

# Reklamačný poriadok

Reklamačný poriadok upravuje postup pri vybavovaní reklamácie.

**M&M Studio s.r.o.**  
**Námestie Martina Benku 4, 811 07 Bratislava**  
**IČO: 47 064 731**

Prevádzka, ktorá poskytuje kadernícke služby a služby súvisiace so skrášľovaním tela musí mať platné živnostenské oprávnenia.

Prevádzka sa zaväzuje:

1. Vykonávať svoje služby len s odborne vyškoleným personálom, ktorí vlastní príslušné oprávnenie na výkon svojej profesie.
2. Vykonávať požadovanú službu zodpovedne podľa správnych technologických postupov, prislúchajúcich konkrétnemu pracovnému úkonu a to s materiálmi, ktoré neprekročili dobu záruky a s výrobkami podliehajúcimi normám EU.
3. Zákazník bol pred úkonom oboznámený s kontraindikáciami a následnou domácou starostlivosťou po ošetrení.

Všeobecné ustanovenia:

1. Pracovník prevádzky je zodpovedný predovšetkým za to, aby poskytovaná služba spĺňala požiadavky zákazníka.
2. Pracovník prevádzky má zákazníkovi kvalifikovane poradiť pri nevhodnosti jeho požiadaviek a pokynov.
3. Pracovník prevádzky je povinný zabezpečovať hygienické podmienky pri poskytovaní služby.

Podmienky pre uplatnenie reklamácie:

1. Pracovník prevádzky je zodpovedný za kvalitu svojej práce.
2. Službu je potrebné reklamovať bez zbytočného odkladu, najlepšie ihneď ako zákazník zistí chybu, v zložitých prípadoch do 3 pracovných dní.
3. Zákazník si vykonanú službu dôkladne prezrie pred zaplatením. Zaplatením za službu sa vzdáva nároku na reklamáciu estetického vzhľadu služby.
4. Povinnosti predávajúcich v reklamačnom konaní upravuje Občiansky zákonník a zákon o ochrane spotrebiteľa.
5. Reklamáciu je potrebné doručiť poskytovateľovi služby osobne alebo doporučenou poštou. V písomnosti môže spotrebiteľ navrhnúť aj spôsob vybavenia reklamácie.
6. Pracovník prevádzky je povinný pri uplatnení reklamácie vydať zákazníkovi potvrdenie.
7. V zmysle ustanovenia § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa, vybavenie takto uplatnenej reklamácie nesmie trvať dlhšie ako 30 dní. Ak uvedená lehota nebude dodržaná, môže spotrebiteľ podať podnet na vykonanie kontroly na inšpektorát SOI podľa sídla poskytovateľa služby. K podaniu spotrebiteľ prikladá kópie dokladov (doklad o zaplatení služby, potvrdenie o uplatnení reklamácie a pod.)
8. Pracovník prevádzky je povinný viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie. Evidencia musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie a spôsobe vybavenia reklamácie.
9. Reklamáciu na zakúpený darčekový poukaz si vie spotrebiteľ uplatniť len vo forme výmeny za inú službu alebo produkt v rámci salónu. Finančné prostriedky nie je možné vrátiť. Platnosť darčekového poukazu je 1 rok od dátumu zakúpenia. Uplynutím tejto lehoty zaniká nárok na uplatnenie si darčekového poukazu v jeho hodnote, vrátenie finančných prostriedkov alebo výmenu za inú službu. Platnosť darčekového poukazu / pokiaľ nie je uvedená na vystavenom poukaze/, si vie spotrebiteľ skontrolovať telefonicky, osobne alebo mailom, kde príslušný pracovník nazrie do evidencie Darčekových poukazov na recepcii salónu a podľa príslušného označovacieho čísla podá informáciu o presnom dátume platnosti poukazu. Všeobecná dĺžka platnosti poukazov /1rok/ je uvedená v Podmienkach rezervácie na webe a Reklamačnom poriadku v tlačenej forme na prevádzke salónu na viditeľnom mieste. O dĺžke platnosti poukazu je tiež spotrebiteľ informovaný ústne pri nákupe tohto poukazu a zaplatením tak súhlasí s podmienkami jeho uplatnenia.

Záverečné ustanovenia

Tento reklamačný poriadok platí v salóne Me&Myself, Námestie Martina Benku 4., 811 07 Bratislava a nadobúda platnosť a účinnosť 1.8.2019.

