

Reklamační řád

Reklamační řád salonu Pion, platný od 3.1.2022

Tento reklamační řád je vydán provozovatelem Monika Migali se sídlem Sladkovského 13 Plzeň 32600, identifikační číslo:09442774, zapsané v rejstříku vedeném Živnostenským úřadem v

1. Předmět Plzni.

Tento reklamační řád upravuje podmínky, způsob a rozsah uplatňování práv zákazníka z vadného plnění, které vyplývá z odpovědnosti za vady poskytnutých kosmetických služeb v Salonu Pion zaadresou Sladkovského 13 Plzeň 32600, provozovatelem Monika Migali.

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. peeling), je nutné uplatnit reklamaci neprodleně po projevení vady s vyloučením zásahů dalších osob, nejpozději 14 dni po provádění procedury. 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 kosmetiky povinen sepsat se zákazníkem reklamační list a v něm zákazníkovi vydat potvrzení o přijetí reklamace.

Reklamační list podepíše přejímající zástupce provozovatele kosmetiky a 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 kosmetiky je povinen zákazníkovi vydat prostřednictvím reklamačního listu potvrzení o tom, kdy byla reklamace uplatněna, co je jejím obsahem a jaký způsob vyřízení reklamace je zákazníkem požadován. Provozovatel kosmetiky 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 reklamace zákazníkem, pokud se zákazníkem nebude dohodnuta lhůta delší.

4. Způsob vyřízení reklamace

V případech, kdy je reklamace 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 reklamace posouzena jako nedůvodná, budou důvody zamítnutí reklamace písemně sděleny zákazníkovi. V ostatním platí pro reklamace ustanovení obecně závazných právních předpisů, zejména pak občanského zákoníku a zákona o ochraně spotřebitele. Tento reklamační řád je publikován na webových stránkách provozovatel kosmetiky Pion-salon.CZ a dále je umístěn na viditelném místě v provozovně salonu Pion Sladkovského 13 Plzeň 32600.

Práva z vadného plnění lze uplatnit:

Salon Pion

Telefon: +420 774 659 350

Email: pion.plzen@gmail.com

Web: www.pion-salon.cz

Adresa: Sladkovského 13

Za provozovatele kosmetických služeb:

Plzeň, 3.01.2022 Monika Migali