VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY
BODY UP s.r.o.

Verze 2.0 | 24. listopadu 2026

I. Úvodní ustanovení

1. Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) upravují smluvní vztahy mezi společností BODY UP s.r.o. (dále jen „poskytovatel“) a osobami, které objednávají nebo využívají její služby (dále jen „klient“).

2. Identifikační údaje poskytovatele:
BODY UP s.r.o.
IČO: 29366691
DIČ: CZ29366691
Sídlo a provozovna: Dělnická 1222/53, 624 00 Brno-Komín
E-mail: studio@body-up.cz
Telefon: +420 777 014 983
Web: www.body-up.cz
Zápis v obchodním rejstříku: Krajský soud v Brně, oddíl C, vložka 75778

3. Tyto VOP se vztahují zejména na laserovou epilaci, maderoterapii, masáže, lymfatické a další estetické procedury poskytované přímo společností BODY UP s.r.o.

4. Kosmetické a pedikérské služby poskytované samostatnými podnikateli v prostorách studia jsou poskytovány jejich vlastním jménem a na jejich vlastní odpovědnost. Tito poskytovatelé jsou povinni informovat klienty o své totožnosti a smluvních podmínkách. Samotné využívání společných prostor nebo rezervačního systému nezakládá automaticky odpovědnost BODY UP s.r.o. za jejich služby.

5. Tyto VOP tvoří součást smlouvy, pokud s nimi byl klient řádně seznámen před jejím uzavřením a byly do smlouvy začleněny.

6. Individuálně sjednané podmínky mají přednost před těmito VOP, pokud nejsou v rozporu s právními předpisy.

7. Ustanovení těchto VOP nelze vykládat způsobem, který by omezoval zákonná práva spotřebitelů.

II. Nabídka služeb a ceny

1. Aktuální nabídka služeb a ceník jsou zveřejněny na webových stránkách poskytovatele, případně v provozovně a rezervačním systému.

2. Ceny jsou uváděny jako konečné, včetně příslušných daní a povinných poplatků.

3. Rozsah ošetření a jeho cena mohou záviset na konkrétní ošetřované oblasti, délce procedury a zvoleném balíčku.

4. Poskytovatel může nabízet časově omezené akce, zvýhodněné balíčky, permanentky a dárkové poukazy.

5. Podmínky konkrétní nabídky jsou klientovi sděleny před jejím zakoupením.

6. Platbu lze uskutečnit hotově, QR platbou nebo prostřednictvím dostupné online platební metody.

7. Poskytovatel vystaví doklad o zaplacení v souladu s právními předpisy.

8. Poskytovatel si vyhrazuje právo měnit ceník budoucích služeb. Změna ceníku nemá bez odpovídajícího právního důvodu vliv na již uzavřené smlouvy a zakoupené balíčky.

III. Rezervace a objednávky

1. Rezervace lze provádět prostřednictvím rezervačního systému Reservio, osobně, telefonicky nebo jiným způsobem umožněným poskytovatelem.

2. Rezervace je závazná po jejím potvrzení poskytovatelem nebo rezervačním systémem.

3. Klient odpovídá za správnost poskytnutých kontaktních údajů.

4. Klient je povinen dostavit se na sjednaný termín včas a dodržovat pokyny k přípravě na proceduru.

5. Při pozdním příchodu může být ošetření po dohodě přiměřeně zkráceno, pokud to jeho povaha a bezpečnost umožňují.

6. Pokud z důvodu pozdního příchodu již není možné proceduru bezpečně nebo smysluplně provést, bude klientovi nabídnuto odpovídající řešení.

7. Poskytovatel je oprávněn změnit nebo zrušit rezervaci z vážných provozních, personálních, technických nebo bezpečnostních důvodů.

8. Pokud nelze sjednanou službu uskutečnit z důvodu na straně poskytovatele, bude klientovi nabídnut náhradní termín nebo odpovídající finanční vypořádání podle smlouvy a právních předpisů.

IV. Storno podmínky

1. Klient může rezervaci bez storno poplatku zrušit nebo změnit nejpozději 24 hodin před sjednaným začátkem procedury.

2. Pokud klient rezervaci zruší méně než 24 hodin před začátkem procedury nebo se na termín bez omluvy nedostaví, může poskytovatel uplatnit předem sjednaný přiměřený storno poplatek.

3. Maximální výše storno poplatku činí 100 % ceny rezervované služby. Nejde o automaticky účtovanou částku.

4. Při stanovení konkrétní výše poplatku poskytovatel zohlední zejména dobu zbývající do rezervovaného termínu, možnost nabídnout termín jinému klientovi, ušetřené náklady a další okolnosti konkrétního případu.

5. Poskytovatel může od storno poplatku zcela nebo částečně upustit, zejména při mimořádných událostech nebo náhlých zdravotních komplikacích.

6. Storno poplatek se neuplatní, pokud službu zruší poskytovatel nebo pokud by jeho účtování bylo v rozporu se zákonem.

7. Při rezervaci služby čerpané z permanentky lze případný platně sjednaný storno poplatek vypořádat ze zůstatku její hodnoty, pokud to bylo předem dohodnuto.

8. Neuskutečněné ošetření se v evidenci neoznačí za provedené. Případný storno poplatek bude evidován samostatně.

9. Klient musí být se storno pravidly seznámen před závazným potvrzením rezervace.

10. Storno podmínky neomezují práva klienta z vadného plnění, právo na náhradu škody ani zákonné právo na odstoupení od smlouvy.

V. Zdravotní stav klienta a kontraindikace

1. Poskytovatel provádí ošetření při dodržování odpovídajících hygienických, bezpečnostních a odborných postupů.

2. Před první procedurou je klient seznámen s její povahou, průběhem, relevantními kontraindikacemi a možnými nežádoucími reakcemi.

3. Podle charakteru ošetření může být vyžadováno vyplnění zdravotního dotazníku a potvrzení informovaného souhlasu.

4. Klient poskytne pravdivé informace o jemu známých zdravotních okolnostech relevantních pro bezpečnost ošetření, zejména o závažných onemocněních, užívaných léčivech, alergiích, těhotenství, kožních obtížích a předchozích nežádoucích reakcích.

5. Klient je povinen informovat poskytovatele o významných změnách zdravotního stavu, které mohou ovlivnit bezpečnost dalších procedur.

6. Poskytovatel posoudí dostupné informace a v případě důvodných pochybností o bezpečnosti může proceduru odložit, neprovést nebo doporučit odborné lékařské posouzení.

7. Klient je během procedury vyzván, aby upozornil na neobvyklou bolest, pálení, nevolnost nebo jiné nepříjemné projevy.

8. Poskytovatel může proceduru přerušit nebo ukončit, pokud se objeví známky nepřiměřeného zdravotního rizika.

9. Podpis informovaného souhlasu nezbavuje poskytovatele odpovědnosti za porušení právních povinností.

VI. Laserová epilace

1. Laserová epilace je procedura zaměřená na dlouhodobou redukci nežádoucího ochlupení.

2. Poskytovatel používá diodový laser Alma Soprano XLi.

3. Před zahájením série ošetření je klient seznámen s principem procedury, možnými riziky, kontraindikacemi a doporučenou následnou péčí.

4. Výsledky jsou individuální a mohou záviset zejména na charakteru ochlupení, typu pokožky, hormonálních vlivech a dalších biologických okolnostech.

5. Poskytovatel negarantuje úplné a trvalé odstranění veškerého ochlupení ani přesný počet ošetření potřebný k dosažení určitého výsledku.

6. Počet a interval jednotlivých ošetření se stanovují individuálně podle odpovídajících odborných postupů.

7. V průběhu nebo po ošetření se mohou vyskytnout přechodné reakce, zejména zarudnutí, otok nebo zvýšená citlivost pokožky.

8. Mezi možné méně časté komplikace patří popáleniny, puchýře, pigmentové změny a jizvení.

9. Klient je předem poučen o opatřeních ke snížení rizika komplikací a o doporučeném postupu po ošetření.

10. Úvodní konzultace a testovací ošetření na malé ploše pokožky jsou poskytovány bezplatně.

11. Testovací ošetření nevylučuje možnost nežádoucí reakce při následných procedurách.

12. Poskytovatel postupuje podle odpovídajících odborných standardů a bezpečnostních pokynů výrobce přístroje.

13. Samotné nedosažení subjektivně očekávaného estetického výsledku nepředstavuje automaticky vadu služby. Tím nejsou omezena zákonná práva klienta při vadném plnění nebo porušení sjednaných povinností.

VII. Masáže, maderoterapie a další procedury

1. Masáže, maderoterapie, lymfatické a další estetické nebo relaxační procedury jsou poskytovány podle předem sjednaného rozsahu.

2. Před ošetřením se zohledňují relevantní kontraindikace a aktuální zdravotní stav klienta.

3. Klient je seznámen s povahou, očekávaným průběhem a případnými riziky procedury.

4. Estetické a relaxační procedury nenahrazují lékařské vyšetření ani zdravotní péči.

5. Výsledky procedur zaměřených na vzhled pokožky, tvarování postavy nebo redukci vzhledu celulitidy jsou individuální.

6. Poskytovatel nezaručuje konkrétní úbytek tělesných centimetrů ani totožný výsledek u všech klientů.

7. Pokud se během procedury objeví nepřiměřená bolest nebo neobvyklá reakce, pracovník proceduru přeruší nebo upraví její průběh podle odborného posouzení.

8. Pro konkrétní služby může být vyžadován samostatný informovaný souhlas a zdravotní dotazník.

VIII. Permanentky a předplacené balíčky

1. Permanentkou se rozumí předem uhrazený soubor procedur nebo konkrétní počet ošetření.

2. Před zakoupením permanentky je klient seznámen s jejím obsahem, cenou, počtem ošetření, dobou platnosti, způsobem čerpání a podmínkami předčasného ukončení.

3. Standardní platnost permanentky činí 12 měsíců ode dne zakoupení, pokud není předem individuálně sjednáno jinak.

4. Každé provedené ošetření se eviduje s uvedením data, druhu služby a rozsahu čerpání.

5. V případě dočasné zdravotní překážky, která brání bezpečnému pokračování v ošetřeních, může klient požádat o přerušení čerpání a přiměřené prodloužení platnosti permanentky.

6. Poskytovatel žádost individuálně posoudí s ohledem na charakter procedury, předpokládanou délku zdravotní překážky a další relevantní okolnosti.

7. Dohodnuté prodloužení platnosti bude klientovi potvrzeno písemně nebo elektronicky.

8. Dobrovolné předčasné ukončení: Pokud se klient rozhodne permanentku předčasně ukončit, aniž by šlo o případ zákonného odstoupení nebo porušení povinností poskytovatele, má podle těchto podmínek právo na vrácení poměrné hodnoty dosud nevyčerpaných ošetření.

9. U permanentky zahrnující stejná ošetření se částka vypočítá následovně:
Vrácená částka = zaplacená cena permanentky × počet nevyčerpaných ošetření / celkový počet ošetření.

10. U balíčků zahrnujících různé služby bude poměrná hodnota určena podle předem sděleného rozpisu hodnot jednotlivých procedur. Součet těchto hodnot musí odpovídat skutečně zaplacené ceně balíčku.

11. Již absolvovaná ošetření nebudou zpětně přepočítávána na vyšší samostatné ceníkové ceny.

12. Klientovi bude poskytnut přehled absolvovaných ošetření a výpočet nevyčerpané hodnoty.

13. V případě dobrovolného předčasného ukončení podle tohoto článku bude nevyčerpaná částka vrácena nejpozději do 14 dnů od potvrzení ukončení.

14. Při vadném plnění, oprávněném odstoupení nebo jiném porušení povinností poskytovatele mají zákonná práva klienta přednost před smluvním způsobem poměrného vypořádání.

15. Uplynutí sjednané doby platnosti samo o sobě neomezuje zákonná práva klienta. Případné žádosti o prodloužení a další nároky se posuzují podle smlouvy, okolností a právních předpisů.

16. Převod permanentky na jinou osobu je možný po předchozí dohodě, pokud to povaha a bezpečnost procedury umožňují.

17. Poskytovatel nemůže jednostranně snížit sjednaný počet již zaplacených procedur nebo změnit jejich rozsah bez odpovídajícího právního důvodu.

IX. Dárkové poukazy

1. Poskytovatel vydává dárkové poukazy na konkrétní služby nebo na stanovenou peněžní hodnotu.

2. Každý poukaz obsahuje nebo je doprovázen informací o hodnotě, případně konkrétní službě, identifikačním kódu a době platnosti.

3. Standardní platnost dárkového poukazu činí 12 měsíců ode dne zakoupení, pokud nebyla předem sjednána jiná doba.

4. Platnost a podmínky čerpání jsou kupujícímu sděleny před nákupem.

5. Držitel poukazu se objednává na dostupné termíny prostřednictvím rezervačního systému nebo jiným umožněným způsobem.

6. Pokud poskytovatel nemůže sjednanou službu poskytnout z důvodů na své straně, nabídne odpovídající náhradní řešení, případně finanční vypořádání podle smlouvy a právních předpisů.

7. Peněžní poukazy lze čerpat postupně. Nevyužitá část hodnoty bude evidována.

8. Pokud je konkrétní služba ze zdravotních důvodů nevhodná, může být po dohodě umožněna výměna za jinou dostupnou službu odpovídající hodnoty.

9. Po uplynutí sjednané platnosti se případná další možnost čerpání a související nároky posuzují podle smlouvy a platných právních předpisů.

10. Práva na odstoupení od smlouvy a další zákonné nároky nejsou omezeny tím, že byl zakoupen dárkový poukaz.

11. Poukazy zakoupené prostřednictvím SimpleShopu nebo dalších prodejních kanálů podléhají rovněž podmínkám konkrétního prodejního vztahu, pokud byly řádně sjednány a nejsou v rozporu s právními předpisy.

12. Poukazy vydané samostatným podnikatelem působícím v prostorách studia jsou závazkem příslušného vydavatele, pokud nebylo výslovně sjednáno jinak.

X. Reklamace služeb

1. Klient má právo reklamovat službu, která nebyla poskytnuta řádně, v dohodnutém rozsahu nebo vykazuje jinou právně relevantní vadu.

2. Reklamaci lze uplatnit:
– osobně v provozovně BODY UP,
– e-mailem na studio@body-up.cz,
– písemně na adresu poskytovatele.

3. Klient by měl pokud možno uvést své jméno, kontaktní údaje, datum procedury, popis reklamované skutečnosti a požadovaný způsob řešení.

4. Poskytovatel vydá klientovi zákonem požadované potvrzení o přijetí reklamace.

5. Reklamace bude vyřízena a klient o výsledku informován bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od jejího uplatnění, pokud se strany v souladu se zákonem nedohodnou na delší lhůtě.

6. Klient obdrží potvrzení o způsobu a datu vyřízení reklamace, případně písemné odůvodnění jejího zamítnutí.

7. Zákonné nároky z vadného plnění mohou podle okolností zahrnovat odpovídající nápravu, přiměřenou slevu, odstoupení od smlouvy nebo jiné zákonem stanovené prostředky.

8. Podpis informovaného souhlasu s procedurou není sám o sobě důvodem k zamítnutí reklamace.

9. Při posuzování reklamace může poskytovatel využít oprávněně pořízené záznamy o průběhu ošetření a další relevantní důkazy.

10. Uplatnění reklamace není podmíněno vzdáním se zákonných práv ani souhlasem s marketingovým použitím fotografií.

XI. Nežádoucí reakce a odpovědnost za škodu

1. Poskytovatel při poskytování služeb postupuje s odpovídající odbornou péčí a přijímá přiměřená opatření k zajištění bezpečnosti klientů.

2. Některé estetické procedury mohou být spojeny s předvídatelnými nežádoucími reakcemi nebo vzácnějšími komplikacemi.

3. Klient je předem seznámen s relevantními riziky konkrétního ošetření.

4. V případě neobvyklé reakce klientovi doporučujeme kontaktovat poskytovatele co nejdříve. Toto doporučení nezkracuje ani neomezuje zákonné lhůty k uplatnění práv.

5. Pokud vznikne závažná reakce, zejména podezření na popálení, rozsáhlejší puchýře nebo jiný akutní zdravotní problém, je prioritou včasné odborné lékařské ošetření.

6. Poskytovatel oznámenou událost přiměřeně zdokumentuje a podle okolností poskytne potřebnou součinnost při objasnění její příčiny.

7. Společnost BODY UP s.r.o. má sjednané podnikatelské pojištění odpovědnosti u Generali České pojišťovny. Konkrétní rozsah pojistného krytí se řídí aktuální pojistnou smlouvou a příslušnými pojistnými podmínkami.

8. Případná odpovědnost za vzniklou škodu nebo nemajetkovou újmu, včetně nákladů na léčbu, se posuzuje podle konkrétních okolností a příslušných právních předpisů.

9. Existence pojistné smlouvy nepředstavuje automatický příslib pojistného plnění v každém jednotlivém případě.

10. Rozhodnutí pojišťovny samo o sobě nevylučuje případnou zákonnou odpovědnost poskytovatele.

11. Případné spolupůsobení okolností na straně klienta nebo dalších osob na vzniku újmy bude posuzováno podle příslušných právních předpisů.

12. Těmito VOP není předem vyloučena ani omezena odpovědnost poskytovatele v rozsahu, v němž to zákon nepřipouští.

XII. Smlouvy uzavírané na dálku a odstoupení

1. Při uzavírání smluv přes internet, telefonicky nebo jiným způsobem na dálku poskytovatel plní příslušné zákonné předsmluvní informační povinnosti.

2. V případech stanovených zákonem má spotřebitel právo odstoupit od smlouvy uzavřené na dálku bez uvedení důvodu do 14 dnů od jejího uzavření.

3. Zákon stanoví výjimky z tohoto práva, mimo jiné za určitých podmínek u služeb plně poskytnutých před uplynutím lhůty pro odstoupení.

4. Pokud spotřebitel výslovně požádá o zahájení poskytování služby před uplynutím lhůty pro odstoupení, bude předem informován o případných právních důsledcích.

5. Pokud spotřebitel následně platně odstoupí od smlouvy po částečném poskytnutí služby, může být za splnění zákonných podmínek povinen uhradit poměrnou část již poskytnutého plnění.

6. Samotná rezervace služby na určitý termín automaticky neznamená zánik zákonného práva na odstoupení. Případné výjimky se posuzují podle skutečné povahy konkrétní smlouvy.

7. Odstoupení lze učinit jednoznačným prohlášením zaslaným na e-mail studio@body-up.cz nebo na adresu společnosti.

8. Spotřebitel může použít formulář uvedený v příloze těchto VOP.

9. Finanční prostředky budou při oprávněném odstoupení vráceny v zákonné lhůtě a odpovídajícím způsobem.

10. Při online prodeji přes SimpleShop musí být informace o právu na odstoupení a příslušné obchodní podmínky dostupné před závazným dokončením objednávky.

XIII. Ochrana osobních údajů

1. Poskytovatel zpracovává osobní údaje klientů v souladu s příslušnými právními předpisy, zejména nařízením GDPR.

2. Podrobné informace o zpracování osobních údajů jsou uvedeny v samostatném dokumentu „Zásady zpracování osobních údajů“.

3. Zdravotní údaje, informované souhlasy a záznamy o procedurách jsou zpracovávány pouze na odpovídajícím právním základě a v nezbytném rozsahu.

4. Přístup k těmto údajům mají pouze oprávněné osoby podle skutečné potřeby výkonu jejich činnosti.

5. Případné fotografování pro dokumentaci zákroku a používání fotografií pro marketingové účely se posuzuje samostatně podle účelu a odpovídajícího právního základu.

6. Odmítnutí marketingového využití fotografií není překážkou poskytnutí běžné služby.

XIV. Mimosoudní řešení sporů

1. Případné stížnosti a spory se poskytovatel snaží řešit přednostně přímou komunikací s klientem.

2. Pokud se spotřebitelský spor nepodaří vyřešit dohodou, může se spotřebitel obrátit v rozsahu zákonné působnosti na:
Česká obchodní inspekce
Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2
www.coi.cz
adr.coi.cz

3. Mimosoudní řešení sporu nevylučuje právo obrátit se na příslušný soud.

XV. Závěrečná ustanovení

1. Tyto VOP se řídí právním řádem České republiky, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

2. Pokud se některé ustanovení ukáže jako neplatné nebo neúčinné, nemá to samo o sobě vliv na ostatní ustanovení.

3. Poskytovatel je oprávněn VOP měnit pro budoucí smluvní vztahy. Nové znění bez odpovídajícího právního důvodu nemění práva a povinnosti z již uzavřených smluv.

4. Aktuální znění VOP je klientům zpřístupněno před uzavřením smlouvy.

5. Poskytovatel uchovává jednotlivé verze VOP tak, aby bylo možné určit, které podmínky se vztahovaly na konkrétní smlouvu.

6. Tyto VOP nabývají účinnosti dnem jejich schválení a zveřejnění, případně pozdějším datem výslovně uvedeným poskytovatelem.

Datum účinnosti: doplní se při zveřejnění.

BODY UP s.r.o.

PŘÍLOHA Č. 1 – Vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy

Vyplňte pouze tehdy, pokud chcete uplatnit právo na odstoupení od smlouvy.

Adresát:
BODY UP s.r.o.
Dělnická 1222/53
624 00 Brno-Komín
E-mail: studio@body-up.cz

Oznamuji, že tímto odstupuji od smlouvy o poskytnutí následující služby nebo zakoupení následujícího poukazu či balíčku:

.....

Datum uzavření smlouvy:

.....

Jméno a příjmení:

.....

Adresa / e-mail:

.....

Číslo objednávky, pokud bylo přiděleno:

.....

Datum:

.....

Podpis spotřebitele (pouze při zaslání v listinné podobě):

.....