

REKLAMAČNÍ ŘÁD SALON PETRA MĚCHUROVÁ

1. Tento reklamační řád byl zpracován dle ustanovení zákona č. 40/1964 Sb., Občanský zákoník, č. 513/1991 Sb., Obchodní zákoník a zákona č. 634/1992 Sb., Zákon o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů a vztahuje se poskytované kadeřnické služby.
2. Vzhledem k charakteru poskytovaných služeb je nutné reklamaci uplatnit již během čerpané služby. U služeb, u kterých se může vada projevit později (např. trvalá, barvení či melírování vlasů a podobně), 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 nebo neodborná domácí péče). 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.
3. Spotřebitel může uplatnit oprávněnou reklamaci zásadně dvěma způsoby.
 - 3.a) písemně emailovou/elektronickou poštou s příloženou fotodokumentací
 - 3.b) osobním sdělením reklamace a osobní náhled na reklamované dílo

Adresa pro doručení: peta@petramechurova.cz

Osobně: Salon Petra Měchurová, Královská 12, Praha 1

4. Osobou oprávněnou uplatnit reklamaci je spotřebitel, tj. osoba, která je stranou smlouvy o nákupu služeb, tedy ten, kdo řádně uhradil cenu poskytovaných služeb.
5. Spotřebitel je při podávání reklamace povinen doložit:
 - 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
6. O zahájení a průběhu reklamačního řízení bude spotřebitel informován nejpozději do 3 dnů od řádného uplatnění reklamace.
7. Nárok na uplatnění záruky zaniká v následujících případech:
 - vady vzniklé v závislosti na specifické abnormální fyziologii spotřebitele, (např. vzniklé alergie, modřinky)
 - pokud spotřebitel chce reklamovat služby po 7 dnech od proběhlé služby
 - neodbornou manipulací a používáním v rozporu s návodem kadeřníka k domácí péči,
 - pokud spotřebitel reklamuje službu z důvodu, že si nikdo nevšiml
 - pokud spotřebitel reklamuje, že se ve výsledné barvě, kterou si sám vybral, necítí dobře
8. V případě oprávněné reklamace je spotřebiteli bezplatně zjednána náprava služby formou poskytnutí služby stejné, obdobné či formou doplnění služby nebo opravy služby. Pokud nemůže poskytovatel zjednat nápravu dle věty předchozí, bude spotřebiteli nabídnuta finanční náhrada odpovídající ceně reklamované služby a to ve výši a s ohledem na míru čerpání služby spotřebitelem.
9. Lhůta pro vyřízení reklamace včetně odstranění vady je bez zbytečného odkladu 30 kalendářních dnů, pokud se strany nedohodnou jinak. Tato lhůta začíná běžet dnem přijetí reklamace. Jestliže nebude lhůta dodržena, má spotřebitel právo na bezplatné opětovné poskytnutí vadné služby nebo na odstoupení od kupní smlouvy.
10. Tento reklamační řád se vztahuje na veškeré služby poskytované v salonu Petra Měchurová s.r.o. Královská 12, Praha 1. Avšak reklamaci je nutné vždy uplatňovat vůči konkrétnímu provozovateli služeb. Tento reklamační řád je platný od 1.1. 2019. Případná změna reklamačního řádu vyhrazena. Reklamační formulář na recepci salonu.