardní objednávku služeb. Kupujícím zaplacená hodnota Dárkového poukazu je zároveň předplacenou zálohou na objednané služby. Toto pravidlo se vztahuje na všechny druhy Dárkových poukazů vydaných prodávajícím.

6.12. Pokud Dárkový poukaz kupující poukáže třetí osobě a ta provede rezervaci, hodnota dárkového poukazu se považuje za zálohu na provedenou rezervaci a řídí se pravidly uvedených v těchto Obchodních podmínkách.

## **VII. Zrušení objednávky, změna objednávky a storno**

7.1. Kupující může změnit či zcela zrušit svou objednávku nejpozději 21 den před rezervací jím objednaných služeb u prodávajícího, na které byla záloha požadována. V tomto případě je mu záloha vrácena v 100% výši, nebo může být použita na jeho novou rezervaci služeb.

7.2. Pokud kupující zruší nebo změní svou objednávku služeb v rozmezí od dvacátého do čtrnáctého dne (včetně) před rezervací jím objednaných služeb, vyměňuje si prodávající právo pokrýt své náklady vzniklé nevyužitou rezervací, a to ve výši 50% ze zaplacené zálohy kupujícím.

7.3. Pokud kupující zruší nebo změní svou objednávku služeb v rozmezí od třináctého do sedmého dne (včetně) před rezervací jím objednaných služeb, vyměňuje si prodávající právo pokrýt své náklady vzniklé nevyužitou rezervací, a to ve výši 80% ze zaplacené zálohy kupujícím.

7.4. Pokud kupující zruší nebo změní svou objednávku služeb později než sedmý den před rezervací jím objednaných služeb, vyměňuje si prodávající právo pokrýt své náklady vzniklé nevyužitou rezervací a to ve výši 100% ze zaplacené zálohy kupujícím.

## VIII. Dárkové poukazy

8.1. Dárkové poukazy vydávané prodávajícím, opravňují kupujícího nebo třetí osobu, která má Dárkový poukaz v držení, k čerpání služeb v hodnotě uvedené na Dárkovém poukazu. Držitel poukazu smí čerpat pouze ty služby, jež jsou uvedeny na příslušném poukazu. Každý jeden poukaz, vydávaný prodávajícím, je označen unikátním čárovým kódem. Tento kód je zaznamenán v elektronickém evidenčním systému prodávajícího. Tento evidenční systém páruje využití Dárkové poukazy kupujícím, nebo třetí osobou, která měla poukaz v držení.

8.2. Pokud je hodnota poukazu již vyčerpána, nelze ho uplatnit opakovaně formou jeho kopie.

8.3. V případě sporu mezi kupujícím a prodávajícím platí údaje uvedené v evidenčním systému prodávajícího.

8.4. Dárkový poukaz je platný jeden rok od data prodeje.

8.5. Nevyužitý Dárkový poukaz není možné směnit zpět za hotovost. Pokud držitel poukazu nevyčerpá hodnotu poukazu zcela, prodávající si vyměňuje právo převést zbylou hotovost na zálohu na další služby. Zbylou hodnotu poukazu není možné vyplatit v hotovosti držiteli poukazu.

8.6. Dárkový poukaz po době platnosti není možné uplatnit.

## IX. Reklamacie služeb a zboží a odstoupení od kupní smlouvy

9.1. Klient může uplatnit reklamaci nefunkčního produktu, službu vykonanou ve Studiu Jana Burdová (dále jen „Studio“) nebo chybné účtování. Dle typu reklamace je nutné osobní sdělení na recepci Studia nebo lze reklamaci sdělit prostřednictvím e-mailu

9.2. Kupující bere na vědomí, že lze reklamovat rozpor s kupní smlouvou, nikoliv výsledek provedené služby.

Nelze reklamovat stříh vlasů, barvu vlasů, provedení melírování z důvodu že: kupujícímu takzvaně „nesluší“.

Nelze reklamovat kadeřnické služby z důvodu že: si nový účes kupující neumí upravit doma sám. Nelze reklamovat pocit (například tvrzení vypadám hrozně, vypadám starší, kamarádka říká, že jsem vypadala lépe před provedením služby a podobné důvody). Nelze reklamovat stupeň sytosti barvy ani její pocitovou teplotu (např.: přála jsem si červenější, teplejší, studenější odstín).

Nelze reklamovat provedenou kadeřnickou ani kosmetickou službu, pokud kupující měl alergickou reakci na provedenou službu buď ihned po provedení služby, anebo i později. Tato situace není zapříčiněna zaměstnancem společnosti a nenese za ni odpovědnost. Prodávající nenese odpovědnost za případné alergické reakce klientů na provedenou službu, ani za jeho zdravotní stav během provádění ani po provedení služby.

9.3. Reklamovat lze viditelnou vadu provedení stříhu, a to pouze v případě, že vady stříhu nebyly přítomné před provedením služby. Pokud si kupující přeje opravit stříh po předchozím neodborném zásahu v jiné provozovně nebo doma, bere na vědomí, že je pravděpodobné, že prodávající neodstraní chyby v celém rozsahu ihned, ale naopak, tedy např. až vlasy kupujícímu dorostou.

Pokud kupující objedná službu, za účelem zlepšení stavu svých vlasů, bere na vědomí, že náprava je možná v přiměřeném rozsahu vzhledem k výchozímu stavu zdraví vlasů kupujícího. Uzdravení vlasů je dlouhodobý proces a kupující bere na vědomí, že je třeba jeho součinnosti s pokyny prodávajícího, zejména pak dodržení následné domácí péče.

9.4. Reklamovat lze služby barvení a melírování v případě, že výsledná barva vlasů vykazuje viditelné nedostatky v technickém provedení – viditelné fleky a odlišnou barevnost výsledku od objednávky v rozsahu zřetelně viditelné odlišnosti barvy, nikoliv odstínu nebo jeho sytosti či pocitové teploty.

9.5. V případě kosmetických služeb lze reklamovat pouze neprovedení objednané služby. Nelze reklamovat rozpor s objednávkou v rozsahu například přání vypadat mladší, štíhlejší a podobně.

9.6. Kupující může uplatnit reklamaci služby do jednoho kalendářního týdne po vykonané službě na recepci Studia.

9.7. K uplatnění reklamace je nutná osobní návštěva Studia kupujícím.

V případě okamžité reklamace po vykonané službě sdělí kupující tuto skutečnost kadeřníkovi nebo kosmetické terapeutce.

Je-li reklamace posouzena jako oprávněná, má kupující právo na to, aby prodávající bezplatně a bez zbytečného odkladu věc uvedl do stavu odpovídajícího kupní smlouvě, a to podle přání kupujícího spotřebitele buď výměnou věci, nebo její opravou;

Termín pro opravu je stanoven do týdne od data sepsání Reklamačního protokolu prodávajícím a kupujícím.

Opravu služby provede vždy kadeřník nebo kosmetická terapeutka, kteří reklamovanou službu realizovali.

9.8. Reklamaci nefunkčního produktu (nefunkční pumpička, nefunkční sprej, nevhodně zakoupený dárek) lze uplatnit do 30 dnů od zakoupení produktu.

Klient předá reklamovaný produkt spolu s pokladním dokladem na recepci Studia.

Zakoupený nepoužitý (v případě nevhodně koupeného dárku) nebo nefunkční produkt bude vyměněn za jiný ve stejné finanční hodnotě.

9.9. Reklamaci nesprávného účtování (jiného druhu kúry, nevykonané služby, položky navíc, chybný počet kusů apod.) lze uplatnit do 3 dnů od návštěvy Studia.

9.10. Reklamaci lze oznámit osobně na recepci Studia nebo prostřednictvím emailu (recepce@janaburdova.cz).

Následně klient předloží účtenku s chybným účtováním, při oprávněné reklamaci klientovi prodávající vyplatí rozdíl v hotovosti.

## X. Zvýhodnění a slevy a soutěže pro veřejnost

10.1. Veškeré práva kupujícího na využití zvýhodněných cen a slev, jenž poskytuje prodávající, upravuje Platné znění Zákaznického programu Studia Jana Burdová.

10.2. Akční slevy a Akce měsíce uvádí prodávající na veřejných adresách – facebooku, webu a dále prostřednictvím médií.

10.3. Plné znění Zákaznického programu Studia Jana Burdová a dalších bonusů pro klienty je k dispozici pro osobní nahlédnutí na adrese provozovny Studia Jana Burdová.

## XI. Klientské registrace

11.1. Kupující bere na vědomí, že pro čerpání služeb, které nabízí prodávající, je podmínkou provedení klientské registrace v registračním systému prodávajícího. Registrace se provádí písemnou nebo elektronickou formou, a to v rozsahu: jméno a příjmení kupujícího, město kde žije, adresa elektronické pošty, telefonní číslo (dál společně vše jen jako „osobní údaje“). Kupující uvede pravdivě fakta o případných alergických reakcích, které prodělal v minulosti a kterých si je vědom.

11.2. V rámci klientské registrace kupující souhlasí se zasíláním Dotazníku spokojenosti s provedenými službami, vždy po provedené návštěvě.

## XII. Ochrana osobních údajů a zasílání obchodních sdělení

12.1. Ochrana osobních údajů kupujícího, který je fyzickou osobou, je poskytována zákonem Ochrana osobních údajů kupujícího, který je fyzickou osobou, je řešena zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů a nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů (GDPR).

12.2. Kupující souhlasí se zpracováním těchto svých osobních údajů: jméno a příjmení, město, adresa elektronické pošty, telefonní číslo (dále společně vše jen jako „osobní údaje“).

12.3. Kupující souhlasí se zpracováním osobních údajů prodávajícím, a to pro účely realizace práv a povinností z kupní smlouvy, pro účely vedení uživatelského účtu kupujícího a pro účely zasílání informací a obchodních sdělení kupujícímu.

12.4. Kupující bere na vědomí, že je povinen své osobní údaje (v případě provedení objednávky na webu) uvádět správně a pravdivě.

12.5. Zpracováním osobních údajů kupujícího může prodávající pověřit třetí osobu, jakožto zpracovatele.

12.6. Ochrana osobních údajů kupujícího, který je fyzickou osobou, je řešena zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů a nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů (GDPR).

Celé znění Ochrany osobních údajů kupujícího, jsou přístupná v dokumentu [https://www.janaburdova.cz/podminky\\_ochrany\\_osobnich\\_udaju.pdf](https://www.janaburdova.cz/podminky_ochrany_osobnich_udaju.pdf) na webových stránkách prodávajícího.



12.7. Kupující potvrzuje, že poskytnuté osobní údaje jsou přesné a že byl poučen o tom, že se jedná o dobrovolné poskytnutí osobních údajů. Kupující prohlašuje, že byl poučen o tom, že souhlas se zpracováním osobních údajů může ve vztahu k prodávající odvolat písemným oznámením doručeným na adresu prodávající.

12.8. Kupující souhlasí se zasíláním informací souvisejících s rezervací služeb, s informacemi o aktuálních nabídkách a provozních informací prodávajícího.

### **XIII. Závěrečná ustanovení**

13.1. Prodávající je oprávněn k prodeji zboží na základě živnostenského oprávnění a činnost prodávajícího při prodeji zboží nepodléhá jinému povolení. Živnostenskou kontrolu provádí v rámci své působnosti příslušný živnostenský úřad.

13.2. Je-li některé ustanovení VOP neplatné nebo neúčinné, nebo se takovým stane, namísto neplatných ustanovení nastoupí ustanovení, jehož smysl se neplatnému ustanovení co nejvíce přibližuje. Neplatností nebo neúčinností jednoho ustanovení není dotknuta platnost ostatních ustanovení. Změny a doplňky kupní smlouvy či VOP vyžadují písemnou formu.

13.3. Kupní smlouva včetně obchodních podmínek je archivována prodávajícím v elektronické podobě a není přístupná.

13.4. Kontaktní údaje prodávajícího: adresa pro doručování i pro mimosoudní vyřizování stížností kupujících: Ego s.r.o. Husitská 344/63, 130 00, Praha 3, Česká republika, adresa elektronické pošty [recepce@janaburdova.cz](mailto:recepce@janaburdova.cz), telefon: 775 888 732.

Platnost těchto podmínek od 1. 1. 2018