



Reklamační řád služeb

REKLAMAČNÍ ŘÁD SLUŽEB SALONU BEAUTY & WORKSHOP CENTRE

I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1. TENTO REKLAMAČNÍ ŘÁD BYL VYPRACOVÁN V SOULADU S OBČANSKÝM ZÁKONÍKEM (ZÁKON Č. 89/2012 SB.) A ZÁKONEM O OCHRANĚ SPOTŘEBITELE (ZÁKON Č. 634/1992 SB.) A STANOVUJE PRAVIDLA PRO UPLATNĚNÍ REKLAMACÍ NA SLUŽBY POSKYTOVANÉ KOSMETICKÝM SALONEM.

2. REKLAMAČNÍ ŘÁD SE VZTAHUJE NA VŠECHNY KOSMETICKÉ, VIZÁŽISTICKÉ A DOPLŇKOVÉ SLUŽBY, KTERÉ SALON POSKYTUJE SVÝM KLIENTŮM.

II. PRÁVO NA REKLAMACI

1. KLIENT MÁ PRÁVO REKLAMOVAT SLUŽBU, POKUD NEBYLA PROVEDENA ODBORNĚ, KVALITNĚ NEBO V SOULADU S DOHODNUTÝMI PODMÍNKAMI.
2. VZHLEDEM K CHARAKTERU POSKYTOVANÝCH SLUŽEB JE NUTNÉ REKLAMACI UPLATNIT JIŽ BĚHEM ČERPÁNÉ SLUŽBY. U SLUŽEB, U KTERÝCH SE MŮŽE VADA PROJEVIT POZDĚJI (NAPŘ. LASH LIFTING, BARVENÍ ŘAS A OBOČÍ APOD.), 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 nemožou být vyřízeny ani ty reklamace vad, do kterých bylo zasahováno dalšími osobami (např. oprava služby v jiném salonu nebo neodoborná domácí péče).
3. REKLAMACI NELZE UPLATNIT NA REAKCE PLETI, KTERÉ JSOU PŘIROZENÝM DŮSLEDKEM KOSMETICKÉ PROCEDURY (NAPŘ. ZARUDNUTÍ, MÍRNÉ PODRÁŽDĚNÍ, OLUPOVÁNÍ KŮŽE PO PEELINGU), POKUD KLIENT PŘEDEM SOUHLASIL S PROCEDUROU A BYL ŘÁDNĚ INFORMOVÁN O MOŽNÝCH REAKCÍCH.

III. PODMÍNKY REKLAMACE

1. REKLAMACE SE PODÁVÁ OSOBNĚ V SALONU, PÍSEMNĚ NEBO E-MAILEM.
2. KLIENT JE POVINEN UVÉST:

- JMÉNO A DATUM NÁVŠTĚVY
- DRUH SLUŽBY
- POPIS REKLAMOVANÉHO PROBLÉMU
- FOTODOKUMENTACI (POKUD JE TO RELEVANTNÍ)



3) KOSMETICKÝ SALON SE ZAVAZUJE REKLAMACI POSOUDIT NEJPOZDĚJI DO 30 PRACOVNÍCH DNŮ A INFORMOVAT KLIENTA O DALŠÍM POSTUPU.

IV. ZPŮSOB VYŘÍZENÍ REKLAMACE

1) POKUD JE REKLAMACE OPRAVNĚNÁ, MÁ KLIENT NÁROK NA:

- OPAKOVÁNÍ SLUŽBY BEZPLATNĚ (OPRAVA VADNÉ SLUŽBY).
- VRÁCENÍ POMĚRNÉ ČÁSTI CENY SLUŽBY, POKUD NELZE CHYBU NAPRAVIT.
- JINOU KOMPENZACI DLE DOHODY.

2) POKUD SALON REKLAMACI ZAMÍTNE, KLIENT BUDE PÍSEMNĚ INFORMOVÁN O DŮVODECH.

3) POKUD SE ZÁKAZNÍK A SALON NEDODOHODNOU NA ZPŮSOBU VYŘÍZENÍ REKLAMACE, MÁ ZÁKAZNÍK PRÁVO OBRÁTIT SE NA ČESKOU OBCHODNÍ INSPEKCI (ČOI), KTERÁ JE PŘÍSLUŠNÝM ORGÁNEM PRO MIMOSOUDNÍ ŘEŠENÍ SPOTŘEBITELSKÝCH SPORŮ.

KONTAKTNÍ ÚDAJE ČESKÉ OBCHODNÍ INSPEKCE:

WEB: WWW.COI.CZ

ADRESA: ŠTĚPÁNSKÁ 567/15, 120 00 PRAHA 2

TELEFON: +420 296 366 360

TOTO PRÁVO ZÁKAZNÍKA SE ŘÍDÍ USTANOVENÍMI § 20D A NÁSL. ZÁKONA Č. 634/1992 SB., O OCHRANĚ SPOTŘEBITELE.

V. VÝJIMKY Z REKLAMACE

REKLAMACI NELZE UPLATNIT V NÁSLEDUJÍCÍCH PŘÍPADECH:

- POKUD KLIENT NEDODRŽEL DOPORUČENOU NÁSLEDNOU PÉČI PO PROCEDUŘE.
- POKUD KLIENT NEUPOZORNIL NA ALERGIE NEBO ZDRAVOTNÍ STAV, KTERÝ MOHL OVLIVNIT VÝSLEDEK PROCEDURY.
- POKUD BYLA REAKCE PLETI SOUČÁSTÍ PŘÍROZENÉHO PROCESU, KTERÝ BYL KLIENTOVI PŘEDEM VYSVĚTLEN.
- POKUD KLIENT NEZAJISTIL DOSTATEČNOU HYGIENU A PÉČI O PLEŤ PO KOSMETICKÉ PROCEDUŘE.
- POKUD KLIENT ODCHÁZEL SPOKOJEN (V PŘÍPADĚ VIZÁŽISTICKÝCH ČI DOPLŇKOVÝCH RELAXAČNÍCH SLUŽEB)

VI. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1) KLIENT POTVRZUJE, ŽE BYL S TÍMTO REKLAMAČNÍM ŘÁDEM SEZNÁMEN PŘED POSKYTNUTÍM SLUŽBY.

2) REKLAMAČNÍ ŘÁD JE VEŘEJNĚ DOSTUPNÝ V SALONU A NA WEBOVÝCH STRÁNKÁCH WWW.BCENTRELOUNY.COM

3) TENTO REKLAMAČNÍ ŘÁD JE PLATNÝ A ÚČINNÝ OD 1. 10. 2025.