

REKLAMAČNÍ ŘÁD Franck Provost Slovanský dům, Kadeřnické studio Lorma s.r.o.

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 na spotřební zboží, u něhož jsou v záruční době uplatňována práva kupujícího z odpovědnosti za vady.
2. Vzhledem k charakteru poskytovaných služeb je nutné reklamaci uplatnit již během čerpané služby nebo neprodleně po její částečné nebo plné konzumaci. U služeb, u kterých se může vada projevit později (např. trvalá, barvení 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 způsobem:
osobní předání písemné reklamace a osobní náhled na reklamované dílo
Osobně: Salon Franck Provost Slovanský dům, Na příkopě 22, Praha 1, 110 00
4. Osobou oprávněnou uplatnit reklamaci je spotřebitel, tj. osoba, která je stranou smlouvy o nákupu služeb, tedy ten, kdo řádně uhradil cenu poskytovaných služeb, případně osoba, pro kterou byla služba zakoupena osobou třetí, byla-li tato osoba kupujícím pro reklamaci řádně zplnomocněna
5. Spotřebitel 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
6. O zahájení a průběhu reklamačního řízení bude spotřebitel informován nejpozději do 7 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)
 - opotřebení obvyklým užíváním,
 - neodbornou manipulací a používáním v rozporu s návodem,
 - poškození živly (např. voda, oheň či blesk apod.),
 - poškození nadměrným zatěžováním,
 - pokud služba nebyla poskytnuta vůbec nebo jen částečně vinou spotřebitele (např. spotřebitel se nedostaví na službu v dohodnutém termínu, nebo se dostaví pozdě, či odejde dříve, než mu mohla být služba poskytnuta v plném rozsahu),
 - pokud byla služba v plném rozsahu spotřebitelem vyčerpána bez okamžitých připomínek na místě a v průběhu provedení služby, ačkoli vady byly zjevné již během poskytování služby
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, druh a rozsah závady a míru zavinění poskytovatele nebo případné škody spotřebiteli vzniklé
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 ve Franck Provost Slovanský dům, avšak reklamaci je nutné vždy uplatňovat vůči konkrétnímu provozovateli služeb. Tento reklamační řád je platný od 1.1. 2014. Případná změna reklamačního řádu vyhrazena. Reklamační formulář na recepci salonu.