

Reklamační řád Kosmetického studia GERnétic

Reklamační řád Kosmetického studia GERnétic, které provozuje Mgr. Ladislav Kavan – LK SERVIS, se sídlem Slánská 381/10, Praha 6 platný od 1. 10. 2023.
IČ:40842002, DIČ: CZ6511081280

1. Předmět

Tento reklamační řád upravuje podmínky, způsob a rozsah uplatňování práv klienta z vadného plnění, které vyplývá z odpovědnosti firmy Mgr. Ladislav Kavan – LK SERVIS, se sídlem Slánská 381/10, Praha 6, IČ: 40842002, DIČ: CZ6511081280 za vady poskytnutých kosmetických a masérských služeb v Kosmetickém studiu GERnétic, Praha 6, Slánská 381/10.

2. Uplatňování reklamací

Vzhledem k charakteru poskytovaných služeb je nutné reklamaci uplatnit již během čerpané služby nebo neprodleně po jejím částečném nebo plném uskutečnění. U služeb, u kterých se může vada projevit později (např. barvení obočí, barvení řas, epilace obočí), je nutné uplatnit reklamaci neprodleně po projevení vady s vyloučením zásahů dalších osob. Na pozdější reklamace nemůže být brán zřetel. Kladně nemohou být vyřízeny ani ty reklamace vad, do kterých bylo zasahováno dalšími osobami (např. oprava služby v jiném salonu). Reklamaci lze uplatnit také u služeb, které vinou poskytovatele nebyly klientovi poskytnuty vůbec, ačkoli byly klientem řádně objednány a předem zaplacený a klient se řádně dostavil k jejich odběru v prokazatelně předem domluveném termínu. Při reklamaci je klient povinen uvést a občanským průkazem či jiným obdobným dokladem doložit své jméno, příjmení, datum narození a adresu, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace požaduje, a to sepsáním reklamačního listu. V případě ústního podání reklamace je zástupce provozovatele kosmetiky a masáže povinen sepsat s klientem reklamační list a v něm klientovi vydat potvrzení o přijetí reklamace. Reklamační list podepíše přejímající zástupce provozovatele kosmetiky a masáže i klient, který svým podpisem vyslovuje souhlas s obsahem reklamačního protokolu.

Klient je při podávání reklamace povinen doložit:

- doklad o prodeji služby (příjmový doklad, faktura s dokladem o platbě),
- důkazy o vadnosti poskytovaných služeb,
- podrobný popis závady,
- upřesnění kdy a kterou konkrétní osobou byla vadná služba poskytnuta,
- případné další okolnosti a doklady podstatné pro vyřízení reklamace,
- preferovaný způsob zaslání vyjádření provozovatelem – e-mail, poštovní adresa atd.

3. Vyřizování reklamací

Provozovatel kosmetiky a masáže je povinen klientovi vydat prostřednictvím reklamačního listu potvrzení o tom, kdy byla reklamace uplatněna, co je jejím obsahem a jaký způsob vyřízení reklamace je klientem požadován. Provozovatel kosmetiky a masáže je povinen po potřebném prozkoumání skutkových okolností rozhodnout o reklamaci ihned, ve složitých případech do 3 pracovních dnů.

Reklamacie musí být vyřízena bez zbytečného odkladu nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamace klientem, pokud s klientem nebude dohodnuta lhůta delší.

4. Způsob vyřízení reklamace

V případech, kdy je reklamacie posouzena jako zcela nebo zčásti důvodná, spočívá vyřízení reklamace v bezplatném odstranění vady poskytnuté služby nebo v případech, kdy je to možné i v poskytnutí náhradní služby nebo výměny zboží, jež souvisí s plněním služby. V případech, kdy je reklamacie posouzena jako nedůvodná, budou důvody zamítnutí reklamace písemně sděleny klientovi. V ostatním platí pro reklamacie ustanovení obecně závazných právních předpisů, zejména pak občanského zákoníku a zákona o ochraně spotřebitele.

Tento reklamační řád je publikován na webových stránkách provozovatele kosmetických a masážních služeb www.StudioGernetic.cz a dále je umístěn na viditelném místě v provozovně: Kosmetické studio GERnétic, Slánská 381/10, Praha 6.

Práva z vadného plnění lze uplatnit:
Kosmetické studio GERnétic
Adresa: Slánská 381/10, 163 00 Praha 6
Telefon: +420 235 325 659
Email: kosmeticke.studio@gernetic.cz
Web: www.StudioGernetic.cz

Za provozovatele kosmetických a masérských služeb v Kosmetickém studiu GERnétic: Mgr. Ladislav Kavan, majitel

Praha, 1. 10. 2023