Všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP")
Lucie Te Pua, Masáže a vědomý dotek
Adresa provozovny:
Cyrilská 2, 602 00 Brno
www.lucietepua.cz
e-mail:
lucietepua@gmail.cz
info@lucietepua.cz

1 ZÁKLADNÍ USTANOVENÍ

1.1 Tyto VOP upravují právní závazkové vztahy mezi provozovatelem masážních, regeneračních, poradenských a spojených doplňkových služeb (dále jen „Poskytovatel služeb") a kupujícím poskytovaných služeb (dále jen klient). Provozovatel poskytuje výše uvedené služby na základě živnostenského oprávnění, své praxe a řádných certifikátů všech poskytovaných služeb. , upravují v Tyto VOP jsou v souladu s ustanovením § 1751 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník"), vzájemná práva a vzájemné povinnosti smluvních stran vzniklé v souvislosti nebo na základě smlouvy (dále jen „Smlouva") uzavírané mezi Poskytovatelem služeb a zákazníkem (dále jen „Zákazník") prostřednictvím webových stránek Poskytovatele služeb https://lucietepua.cz (dále také jen jako „Web") a dále vzájemná práva a povinnosti vzniklé v souvislosti nebo na základě rezervace služeb Poskytovatele služeb Zákazníkem prostřednictvím Webu Poskytovatele služeb.

1.2. Tyto obchodní podmínky se nepoužijí v případě, kdy osoba, která má v úmyslu uzavřít Smlouvu s Poskytovatelem služeb, není spotřebitelem.
1.3. Smluvní strany se mohou ve Smlouvě odchýlit od znění těchto Obchodních podmínek. Odchylná ujednání ve Smlouvě mají před zněním těchto Obchodních podmínek přednost.
1.4. Ustanovení Obchodních podmínek jsou nedílnou součástí Smlouvy. Smlouva a Obchodní podmínky jsou vyhotoveny v českém jazyce. Smlouvu lze uzavřít v českém jazyce.

2. UŽIVATELSKÝ ÚČET

2.1. Na základě registrace Zákazníka provedené na Webu Poskytovatele služeb může Zákazník přistupovat do svého uživatelského rozhraní. Ze svého uživatelského rozhraní (dále jen „uživatelský účet") může Zákazník provádět rezervaci termínu poskytování služby. Web poskytovatele umožňuje provádět rezervaci termínu též bez registrace přímo z webového rozhraní obchodu.

2.2. Při registraci na Webu a při rezervaci termínu je Zákazník povinen uvádět správně a pravdivě všechny údaje. Údaje uvedené v uživatelském účtu je Zákazník při jakékoliv jejich změně povinen aktualizovat. Údaje uvedené Zákazníkem v uživatelském účtu a při rezervaci termínu jsou Poskytovatelem služeb považovány za správné.

2.3. Přístup k uživatelskému účtu je zabezpečen uživatelským jménem a heslem. Zákazník je povinen zachovávat mlčenlivost ohledně informací nezbytných k přístupu do jeho uživatelského účtu.

2.4. Zákazník není oprávněn umožnit využívání uživatelského účtu třetím osobám.

2.5. Poskytovatel služeb je oprávněn zrušit uživatelský účet Zákazníka, a to v případě, kdy Zákazník svůj uživatelský účet déle než 24 měsíců nevyužívá, v případě, kdy Zákazník poruší své povinnosti ze Smlouvy (včetně těchto Obchodních podmínek), či z jiného důvodu hodného zvláštního zřetele.

2.6. Zákazník je oprávněn svůj uživatelský účet zrušit kliknutím na uživatelský účet a následným potvrzením akce v doručené e-mailové zprávě.

2.7. Zákazník bere na vědomí, že uživatelský účet nemusí být dostupný nepřetržitě, a to zejména s ohledem na nutnou údržbu hardwarového a softwarového vybavení Poskytovatele služeb, popř. nutnou údržbu hardwarového a softwarového vybavení třetích osob.

2.8. Zákazník bere na vědomí, že okamžikem registrace zákaznického účtu uděluje Poskytovateli služeb souhlas se zpracováním osobních údajů Zákazníka dle čl. 10. odst. 10.4. těchto Obchodních podmínek.

3. UZAVŘENÍ SMLOUVY

3.1. Předmětem Smlouvy je poskytování masážních služeb na základě platného živnostenského oprávnění a dokladů osvědčujících odbornou způsobilost k vykonávaným činnostem dle objednávky Zákazníka (dále také jen jako „poskytování služeb“).

3.2. Objednávku je Zákazník oprávněn učinit:

osobně na pobočce Poskytovatele služeb,

telefonicky na telefonním čísle +420 774 646 857

prostřednictvím Webu Poskytovatele služeb na webové stránce umístěné na internetové adrese https://lucietepua.cz a prostřednictvím e-mailu Poskytovatele služeb lucietepua@gmail.com.

3.3. Web Poskytovatele služeb obsahuje informace o nabízených masážích, a to včetně uvedení cen a délky trvání jednotlivých masáží. Ceny jsou uvedeny včetně všech souvisejících poplatků. Ceny zůstávají v platnosti po dobu, kdy jsou zobrazovány na Webu Poskytovatele služeb, to však s výjimkou zjevné chyby. Tímto ustanovením není omezena možnost Poskytovatele služeb uzavřít Smlouvu za individuálně sjednaných podmínek či poskytování slevových akcí. Veškeré nabídky poskytovaných služeb umístěné na Webu poskytovatele služeb jsou nezávazné a Poskytovatel služeb není povinen uzavřít smlouvu o poskytování služeb ohledně těchto služeb.

3.4. Smluvní vztah mezi Poskytovatelem služeb a Zákazníkem vzniká doručením přijetí objednávky (akceptací), jež je Poskytovatelem služeb zasláno Zákazníkovi elektronickou poštou, a to na adresu elektronické pošty Zákazníka. Přijetí objednávky s dodatkem nebo odchylkou není přijetím objednávky.

3.5. Zákazník bere na vědomí, že Poskytovatel služeb není povinen uzavřít Smlouvu, a to zejména s osobami, které dříve podstatným způsobem porušily Smlouvu nebo Obchodní podmínky.

3.6. Zákazník souhlasí s použitím komunikačních prostředků na dálku při uzavírání Smlouvy. Náklady vzniklé Zákazníkovi při použití komunikačních prostředků na dálku v souvislosti s uzavřením Smlouvy (náklady na internetové připojení, náklady na telefonní hovory) si hradí Zákazník sám, přičemž tyto náklady se neliší od základní sazby.

4. DÁRKOVÝ POUKAZ

4.1. Dárkový poukaz (dále také jen jako „Dárkový poukaz“) lze použít na úhradu libovolné masáže z nabídky Poskytovatele služeb. Na Dárkovém poukazu je vyznačena nominální hodnota a doba jeho platnosti. Platbu Dárkovým poukazem je nutno nahlásit před poskytnutím služby z důvodu ověření platnosti.

4.2. Dárkový poukaz lze použít i pro částečnou úhradu služeb s doplatkem Zákazníka. Dárkový poukaz či jeho nevyčerpanou hodnotu nelze směnit za hotovost.

4.3. Dárkový poukaz lze zakoupit v provozovně Poskytovatele služeb a/nebo prostřednictvím Webu on-line. Dárkový poukaz zakoupený on-line prostřednictvím Webu Poskytovatele služeb bude po úhradě ceny zaslán v elektronické podobě na e-mail Zákazníka. Dárkový poukaz nelze zaslat prostřednictvím provozovatele poštovních služeb na adresu Zákazníka.

4.4. Dárkový poukaz je volně přenosný na jinou osobu, přičemž převádějící Zákazník je povinen tuto osobu řádně informovat o všech právech a povinnostech vyplývajících ze Smlouvy s Poskytovatelem služeb. Dárkový poukaz je jednorázový a po vyčerpání jeho hodnoty se stává neplatným.

4.5. Držitel Dárkového poukazu je povinen rezervovat si termín k využití služeb u Poskytovatele služeb s dostatečným předstihem s ohledem na platnost Dárkového poukazu. Poskytovatel služeb nenese odpovědnost za případnou nemožnost Dárkový poukaz využít z důvodu plné kapacity provozovny Poskytovatele.

4.6. V případě ztráty Dárkového poukazu není Poskytovatel služeb povinen vystavit Zákazníkovi duplikát.

4.7. Dárkový poukaz pozbývá platnosti bez náhrady, pokud není v době jeho platnosti uplatněn (tj. nelze již čerpat služby či jej směnit či proplatit za peníze).

5. CENA SLUŽEB A PLATEBNÍ PODMÍNKY

5.1. Cenu služeb dle Smlouvy a/nebo Dárkový poukaz může Zákazník hradit Poskytovateli služeb některým z následujících způsobů:

v hotovosti v provozovně Poskytovatele služeb a platebním převodem ve své internetové bance.

5.2. Bankovním převodem – Převod peněz mezi dvěma bankami bez použití platební karty.

5.3. Poskytovatel služeb nepožaduje od Zákazníka zálohu. Tím není dotčena povinnost Zákazníka uhradit cenu služeb předem.

5.4. Případné slevy z ceny služeb nelze vzájemné kombinovat.

5.5. Je-li to v obchodním styku obvyklé nebo je-li tak stanoveno obecně závaznými právními předpisy, vystaví Poskytovatel služeb ohledně plateb prováděných na základě Smlouvy daňový doklad – fakturu.

6. PRAVIDLA POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

6.1. Zákazník, kterému má být služba poskytnuta, je povinen dostavit se ve sjednaném termínu (dále také jen jako „Termín“) na místo poskytnutí služby.

6.2. Pokud se z vážných důvodů klient nemůže v dohodnutém termínu dostavit, informuje o této skutečnosti předem telefonicky, nejpozději však 24 hodin před zahájením objednané služby. Nepřítomnost nebo zrušení méně než 12 hodin před sezením se účtuje plná cena sezení. Zrušení méně než 24 hodin před sezením může být účtováno 50 % ceny sezení.

6.3. Dostaví-li se Zákazník max. do patnácti (15) minut po sjednaném Termínu, bude služba Zákazníkovi poskytnuta ve zkráceném rozsahu tak, aby skončila v původně stanoveném čase. Pozdější příchod Zákazníka je považován za nedostavení se na sjednaný Termín dle předchozího odstavce a Zákazníkovi bude ze strany Poskytovatele služeb účtován storno poplatek ve výši 100% ceny služby.

6.4. Zákazník, jemuž má být služba poskytnuta, je povinen před zahájeném poskytnutí služby informovat Poskytovatele služeb o svých zdravotních potížích, při nichž se služby nesmějí provádět nebo při nichž není vhodné služby provádět z důvodu vzniku či zhoršení zdravotních komplikací Zákazníka. Veškerých služeb se Zákazník účastní výlučně na své vlastní riziko a Poskytovatel služeb nenese odpovědnost za zdravotní komplikace, které v důsledku poskytnutí služby vzniknou. Těhotenství musí být bezpodmínečně nahlášeno Poskytovateli služeb.

6.5. Poskytnutí služby může být ze strany Poskytovatele služeb odmítnuto či předčasně ukončeno v případě, že se Zákazník dostaví na poskytnutí služby:
se zjevnými příznaky infekčního onemocnění,
v podnapilém stavu nebo pod vlivem jiných psychotropních či návykových látek,
se zdravotními problémy, nebo ve zdravotním stavu, při němž nelze službu poskytnout,
v nevyhovujícím hygienickém stavu,
nebo se chová či vyjadřuje vůči personálu Poskytovatele služeb nevhodným způsobem.

6.6. Dětem a mladistvým do 18 let jsou služby studia poskytovány pouze za doprovodu a fyzické přítomnosti jednoho ze zákonných zástupců.

7. ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY

7.1. Zákazník má v souladu s ustanovením § 1829 odst. 1 a 2 občanského zákoníku právo od Smlouvy odstoupit, a to do čtrnácti (14) dnů od uzavření Smlouvy. Odstoupení od Smlouvy musí být Poskytovateli služeb odesláno ve lhůtě uvedené v předchozí větě. Odstoupení od Smlouvy může Zákazník zasílat na adresu provozovny Poskytovatele služeb či na adresu elektronické pošty lucietepua@gmail.com.

7.2. V případě odstoupení od Smlouvy dle odst. 7.1. Obchodních podmínek se Smlouva od počátku ruší. Zákazník je povinen zaslat (to však nikoli na dobírku, takto zaslanou zásilku není Zákazník povinen převzít) nebo předat Poskytovateli služeb Dárkový poukaz, který od něho obdržel, bez zbytečného odkladu, nejpozději do čtrnácti (14) dnů od odstoupení od Smlouvy. Lhůta podle předchozí věty je zachována, pokud Zákazník odešle Dárkový poukaz před jejím uplynutím. V případě, že byl Dárkový poukaz Zákazníkovi zaslán elektronicky, potvrdí Poskytovatel služeb na e-mail uvedený v objednávce Zákazníka zrušení platnosti Dárkového poukazu.

7.3. V případě odstoupení od smlouvy dle odst. 7.1. Obchodních podmínek vrátí Poskytovatel služeb peněžní prostředky přijaté od Zákazníka do čtrnácti (14) dnů od odstoupení od Smlouvy Zákazníkem, a to stejným způsobem, jakým je Poskytovatel služeb od Zákazníka přijal. Odstoupí-li Zákazník od Smlouvy, Poskytovatel služeb není povinen vrátit přijaté peněžní prostředky Zákazníkovi dříve, než mu Zákazník Dárkový poukaz vrátí nebo prokáže, že Dárkový poukaz Poskytovateli služeb odeslal.

7.4. Poskytovatel služeb je oprávněn od Smlouvy odstoupit kdykoliv před poskytnutím služby, není-li objektivně schopen Zákazníkovi službu poskytnout za podmínek sjednaných ve Smlouvě. V takovém případě vrátí Poskytovatel služby Zákazníkovi cenu služby bez zbytečného odkladu, a to bezhotovostně na účet určený Zákazníkem.

7.5. Bylo-li započato s poskytováním služeb dle uzavřené Smlouvy před uplynutím lhůty pro odstoupení, a to na základě výslovné žádosti Zákazníka a Zákazník od Smlouvy odstoupí, je povinen uhradit Poskytovateli služeb poměrnou část sjednané ceny za plnění poskytnuté do okamžiku odstoupení do smlouvy o poskytování služeb.

8. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ

8.1. Práva a povinnosti smluvních stran ohledně práv z vadného plnění se řídí příslušnými obecně závaznými právními předpisy občanského zákoníku a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů).

8.2. Byla-li služba poskytnuta v rozporu se Smlouvou, popřípadě nebyla poskytnuta vůbec, jedná se o vadné plnění a Zákazníkovi vznikají práva z vadného plnění, která je Zákazník oprávněn uplatnit u Poskytovatele služeb (dále také jen jako „Reklamace“).

8.3. Reklamaci služeb je nutné uplatnit u Poskytovatele služeb bez zbytečného odkladu, kdy byla služba poskytnuta, popřípadě měla být poskytnuta, a to písemně na adrese provozovny Poskytovatele služeb nebo elektronicky na emailovou adresu Poskytovatele služeb lucietepua@gmail.com, nebo ústně přímo v provozovně Poskytovatele služeb, kde byla reklamovaná služba poskytnuta. Neuplatní-li Zákazník Reklamaci písemně, učiní Poskytovatel služeb o Reklamaci písemný záznam. K Reklamaci je vhodné přiložit objednávku poskytnuté služby/zboží nebo čitelný originál či kopii dokladu o nákupu – fakturu, popřípadě přiložit jiný doklad, který prokazuje koupi jiným způsobem, a dále popsat vadu služby.
8.4. Poskytovatel služby vydá Zákazníkovi při ústním uplatnění Reklamace písemné potvrzení o tom, kdy byla Reklamace uplatněna, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení Reklamace je požadován a v jaké lhůtě bude Reklamace vyřízena. Je-li uplatněna Reklamace na elektronické adrese Poskytovatele služeb lucietepua@gmail.com nebo na adrese provozovny Poskytovatele služeb, je Poskytovatel služeb povinen zaslat písemné potvrzení o uplatnění Reklamace na adresu sdělenou Zákazníkem nebo na elektronickou adresu Zákazníka, a to nejpozději do tří (3) dnů ode dne doručení Reklamace Zákazníka.
8.5. Poskytovatel služeb rozhodne o Reklamaci Zákazníka ihned, ve složitých případech do tří (3) pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu služby/zboží potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamace Zákazníka jsou vyřizovány bez zbytečného odkladu, nejpozději však do třiceti (30) dnů ode dne jejich uplatnění, pokud se Poskytovatel služeb se Zákazníkem nedohodne na lhůtě delší.
8.6. Je-li Reklamace uznána za oprávněnou má Zákazník nárok na přiměřenou slevu z ceny poskytnutých služeb. Jde-li o takovou vadu služby, která má za následek podstatné porušení Smlouvy, má Zákazník vyjma přiměřené slevy právo taktéž požadovat odstranění vady služby poskytnutím nové služby bez vady, popřípadě od Smlouvy odstoupit.

9. DALŠÍ PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

9.1. Poskytovatel služby není ve vztahu k Zákazníkovi vázán žádnými kodexy chování ve smyslu ustanovení § 1820 odst. 1 písm. n) občanského zákoníku.
9.2. Mimosoudní vyřizování stížností spotřebitelů zajišťuje Poskytovatel služby prostřednictvím elektronické adresy lucietepua@gmail.com . Informaci o vyřízení stížnosti Zákazníka zašle Poskytovatel služby na elektronickou adresu Zákazníka, která byla uvedena v objednávce. Jiná pravidla vyřizování stížností nejsou Poskytovatelem služeb stanovena.
9.3. V případě, že dojde ke vzniku spotřebitelského sporu ze Smlouvy, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, je Zákazník dle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, oprávněn využít mimosoudního řešení spotřebitelského sporu ze Smlouvy uzavřené s Poskytovatelem služeb. Oprávněným subjektem k mimosoudnímu řešení spotřebitelského sporu je:Česká obchodní inspekce
Ústřední inspektorát – oddělení ADR
Štěpánská 15
120 00 Praha 2
Email: adr@coi.cz
Web: adr.coi.cz.Zákazník rovněž může využít platformu Evropské komise pro řešení sporů online na adrese: ec.europa.eu/consumers/odr.
Evropské spotřebitelské centrum Česká republika, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, internetová adresa: http://www.evropskyspotrebitel.cz je kontaktním místem podle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 ze dne 21. května 2013 o řešení spotřebitelských sporů on-line a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (nařízení o řešení spotřebitelských sporů on-line).
9.4. Poskytovatel služeb je oprávněn k poskytování služeb na základě živnostenského oprávnění. Živnostenskou kontrolu provádí v rámci své působnosti příslušný živnostenský úřad. Dozor nad oblastí ochrany osobních údajů vykonává Úřad pro ochranu osobních údajů. Česká obchodní inspekce vykonává ve vymezeném rozsahu mimo jiné dozor nad dodržováním zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

Tyto všeobecné obchodní podmínky platí od 1. 6. 2026.
V Brně dne 1. 6. 2026



Mgr. Lucie Juřičková,
sídlem Brno - Veveří, Botanická 594/5, 60200 a identifikačním číslem (IČO) 01155512