

REKLAMAČNÍ ŘÁD MASÉRSKÝCH SLUŽEB

Platný pro Štěpána Širokého, IČO 21363757

1. Úvodní ustanovení

Tento Reklamační řád upravuje způsob uplatnění a vyřizování reklamací týkajících se poskytovaných masérských, rekondičních a regeneračních služeb.

Cílem je zajistit férový, transparentní a profesionální postup při řešení případných stížností nebo nespokojenosti klienta.

Objednáním masáže klient potvrzuje, že se seznámil s Reklamačním řádem a souhlasí s ním.

2. Charakter poskytovaných služeb

Masérské služby poskytované Štěpánem Širokým jsou rekondiční a regenerační povahy.

Nejedná se o zdravotnické služby.

Masér:

- neposkytuje diagnózu,
- neléčí zdravotní stavy,
- neprovádí zdravotní zákroky,
- není odpovědný za zdravotní stav klienta před ani po masáži.

Masáž je prováděna na základě informací, které klient uvedl v Evidenční kartě klienta, proto je klient povinen uvést pravdivé a úplné údaje o svém zdravotním stavu.

3. Co lze a nelze reklamovat

3.1 Co lze reklamovat

Reklamací může klient uplatnit zejména v případě:

- nedodržení délky masáže v rozsahu přes 10 minut,
- nevhodného nebo neprofesionálního chování maséra,
- hygienického nedostatku (např. nedostatečně čisté vybavení),
- použití přípravků, na které byl klient alergicky upozornil a masér je přesto použil.

3.2 Co nelze reklamovat

Reklamací nelze uplatnit na:

- běžné fyziologické reakce po masáži (bolest svalů, únava, zvýšené pocení, citlivost),
- následky způsobené zamlčením zdravotního stavu klienta,
- situace, kdy klient nedodržel doporučené pokyny před nebo po masáži,
- subjektivní pocity (např. „masáž se mi zdála slabá/silná“, pokud nebyla komunikace během masáže),
- zhoršení stavu, který masér nedoporučil masírovat (např. horečka, infekce, čerstvé úrazy),
- zdravotní následky způsobené technikami, na které klient dal souhlas.

4. Postup při uplatnění reklamace

4.1 Jak reklamovat

Klient může reklamaci uplatnit:

- osobně po masáži,
- telefonicky,
- SMS,
- e-mailem.

Masér doporučuje vždy uvést:

- datum masáže,
- popis problému,
- návrh řešení (pokud je).

4.2 Lhůta pro podání reklamace

Reklamací je vhodné podat do 48 hodin od poskytnutí služby,

aby bylo možné objektivně posoudit stav.

4.3 Způsob vyřízení reklamace

Masér se zavazuje vyřídit reklamaci:

- bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dní,
- vstřícně a profesionálně.

Možné způsoby vyřízení:

- přiměřená sleva na příští masáž,
- náhradní masáž,
- vysvětlení postupu s odůvodněním, proč reklamaci nelze uznat.

Reklamace se neproplácí finančně zpět, protože služba byla časově i fyzicky provedena.

5. Odpovědnost klienta

Klient odpovídá za to, že:

- uvedl pravdivé informace o zdravotním stavu,
- dodržel doporučení maséra před a po masáži,
- dostavil se ve stavu, který umožňuje masáž (bez alkoholu, drog, teploty apod.).

Masér má právo odmítnout klienta, který se dostaví ve stavu nevhodném k masáži.

Tato situace není důvodem k reklamaci.

6. Odpovědnost maséra

Masér odpovídá za:

- odborné provedení služby v rámci své kvalifikace,
- dodržení hygienických a provozních standardů,
- použití bezpečných a vhodných pomůcek,
- mlčenlivost o osobních a zdravotních údajích klienta.

7. Závěrečná ustanovení

Reklamační řád je veřejně dostupný na webových stránkách a v prostorách masérny.

Masér si vyhrazuje právo na aktualizaci znění tohoto dokumentu.

Platnost dokumentu nastává dnem vyvěšení nebo předání klientovi.

Platnost dokumentu:

od

Masér:

Štěpán Široký

IČO: 21363757

Podpis: _____