REKLAMAČNÍ ŘÁD
Kosmetického studia
GERnétic / ASTRALI / iEMS

FlowBEAUTY s.r.o., IČO: 17429102
zastoupená Mgr. Ladislavem Kavanem, provozovatelem Kosmetického studia, IČO: 40842002
se sídlem Slánská 381/10, 163 00 Praha 6

Provozovna:
Kosmetické studio
Slánská 381/10
163 00 Praha 6

Platný od 1. 11. 2026

1. Předmět reklamačního řádu

1.1. Tento reklamační řád upravuje podmínky, způsob a rozsah uplatnění práv klienta z vadného plnění při poskytování služeb a prodeji produktů v Kosmetickém studiu.
1.2. Reklamační řád se vztahuje zejména na:

- kosmetické služby,
- tělové služby,
- masérské služby,
- přístrojové služby,
- přístrojovou svalovou stimulaci iEMS (I-MODEL ESTHETIC),
- prodej kosmetických a souvisejících produktů, zejména produktů GERnétic a Astrali.

1.3. Práva klienta z vadného plnění se řídí platnými právními předpisy České republiky. Tímto reklamačním řádem nejsou zákonná práva klienta omezena.

2. Odpovědnost za vady služeb

Provozovatel odpovídá za to, že poskytnutá služba odpovídá sjednanému rozsahu, dohodnutému způsobu provedení a informacím, které byly klientovi poskytnuty před poskytnutím služby.
U služeb, jejichž výsledek je individuální, se posuzuje zejména to, zda byla služba provedena odborně, řádně a v souladu se sjednanými podmínkami.

3. Uplatnění reklamace

3.1. Klient může reklamaci uplatnit osobně v provozovně nebo písemně prostřednictvím kontaktních údajů provozovatele.
3.2. Reklamaci lze uplatnit zejména:
osobně:
Kosmetické studio
Slánská 381/10
163 00 Praha 6
telefonicky:
+420 602 501 191
e-mailem:
info@gernetic.cz

Případně na aktuálním kontaktním e-mailu zveřejněném na webových stránkách provozovatele.
3.3. Při uplatnění reklamace klient uvede zejména:

- jméno a příjmení,
- kontaktní údaje,
- datum poskytnutí služby nebo zakoupení produktu,
- označení reklamované služby nebo produktu,
- popis vady,
- požadovaný způsob vyřízení reklamace.

3.4. Provozovatel může požádat o předložení dokladu o zakoupení nebo poskytnutí služby. Neexistence původního dokladu sama o sobě nebrání uplatnění reklamace, pokud lze poskytnutí služby nebo prodej produktu prokázat jiným způsobem.
3.5. Při přijetí reklamace provozovatel vydá klientovi potvrzení o uplatnění reklamace s uvedením data uplatnění, obsahu reklamace a požadovaného způsobu jejího vyřízení.

4. Lhůty pro uplatnění reklamace

Klient by měl reklamaci uplatnit bez zbytečného odkladu po zjištění vady.
U služeb, u kterých se může vada projevit až s časovým odstupem, může klient reklamaci uplatnit po jejím zjištění.
Jedná se například o:

- barvení obočí,
- barvení řas,
- epilaci,
- některá kosmetická a tělová ošetření,
- přístrojové služby včetně iEMS.

Toto doporučení nemá za cíl zkracovat zákonnou lhůtu pro uplatnění práv z vadného plnění.

5. Posouzení reklamace

5.1. Provozovatel reklamaci posoudí bez zbytečného odkladu.
5.2. Je-li to možné, provozovatel rozhodne o reklamaci ihned. Ve složitých případech rozhodne nejpozději do 3 pracovních dnů, přičemž se zohlední doba potřebná k odbornému posouzení vady.
5.3. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu a nejpozději do 30 dnů ode dne jejího uplatnění, pokud se provozovatel s klientem nedohodne na delší lhůtě.
5.4. Provozovatel vydá klientovi potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

6. Způsob vyřízení oprávněné reklamace

Je-li reklamace oprávněná, bude podle povahy vady a platných právních předpisů zajištěna odpovídající náprava.
Může jít zejména o:

- bezplatné odstranění vady,
- opakované poskytnutí služby nebo její vadné části, je-li to možné a vhodné,
- přiměřenou slevu z ceny,
- vrácení ceny nebo jiný zákonný způsob nápravy.

Konkrétní způsob vyřízení reklamace se posuzuje podle povahy vady, rozsahu poskytnuté služby a příslušných právních předpisů.

7. Reklamace iEMS

7.1. Přístrojová svalová stimulace iEMS je přístrojová služba založená na elektrické stimulaci svalů.

7.2. Vnímání intenzity stimulace je individuální. Jednotliví klienti mohou stejnou intenzitu stimulace vnímat rozdílně.
7.3. Individuální výsledek služby může záviset mimo jiné na výchozím stavu klienta, jeho individuálních vlastnostech, průběhu ošetření a dodržování doporučení poskytovatele.
7.4. Samotná skutečnost, že klient vnímá stimulaci jako slabou, silnou nebo jinou, než očekával, nebo že nedosáhne očekávaného individuálního výsledku, sama o sobě neznamená vadné poskytnutí služby.
7.5. Pokud však klient namítá konkrétní vadu provedení služby, nesprávné nastavení nebo jinou skutečnost, která může představovat vadu služby, bude reklamace řádně posouzena.
7.6. Klient je povinen před provedením iEMS pravdivě informovat poskytovatele o skutečnostech, které mohou mít význam pro bezpečné provedení služby, a dodržovat poskytnuté pokyny.
7.7. Nedodržení pokynů klientem může být při posuzování reklamace zohledněno, pokud má souvislost s reklamovanou vadou.

8. Reklamace kosmetických a tělových služeb

U kosmetických a tělových služeb může být výsledek ovlivněn individuálními vlastnostmi klienta a následnou péčí.
Při posuzování reklamace může provozovatel zohlednit zejména:

- stav pokožky před ošetřením,
- individuální reakci klienta,
- informace poskytnuté klientem před ošetřením,
- dodržování doporučení po ošetření,
- případné zásahy třetí osoby do reklamované služby.

Pokud klient reklamovanou službu nechá před posouzením reklamace upravit jinou osobou nebo provede zásah, který znemožní nebo podstatně ztíží posouzení vady, může být tato skutečnost při vyřizování reklamace zohledněna.

9. Reklamace produktů

9.1. Práva z vadného plnění u prodávaných produktů se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku a zákona o ochraně spotřebitele.
9.2. Produkt není nutné reklamovat pouze v původním nebo neotevřeném obalu, pokud zákon takovou podmínku nestanoví.
9.3. Klient by měl při převzetí produktu, pokud je to možné, zkontrolovat jeho stav a případné zjevné poškození.
9.4. Reklamace produktu může být uplatněna osobně v provozovně nebo způsobem uvedeným v článku 3 tohoto reklamačního řádu.
9.5. Odstoupení od smlouvy při nákupu mimo pevnou provozovnu: V případě smlouvy uzavřené mimo obchodní prostory nebo prostřednictvím prostředků komunikace na dálku má spotřebitel právo odstoupit od smlouvy bez uvedení důvodu ve lhůtě 14 dnů, pokud zákon nestanoví jinak.
9.6. U kosmetických produktů, které byly po dodání rozbaleny a vzhledem ke své povaze je není možné vrátit z hygienických důvodů, nelze od smlouvy odstoupit, pokud byl porušen jejich původní ochranný obal. Toto omezení se vztahuje pouze na produkty, u nichž to jejich povaha a právní předpisy umožňují.

10. Náklady spojené s reklamací

Je-li reklamace oprávněná, má klient právo na náhradu účelně vynaložených nákladů spojených s uplatněním reklamace v rozsahu stanoveném právními předpisy.

11. Zamítnutí reklamace

Je-li reklamace shledána jako nedůvodná, provozovatel klientovi sdělí důvody zamítnutí.

Za nedůvodnou reklamaci nebude klientovi automaticky účtován poplatek ani náklady za její projednání.

12. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

Pokud mezi provozovatelem a spotřebitelem vznikne spor, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může spotřebitel využít mimosoudní řešení spotřebitelského sporu. Příslušným subjektem je Česká obchodní inspekce.

13. Kontaktní údaje

FlowBEAUTY s.r.o., IČO: 17429102
zastoupená Mgr. Ladislavem Kavanem, provozovatelem Kosmetického studia, IČO: 40842002
Sídlo:
Slánská 381/10
163 00 Praha 6

Provozovna:
Kosmetické studio
Slánská 381/10
163 00 Praha 6
Telefon:
+420 602 501 191
E-mail:
info@gernetic.cz

14. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dne 1. 11. 2026.
Reklamační řád je k dispozici v provozovně a je zveřejněn na webových stránkách provozovatele.
V ostatním se práva a povinnosti provozovatele a klienta řídí obecně závaznými právními předpisy České republiky.

Praha, 1. 11. 2026