Service Scope & Limitations

(Rozsah služeb a jejich omezení)

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 Document

This document defines the scope of services provided by ARTelle Group s.r.o. (hereinafter referred to as the **“Service Provider”**) and sets out the limitations related to the nature of hairdressing services.

The purpose of this document is to ensure transparency, manage customer expectations, and reduce potential disputes arising from unrealistic or subjective expectations.

2. Scope of Services

The Service Provider offers professional hairdressing services according to the current service menu available at the salon or on the Service Provider’s website.

Services are provided based on:

- the customer’s individual hair condition,
- prior treatments and hair history,
- professional assessment of the stylist.

3. Individual Results and Limitations

The customer acknowledges that:

- the final result of a hairdressing service may vary depending on hair structure, condition, color history, and previous chemical treatments,
- visual examples (photos, catalogs, online images) are illustrative only and do not guarantee identical results,
- achieving certain results may require multiple visits or may not be technically feasible in a single appointment.

4. Professional Assessment and Refusal of Service

The Service Provider reserves the right to:

- recommend an alternative procedure if the requested service is not suitable,
- refuse to provide a service if it could result in damage to the customer's hair or scalp.

Such refusal does not constitute a breach of contract.

5. Customer Obligations

The customer is obliged to:

- provide truthful and complete information regarding hair condition, previous treatments, allergies, or sensitivities,
- follow the professional advice and aftercare instructions provided by the stylist.

The Service Provider shall not be liable for results negatively affected by inaccurate or incomplete information provided by the customer.

6. Relation to Complaints and Refunds

This document forms an integral part of the General Terms and Conditions, Complaints Procedure, and Refund Policy of the Service Provider.

Subjective dissatisfaction with the result, without demonstrable defect in service provision, does not constitute grounds for a complaint or refund.

7. Final Provisions

This document is governed by the laws of the Czech Republic and applies to all services provided by ARTelle Group s.r.o.

ČESKÁ VERZE

1. Účel dokumentu

Tento dokument vymezuje rozsah služeb poskytovaných společností ARTelle Group s.r.o. (dále jen **„Poskytovatel služeb“**) a stanovuje omezení vyplývající z povahy kadeřnických služeb.

Cílem dokumentu je zajistit transparentnost, správné nastavení očekávání zákazníků a minimalizaci sporů vznikajících z nerealistických nebo subjektivních představ.

2. Rozsah poskytovaných služeb

Poskytovatel služeb nabízí profesionální kadeřnické služby dle aktuální nabídky dostupné v salonu nebo na webových stránkách Poskytovatele služeb.

Služby jsou poskytovány s ohledem na:

- individuální stav vlasů zákazníka,
- předchozí úpravy a historii vlasů,
- odborné posouzení kadeřníka.

3. Individuální výsledky a omezení

Zákazník bere na vědomí, že:

- konečný výsledek služby se může lišit v závislosti na struktuře a stavu vlasů, barevné historii a předchozích chemických úpravách,
- vizuální ukázky (fotografie, katalogy, online obrázky) slouží pouze jako orientační příklady a nezaručují identický výsledek,
- dosažení požadovaného výsledku může vyžadovat více návštěv nebo nemusí být technicky možné v rámci jedné služby.

4. Odborné posouzení a odmítnutí služby

Poskytovatel služeb si vyhrazuje právo:

- doporučit alternativní postup, pokud požadovaná služba není vhodná,
- odmítnout poskytnutí služby, pokud by mohlo dojít k poškození vlasů nebo pokožky hlavy zákazníka.

Takové odmítnutí služby není porušením smluvních povinností.

5. Povinnosti zákazníka

Zákazník je povinen:

- poskytnout pravdivé a úplné informace o stavu vlasů, předchozích úpravách, alergiích nebo citlivosti,
- dodržovat odborná doporučení a pokyny pro následnou péči poskytnuté kadeřníkem.

Poskytovatel služeb nenese odpovědnost za výsledek služby negativně ovlivněný nepravdivými nebo neúplnými informacemi poskytnutými zákazníkem.

6. Vztah k reklamacím a refundacím

Tento dokument je nedílnou součástí Všeobecných obchodních podmínek, Reklamačního řádu a Zásad vracení plateb Poskytovatele služeb.

Subjektivní nespokojenost zákazníka s výsledkem služby bez prokazatelné vady poskytnuté služby nezakládá nárok na reklamaci ani vrácení peněz.

7. Závěrečná ustanovení

Tento dokument se řídí právním řádem České republiky a vztahuje se na všechny služby poskytované společností ARTelle Group s.r.o.

BIF
BEAUTY IS FREE