

Reklamačný poriadok

Predávajúci:

obch.meno: Ing. Janka Strenková HaJa
Pod Zlatým brehom 9, 949 01 Nitra

Adresa prevádzky: Štefánikova 44, Nitra

IČO: 53806522 **DIČ:** 1026145714

1. Tento reklamačný poriadok upravuje spôsob a miesto reklamácie, postup pri riešení reklamácií a spôsob vykonania záručných opráv. Týka sa tovaru a služieb ktoré predávajúci predal spotrebiteľom. Pri reklamáciách sa postupuje v súlade s týmto reklamačným poriadkom, za dodržania zákonných ustanovení a práv spotrebiteľov.

2. Reklamácie sa vybavujú počas otváracej doby v tej prevádzke, kde bola služba poskytnutá, alebo kde bol tovar zakúpený:

Názov a adresa prevádzky: Ing. Janka Strenková HaJa, Štefánikova 44, Nitra

Reklamácie vybavuje: (meno, funkcia, tel. č.): Ing. Janka Strenková, zodpovedná osoba prevádzky, odborná pedikérka , 0951 024 550

3. K reklamácii je potrebné vždy predložiť doklad o nákupe tovaru alebo poskytnutí služby (faktúru, pokladničný blok).

Druhy reklamácií a ich vybavenie:

a) záručná reklamácia

Predávajúci poskytuje na produkt záruku v zmysle Obchodného zákonníka. Záručná doba začne plynúť dňom prevzatia produktu zákazníkom. Reklamáciu v rámci záruky treba uplatniť najneskôr v posledný deň záručnej doby.

Záručná reklamácia sa vybaví podľa možnosti hneď (v prípade opodstatnenosti), a to výmenou tovaru za bezchybný, alebo poskytnutím náhradnej služby. Ak výmena nie je možná, predávajúci zabezpečí záručnú opravu v lehote do 30 dní, alebo ak to nie je možné, zoberie chybný výrobok späť a vráti kúpnu cenu.

Záručnú reklamáciu nie je možné uplatniť, ak poškodenie tovaru bolo spôsobené nevhodným zaobchádzaním, alebo používaním na iný účel, alebo za iných podmienok, ako sa má.

b) reklamácia omylu v množstve, druhu, akosti, ceny a pod.

Osoba vybavujúca reklamácie ihneď zistí oprávnenosť reklamácie a odstráni nedostatky.

c) reklamácia služieb

Prevádzka poskytujúca starostlivosť o ľudské telo, v tomto prípade manikúru/pedikúru musí mať platné živnostenské oprávnenie.

Povinnosť prevádzky:

- vykonávať svoje služby iba odborne vyškoleným personálom, ktorý vlastní príslušné oprávnenie na výkon svojej profesie;

- vykonávať požadovanú službu zodpovedne, podľa správnych technologických postupov, prislúchajúcich ku konkrétnemu pracovnému úkonu s materiálmi a výrobkami k tomu určenými a ktoré neprekročili dobu záruky a podliehajúcimi normám EÚ;

- Zákazník je pred začiatkom služby oboznámený s následnou domácou starostlivosťou a s možnosťou prípadnej reklamácie.
- Zákazník je povinný vo vlastnom záujme informovať manikérku/pedikérku na dôležité zdravotné problémy, plánované operácie, ktoré by mohli mať vplyv na kvalitu, trvanlivosť či priebeh úkonov na vybraný druh služby. Jedná sa napríklad o cukrovku, ochorenie srdca, ekzém, psoriáza, hormonálne zmeny organizmu, tehotenstvo, či ochorenie štítnej žľazy a podobne.
- Dodržanie správneho technologického postupu sa prejavuje okamžite, najneskôr však do 24 hodín. Reklamácia na nedodržanie technologického postupu je možná iba do nasledujúceho dňa od prevedenia tejto služby a to pri osobnej konzultácii so zákazníkom a kontrolou prevedenej práce.
- Za správnu manipuláciu a dodržanie doporučených pokynov po 24 hodinách (možnosť reklamácie) preberá zodpovednosť zákazník. Neskoršia reklamácia nie je možná vzhľadom na fakt, že je ťažké preukázať alebo vylúčiť nesprávnu alebo nevhodnú starostlivosť zákazníka
- Zákazník si vykonanú službu starostlivo prezrie pred zaplatením. Zaplatením za službu sa vzdáva nároku na reklamáciu estetického vzhľadu služby.

4. O každej reklámácii sa vyhotoví reklamačný list dvojmo, z ktorého jednu kópiu dostane spotrebiteľ, originál sa založí. Reklamačné listy sa číslujú vzostupne, a každá reklamácia sa zapíše do knihy evidencie reklamácií. V prípade, že reklámácii sa nevyhovelo, alebo nebola vybavená ihneď, reklamačný list sa vypisuje trojmo - druhá kópia si ponechá Ing. Janka Strenková – vedúca prevádzky.

5. Každá reklamácia sa zapíše. Kópia reklamačného listu sa vydá spotrebiteľovi. Po vybavení reklamácie sa zašle spotrebiteľovi za účelom oznámiť spôsob vybavenia reklamácie.

V Nitre, dňa 01.06.2021

Ing. Janka Strenková