

## SPLOŠNI POGOJI POSLOVANJA KOZMETIČNEGA SALONA DERMAPOLIS

### 1. Splošne določbe

S temi Splošnimi pogoji poslovanja (v nadaljevanju: SPP) se urejajo pravice in obveznosti med podjetjem ZORAN ŠMID S.P., PE DERMAPOLIS, SALON ZA NEGO TELESA IN OBRAZA, Trg revolucije 4b, 1420 Trbovlje, matična številka: 3952258001 davčna številka: 78468884 (v nadaljevanju: salon) ter uporabniki storitev oziroma kupci (v nadaljevanju: stranka).

- SPP so zavezujoči za vse stranke in veljajo za vse storitve, nakupe, darilne bone ter zakupe paketov, opravljene osebno v prostorih salona.
- Razmerje med salonom in stranko se šteje za sklenjeno v trenutku, ko stranka naroči in plača posamezno storitev ali zakupi paket storitev, salon pa ji za to izda račun.
- Stranka z nakupom storitve, zakupom paketa, nakupom/unovčitvijo darilnega bona ali prevzemom računa potrjuje, da je s temi SPP v celoti seznanjena in se z njimi strinja.

### 2. Cene, plačilni pogoji in popusti

- Vse cene v uradnem ceniku salona so navedene v evrih (EUR).
- **Pripis glede DDV:** Salon ni zavezanec za DDV, zato DDV ni obračunan na podlagi prvega odstavka 94. člena Zakona o davku na dodano vrednost (ZDDV-1).
- Salon si pridržuje pravico do spremembe cenika brez predhodnega obvestila. Za stranko velja cena, ki je bila veljavna v trenutku nakupa storitve ali paketa.
- **Načini plačila:** Plačilo v salonu je mogoče z gotovino, s plačilnimi karticami ali z nakazilom na transakcijski račun (TRR) salona.
- **Neseštevaje popustov:** Popusti, promocijske akcije, popusti za ciljne skupine (npr. študenti, upokojenci) in posebne ponudbe se med seboj ne seštevajo, razen če je v posamezni akciji izrecno navedeno drugače. V primeru, da za določeno storitev sočasno velja več različnih popustov, se vedno upošteva le tisti popust, ki je za stranko najugodnejši.
- **Omejitev promocijskih popustov:** Promocijski popusti (kot so kuponi za popust, rojstnodnevni popusti, ugodnosti ob prvem obisku ipd.) veljajo izključno za nakup **ene (1) posamezne storitve** po rednem ceniku in jih ni mogoče uveljavljati za celotne pakete storitev ali nakupe več storitev hkrati.

### 3. Zakup in veljavnost paketov storitev

- Stranka lahko v salonu zakupi paket več zaporednih storitev ali terapij (v nadaljevanju: paket) po znižani, paketni ceni, kot izhaja iz takrat veljavnega cenika.

- **Rok veljavnosti paketov:** Vsi zakupljeni paketi imajo omejen rok veljavnosti, ki znaša 6 mesecev od dneva nakupa. Po preteku tega roka neizkoriščene storitve ali terapije iz paketa trajno zapadejo. Salon v tem primeru ni dolžan vrniti vplačanih sredstev ali izdati dobropisa.
- Prenos neizkoriščenih storitev iz paketa na tretjo osebo je mogoč le ob predhodnem pisnem dogovoru in odobritvi s strani vodstva salona.

#### 4. Predčasni odstop od zakupa paketa in poračun storitev

Skladno s členom 648 Obligacijskega zakonika (OZ) lahko stranka od zakupa paketa predčasno odstopi pod naslednjimi pogoji:

- **Oblika odstopa:** Stranka mora odstop od zakupa paketa podati v pisni obliki (preko elektronske pošte na naslov info@dermapolis.si ali osebno z izpolnitvijo obrazca v salonu). Ustne ali telefonske odpovedi ne veljajo.
- **Navedba razloga:** Stranka ob odstopu ni dolžna navesti razloga.
- **Poračun po redni ceni:** V primeru predčasnega odstopa se vse do takrat že opravljene storitve iz paketa obračunajo po redni ceni posameznega obiska, ki velja po uradnem ceniku salona na dan nakupa paketa, in ne po znižani paketni ceni.
- **Administrativni stroški (Odstopnina):** Salon si ob predčasnem odstopu od zakupa s strani stranke pridržuje pravico do zaračunavanja administrativnih stroškov v višini 20 EUR za kritje stroškov rezervacije terminov in urejanja dokumentacije. Administrativni stroški se ne zaračunajo le v primeru, če stranka prostovoljno predloži uradno zdravniško potrdilo ali dokazilo o višji sili, ki ji trajno onemogoča koriščenje storitev.
- **Vračilo preostanka:** Razlika med vplačanim zneskom paketa ter seštevkom rednih cen že opravljenih storitev in administrativnih stroškov se stranki vrne z nakazilom na njen TRR ali v obliki dobropisa za druge storitve salona v roku 14 dni od prejema pisne odpovedi.

#### 5. Darilni boni

- Darilni boni so unovčljivi izključno za storitve ali izdelke, ki jih ponuja salon.
- **Prepoved izplačila gotovine:** Menjava darilnega bona za gotovino (delno ali v celoti) ni mogoča. Stranka iz naslova darilnega bona ne more zahtevati izplačila denarja.
- **Rok veljavnosti bonov:** Darilni bon velja 12 mesecev od dneva nakupa (datum je označen na bonu). Po preteku roka veljavnosti bon trajno zapade brez možnosti podaljšanja ali vračila sredstev.

## 6. Zamude in izvajanje storitev

- Od strank se pričakuje, da na dogovorjeni termin pridejo pravočasno.
- V primeru, da stranka na dogovorjeni termin zamudi več kot 15 minut, si salon pridržuje pravico, da storitve zaradi zagotavljanja urnika drugih strank ne izvede ali pa jo izvede v skrajšanem obsegu, pri čemer se stranki zaračuna polna cena naročene storitve.

## 7. Varovanje zdravja, varnosti in pravica do zavrnitve stranke

- **Zdravstveni razlogi:** Stranka je dolžna pred začetkom izvedbe storitve ali terapije zaposlene v salonu resnično in popolno obvestiti o vseh svojih zdravstvenih posebnostih, ki bi lahko vplivale na varno izvedbo storitve (npr. nosečnost, alergije, kožne bolezni, kronična obolenja, nalezljive bolezni, srčni spodbujevalnik ipd.).
- Salon si pridržuje pravico, da delno ali v celoti zavrne izvedbo storitve ali terapije, v kolikor zaposleni oceni, da bi izvedba glede na zdravstveno stanje stranke lahko predstavljala tveganje za zdravje ali varnost stranke, zaposlenih ali tretjih oseb. V primeru opaznih kožnih sprememb (npr. sum na nalezljive kožne bolezni, glivice, odprte rane) lahko salon izvedbo storitve pogojuje s predložitvijo pisnega zdravniškega potrdila.
- **Neprimerno vedenje:** Salon si pridržuje pravico do takojšnje zavrnitve stranke ali prekinitve storitve, v kolikor se stranka vede neprimerno, žaljivo, verbalno ali fizično agresivno, uporablja vulgaren jezik ali kako drugače krši javni red in mir ter dostojanstvo zaposlenih ali drugih strank.
- **Vpliv substanc:** Iz varnostnih razlogov je vstop v salon in izvedba storitev strogo prepovedana osebam, ki kažejo očitne znake alkoholiziranosti ali so pod vplivom drog ter drugih psihoaktivnih substanc.
- **Osebna higiena:** Zaradi narave dela, tesnega telesnega stika in zagotavljanja visokih higienskih standardov si salon pridržuje pravico do zavrnitve stranke v primeru očitnega pomanjkanja osnovne osebne higiene.
- **Pretekli dolgovi in kršitve:** Salon lahko zavrne naročilo na termin ali izvedbo storitve stranki, ki ima do salona neporavnane finančne obveznosti iz preteklih obiskov, ali stranki, ki sistematično krši določila o pravočasni odpovedi terminov (npr. večkrat zaporedoma brez odpovedi ne pride na termin).
- **Nestrokovne zahteve:** Zaposleni imajo pravico zavrniti izvedbo storitve, v kolikor stranka zahteva postopke, ki niso del uradne ponudbe salona, ali če stranka vztraja pri izvedbi na način, ki po strokovni oceni zaposlenega nasprotuje pravilom kozmetične stroke in bi lahko povzročil poškodbe (npr. uničenje nohtov ali kože).
- **Odškodninska odgovornost:** V kolikor salon zavrne stranko ali prekine izvedbo storitve iz kateregakoli od zgoraj navedenih razlogov, stranka ni upravičena do odškodnine.

Salon ne prevzema odgovornosti za morebitne neželene reakcije ali poslabšanje zdravstvenega stanja, ki so posledica zamolčanih ali neresničnih podatkov s strani stranke.

## 8. Reklamacije opravljenih storitev in dokazila

- **Rok za oddajo:** Stranka mora morebitno reklamacijo na opravljeno storitev zaradi narave kozmetične dejavnosti podati v pisni obliki (preko elektronske pošte ali osebno v salonu) najkasneje v roku 3 delovnih dni od dneva izvedbe storitve. Reklamacij, podanih po preteku tega roka, salon ni dolžan obravnavati.
- **Obvezna dokazila:** Da bi salon reklamacijo lahko obravnaval kot pravočasno in popolno, mora stranka pisnemu zahtevku obvezno priložiti naslednja dokazila:
  1. Jasno fotografijo ali video posnetek reklamiranega predela (npr. nohtov, trepalnic, kože), posneto ob zaznavi napake.
  2. Kopijo ali podatke o izdanem računu za to storitev.
- **Osebni pregled:** Salon si pridržuje pravico, da stranko pred odločitvijo o utemeljenosti reklamacije povabi na brezplačen osebni pregled v salonu z namenom strokovne ocene stanja. Če stranka osebni pregled zavrne, se reklamacija avtomatično šteje za neutemeljeno.
- **Reševanje reklamacije:** V kolikor je reklamacija utemeljena, jo bo salon odpravil s **popravkom storitve** brezplačno v najkrajšem možnem času. Vračilo denarja je mogoče le, če popravek storitve zaradi objektivnih razlogov ni možen.
- **Zavrnitev reklamacije:** Salon ima pravico reklamacijo v celoti zavrniti, v kolikor se ugotovi, da je poškodba ali neželena reakcija nastala zaradi:
  - Mehanske poškodbe ali neprevidnega ravnanja stranke po odhodu iz salona.
  - Neupoštevanja uradnih navodil za nego doma (ki jih je stranka prejela ustno ali pisno).
  - Zamolčanih zdravstvenih omejitev ali kontraindikacij v konzultacijskem listu.

## 8. Varovanje osebnih podatkov (GDPR)

- Salon zbira in obdeluje osebne podatke strank (ime, priimek, telefon, e-pošta) izključno za potrebe izvajanja storitev, obveščanja o terminih in izdaje računov.
- Vsi podatki so varovani v skladu z Zakonom o varstvu osebnih podatkov (ZVOP-2) in Splošno uredbo o varstvu podatkov (GDPR). Podatki ne bodo posredovani tretjim osebam.

## 9. Reševanje sporov

- Salon in stranka se obvezujeta, da bosta morebitna nesoglasja reševala sporazumno in po mirni poti.
- V kolikor sporazum ni mogoč, je za reševanje sporov pristojno sodišče v Trbovljah.

V Trbovljah, dne 3.1.2026

Direktor:

Zoran Šmid