Refund Policy (Zásady vracení plateb)

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 Refund Policy

This Refund Policy defines the rules and conditions for refunds related to services provided by ARTelle Group s.r.o. (hereinafter referred to as the **“Service Provider”**).

Due to the nature of hairdressing and personal care services, refunds are handled individually and in accordance with applicable Czech consumer protection legislation.

2. No Automatic Right to Refund After Service Completion

Once a hairdressing service has been fully provided, the customer is generally **not entitled to a cash refund** solely due to dissatisfaction with the subjective result of the service.

However, this does not affect the customer’s statutory rights arising from defective performance.

3. Defective Service

If the service was provided with a defect, the customer has the right to submit a complaint in accordance with the Complaints Procedure of the Service Provider.

If the complaint is deemed justified, the Service Provider will primarily offer:

- free correction of the defective service, or
- provision of an alternative service.

A refund may be granted **only if correction or alternative service is not possible or reasonable**, and solely at the discretion of the Service Provider, in accordance with Czech law.

4. Advance Payments and Reservations

If an advance payment or deposit is required for a service reservation (if applicable in the future):

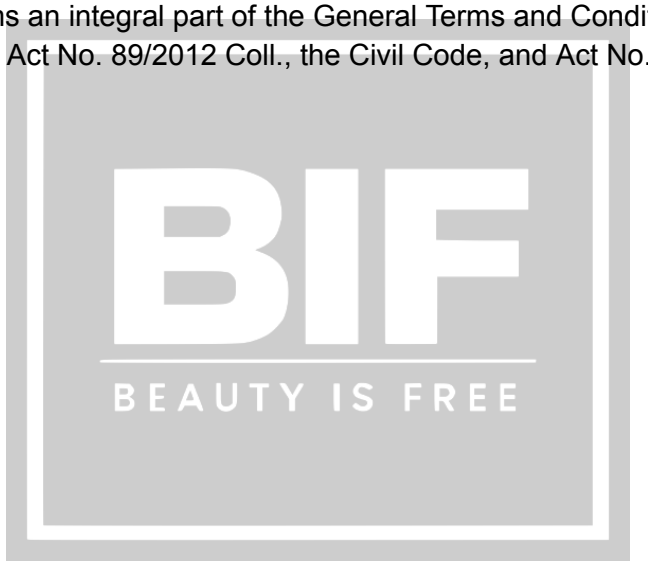
- the terms of refund or forfeiture of such payment will be clearly communicated to the customer prior to confirmation of the reservation.

5. Method of Refund

Approved refunds are made using the same payment method used by the customer, unless otherwise agreed.

6. Final Provisions

This Refund Policy forms an integral part of the General Terms and Conditions of ARTelle Group s.r.o. and complies with Act No. 89/2012 Coll., the Civil Code, and Act No. 634/1992 Coll., on Consumer Protection.



ČESKÁ VERZE

1. Účel zásad vracení plateb

Tyto zásady vracení plateb upravují pravidla a podmínky vrácení plateb za služby poskytované společností ARTelle Group s.r.o. (dále jen **„Poskytovatel služeb“**).

Vzhledem k povaze kadeřnických a osobních služeb jsou refundace posuzovány individuálně a v souladu s platnými právními předpisy České republiky.

2. Neexistence automatického nároku na vrácení peněz

Po úplném poskytnutí kadeřnické služby **nevzniká zákazníkovi automatický nárok na vrácení peněz** pouze z důvodu subjektivní nespokojenosti s výsledkem služby.

Tím nejsou dotčena zákonná práva zákazníka z vadného plnění.

3. Vadné plnění

Pokud byla služba poskytnuta vadně, má zákazník právo uplatnit reklamaci v souladu s Reklamačním řádem Poskytovatele služeb.

Je-li reklamace shledána oprávněnou, Poskytovatel služeb nabídne přednostně:

- bezplatné odstranění vady služby, nebo
- poskytnutí náhradní služby.

Vrácení peněz může být poskytnuto **pouze v případě, že náprava nebo náhradní služba není možná nebo účelná**, a to v souladu s právními předpisy České republiky.

4. Zálohy a rezervace

Je-li v budoucnu vyžadována záloha nebo platba předem za rezervaci služby:

- podmínky vrácení nebo propadnutí této platby budou zákazníkovi sděleny před potvrzením rezervace.

5. Způsob vrácení plateb

Schválené refundace budou provedeny stejným platebním způsobem, jaký zákazník použil při úhradě, pokud nebude dohodnuto jinak.

6. Závěrečná ustanovení

Tyto zásady vracení plateb jsou nedílnou součástí Všeobecných obchodních podmínek společnosti ARTelle Group s.r.o. a jsou v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.