

Reklamační řád kadeřnictví Hair Salon No.1 platný od 10. března 2020:

Tento reklamační řád je vydán provozovatelem kadeřnictví Hair Salon No.1, obchodní společností SOLID TRADE SERVICE s.r.o. se sídlem Bratří Čapků 739, 252 64 Velké Přílepy, identifikační číslo: 06904041, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 291037 dále jen „provozovatel kadeřnictví“.

1. Předmět

Tento reklamační řád upravuje podmínky, způsob a rozsah uplatňování práv zákazníka z vadného plnění, které vyplývá z odpovědnosti obchodní společnosti SOLID TRADE SERVICE s.r.o. se sídlem Bratří Čapků 739, 252 64 Velké Přílepy, identifikační číslo: 06904041, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 291037 za vady poskytnutých kadeřnických služeb v kadeřnictví Hair Salon No.1, provozovny: Francouzská 75/4, 120 00 Praha 2 – Vinohrady.

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. trvalá, barvení vlasů), 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 spotřebiteli poskytnuty vůbec, ačkoli byly spotřebitelem řádně objednány a předem zaplacený a spotřebitel se řádně dostavil k jejich odběru v prokazatelně předem domluveném termínu

Při reklamaci je zákazník 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 vyplněním příslušného reklamačního listu. V případě ústního podání reklamace je zástupce provozovatele kadeřnictví povinen sepsat se zákazníkem reklamační list a v něm zákazníkovi vydat potvrzení o přijetí reklamace. Reklamační list podepíše přejímající zástupce provozovatele kadeřnictví i zákazník, který svým podpisem vyslovuje souhlas s obsahem reklamačního protokolu. Zákazník 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

3. Vyřizování reklamací

Provozovatel kadeřnictví je povinen zákazníkovi vydat prostřednictvím reklamačního listu potvrzení o tom, kdy byla reklamáce uplatněna, co je jejím obsahem a jaký způsob vyřízení reklamáce je zákazníkem požadován. Provozovatel kadeřnictví je povinen po potřebném prozkoumání skutkových okolností rozhodnout o reklamaci ihned, ve složitých případech do 3 pracovních dnů. Reklamace musí být vyřízena bez zbytečného odkladu nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamáce zákazníkem, pokud se zákazníkem nebude dohodnuta lhůta delší.

4. Způsob vyřízení reklamáce

V případech, kdy je reklamáce posouzena jako zcela nebo zčásti důvodná, spočívá vyřízení reklamáce 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 reklamáce posouzena jako nedůvodná, budou důvody zamítnutí reklamáce písemně sděleny zákazníkovi.

V ostatním platí pro reklamáce ustanovení obecně závazných právních předpisů, zejména pak občanského zákoníku a zákona o ochraně spotřebitele.

Tento reklamační řád je publikován na webových stránkách provozovatel kadeřnictví a dále je umístěn na viditelném místě v provozovně Hair Salon No.1, provozovny: Francouzská 75/4, 120 00 Praha 2 – Vinohrady.

Práva z vadného plnění lze uplatnit:

Hair Salon No.1

Telefon: +420 778 085 444

Email: francouzka@salon-no1.cz

Web: www.hairsalon-no1.cz

Adresa: Francouzská 75/4, 120 00 Praha 2 - Vinohrady

Za provozovatele kadeřnických služeb:

Praha, 10.03. 2020

Michal KURUCZ, jednatel