

REKLAMAČNÝ PORIADOK

pre služby manikúry, kaderníctva a vzdelávacie programy v oblasti manikúry, pedikúry a kaderníctva

Prevádzkovateľ:

Zuzana Torčíková Academy, s. r. o.

Jarná 2603/16

010 01 Žilina

Článok I.

Úvodné ustanovenia

1. Tento Reklamačný poriadok upravuje postup pri uplatňovaní práv zákazníkov (spotrebiteľov) vyplývajúcich zo zodpovednosti za vady poskytnutých služieb v oblasti manikúry, zapletania vlasov a vzdelávacích služieb (ďalej len „služby“).
 2. Reklamačný poriadok je vypracovaný v súlade so zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník, zákonom č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a ďalšími súvisiacimi právnymi predpismi SR.
 3. Reklamačný poriadok je záväzný pre poskytovateľa služieb aj pre zákazníkov.
-

Článok II.

Zodpovednosť za vady poskytovaných služieb

1. Poskytovateľ zodpovedá za to, že služba je poskytnutá v súlade so zmluvou (objednávkou), odbornými štandardmi a hygienickými predpismi.
 2. Za vadu služby sa považuje najmä:
 - neodborné vykonanie manikérskeho/kadernického úkonu,
 - neúplné alebo chybné poskytnutie dohodnutej služby,
 - neplnenie obsahu vzdelávacieho programu podľa zmluvy alebo ponuky.
-

Článok III.

Uplatnenie reklamácie

1. Reklamáciu je zákazník povinný uplatniť bezodkladne po zistení vady, a to:
 - osobne v prevádzke poskytovateľa,
 - písomne (listom alebo e-mailom).
2. Zákazník je povinný pri uplatnení reklamácie uviesť:
 - svoje meno, priezvisko a kontakt,
 - dátum poskytnutia služby,
 - presný popis vady služby,

- návrh spôsobu vybavenia reklamácie (oprava, opätovné poskytnutie, zľava, vrátenie poplatku).
3. Poskytovateľ vydá zákazníkovi potvrdenie o prijatí reklamácie.
-

Článok IV.

Lehoty na vybavenie reklamácie

1. Poskytovateľ je povinný rozhodnúť o reklamácií ihneď, v zložitejších prípadoch do 3 pracovných dní.
 2. Reklamácia musí byť vybavená najneskôr do 30 kalendárnych dní odo dňa jej uplatnenia.
 3. Po uplynutí tejto lehoty má zákazník právo od zmluvy odstúpiť alebo požadovať primeranú zľavu.
-

Článok V.

Spôsob vybavenia reklamácie

1. Pri uznanej reklamácií poskytovateľ zabezpečí podľa povahy vady:
 - **pri manikérskych a kaderníckych službách:** bezplatnú opravu, opätovné vykonanie úkonu, alebo primeranú zľavu z ceny,
 - **pri vzdelávacom programe:** doplnenie alebo opätovné poskytnutie chýbajúcej časti výučby, umožnenie náhradného termínu, alebo vrátenie časti/celej uhradenej sumy.
 2. Pri neoprávnenej reklamácií poskytovateľ reklamáciu zamietne a zákazníka o tom písomne informuje.
-

Článok VI.

Osobitné ustanovenia

1. Reklamáciu nie je možné uznať v prípade, ak vada vznikla v dôsledku:
 - nedodržania následnej starostlivosti o nechty zo strany zákazníka podľa pokynov manikérky,
 - nedodržania následnej starostlivosti o účes zo strany zákazníka podľa pokynov kaderníčky
 - zásahu inej osoby do práce vykonanej poskytovateľom,
 - neúčasti zákazníka na dohodnutom termíne vzdelávacieho programu bez včasného ospravedlnenia,
 - okolností vylučujúcich zodpovednosť (vyššia moc).

2. Poskytovateľ si vyhradzuje právo odmietnuť vykonať službu alebo prijať účastníka vzdelávacieho programu, ak by jej poskytnutie bolo v rozpore so zásadami BOZP, hygienickými predpismi alebo zdravotným stavom zákazníka.
-

Článok VII.

Záverečné ustanovenia

1. Tento Reklamačný poriadok je dostupný v priestoroch prevádzky poskytovateľa a na webovej stránke.
2. Reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňa 01.09.2025.