Cancellation & No-Show Policy

Zásady zrušení rezervace a nedostavení se

ARTelle Group s.r.o.
IČO: 24408719
Registered Office: Kurzova 2222/16, Stodůlky, Praha 13, 155 00
E-mail: info@artellegroup.cz

Valid from: **1 March 2026**

ENGLISH VERSION

1. Purpose of the Policy

This Cancellation & No-Show Policy defines the rules applicable to service reservations made with ARTelle Group s.r.o. (hereinafter referred to as the **“Service Provider”**). The purpose of this policy is to ensure efficient scheduling, fair access to services, and transparent conditions for customers.

2. Service Reservations

Customers may reserve services in person, by telephone, or through an online reservation system (if available). Reservations are not mandatory unless explicitly stated for a specific service.

3. Cancellation by the Customer

Customers may cancel or reschedule their reservation free of charge no later than **24 hours** before the scheduled appointment time.

Cancellations made less than **24 hours** before the appointment may result in a cancellation fee or forfeiture of any advance payment, if applicable.

4. No-Show (Failure to Attend)

If a customer fails to attend the scheduled appointment without prior cancellation (“no-show”), the Service Provider reserves the right to:

- charge a no-show fee, or
- forfeit any advance payment or deposit previously paid.

The amount and method of such fee will be communicated to the customer in advance, where applicable.

5. Advance Payments and Deposits

If advance payments or deposits are required for certain services or reservations (if applicable in the future), the conditions for their refund or forfeiture shall be clearly communicated to the customer prior to confirmation of the reservation.

6. Exceptions

The Service Provider may waive cancellation or no-show fees in exceptional circumstances, particularly in cases of force majeure or serious unforeseen events, at its sole discretion.

7. Final Provisions

This policy forms an integral part of the General Terms and Conditions of ARTelle Group s.r.o. and is governed by the laws of the Czech Republic.

BIF
BEAUTY IS FREE

ČESKÁ VERZE

1. Účel zásad

Tyto zásady zrušení rezervace a nedostavení se upravují pravidla pro rezervace služeb u společnosti ARTelle Group s.r.o. (dále jen **„Poskytovatel služeb“**). Cílem je zajistit efektivní plánování, spravedlivý přístup ke službám a transparentní podmínky pro zákazníky.

2. Rezervace služeb

Zákazník si může rezervovat služby osobně, telefonicky nebo prostřednictvím online rezervačního systému (je-li k dispozici). Rezervace není povinná, není-li u konkrétní služby stanoveno jinak.

3. Zrušení rezervace ze strany zákazníka

Zákazník může rezervaci zrušit nebo změnit bez poplatku nejpozději **24 hodin** před plánovaným termínem.

Zrušení rezervace provedené méně než **24 hodin** před termínem může vést k účtování storno poplatku nebo k propadnutí případné zálohy.

4. Nedostavení se na rezervovaný termín (No-show)

V případě, že se zákazník bez předchozího zrušení nedostaví na rezervovaný termín, vyhrazuje si Poskytovatel služeb právo:

- účtovat poplatek za nedostavení se, nebo
- započíst či propadnout uhrazenou zálohu.

Výše a způsob uplatnění poplatku budou zákazníkovi sděleny předem, je-li to relevantní.

5. Zálohy a platby předem

Je-li u vybraných služeb nebo rezervací vyžadována záloha nebo platba předem (do budoucna), budou podmínky jejího vrácení nebo propadnutí zákazníkovi sděleny před potvrzením rezervace.

6. Výjimky

Poskytovatel služeb může ve výjimečných případech, zejména při zásahu vyšší moci nebo nepředvídatelných závažných událostech, storno nebo no-show poplatek prominout.

7. Závěrečná ustanovení

Tyto zásady jsou nedílnou součástí Všeobecných obchodních podmínek společnosti ARTelle Group s.r.o. a řídí se právním řádem České republiky.