

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** (max. do 7 dnů od návštěvy salonu) 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).
3. Spotřebitel může uplatnit oprávněnou reklamaci pouze způsobem, kdy umožní náhled salonem pověřené osobě na reklamované dílo. Pro sjednání reklamační schůzky, prosím volejte naše recepce nebo pište na e-mail: [manager@vlasypetry.cz](mailto:manager@vlasypetry.cz)
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 (fotodokumentace nebo náhled)
  - 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 ihned nebo 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 s vlasy, která povede k poškození kvality vlasů
  - nebo mechanickému poškození vlasů.
  - nevhodným používáním produktů a stylingu v rozporu s návodem kadeřníka k domácí péči
  - 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.
9. Pokud nemůže poskytovatel zjednat nápravu dle věty předchozí, bude spotřebiteli nabídnuta jiná náhradní péče za služby odpovídající ceně reklamované služby a to ve výši a s ohledem na míru čerpání služby spotřebitelem.
10. 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.

11. Tento reklamační řád se vztahuje na veškeré kadeřnické služby poskytované v salonu Ateliér Vlasy od Petry, SEFPET s.r.o, Radlická 70, Praha 5, ičo: 08405450. **Avšak reklamaci je nutné vždy uplatňovat vůči konkrétnímu provozovateli služeb.**
12. Reklamace při koupi poukázek na kadeřnické služby není možná. Platnost poukázek je jeden kalendářní rok od data jejich nákupu.

platnost od 1.9.2022