

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY

STUDIO ELITE

Kateřina Witschelová
IČ: 05598915
Jiráskova 720/2
Česká Lípa 47001

1. ZÁKLADNÍ USTANOVENÍ

Tyto všeobecné obchodní podmínky upravují právní závazkové vztahy mezi poskytovatelem služeb a prodejcem produktů (služby uvedené na www.studioelite.cz) v provozovně Jiráskova 720/2, Česká Lípa, 47001, a kupujícím poskytovaných služeb nebo produktů.

Provozovatel poskytuje kadeřnické služby na základě platného živnostenského oprávnění a osvědčení o odborné způsobilosti k vykonávaným činnostem.

Objednáním konkrétního termínu ošetření nebo dárkového poukazu (osobně, telefonicky, e-mailem, SMS) kupující souhlasí s těmito všeobecnými obchodními podmínkami.

Pokud zákazník s podmínkami nesouhlasí, má možnost služby salonu nevyužít.

2. OBJEDNÁVKA SLUŽEB

Termín návštěvy

Termín návštěvy je nutné dohodnout a rezervovat předem (osobně, telefonicky, e-mailem, SMS). Objednaný termín se považuje za závaznou objednávku.

Přeobjednání

Pokud se nemůžete dostavit na sjednaný termín, informujte o tom provozovatele předem telefonicky, e-mailem nebo SMS, nejpozději však 24 hodin před zahájením procedury.

Pozdní příchod

Dostavíte-li se se zpožděním, může být váš úkon zkrácen nebo přeobjednán, aby byl obsloužen další zákazník dle plánu.

Dárkový poukaz

Má-li zákazník dárkový poukaz na konkrétní službu nebo hodnotu a nedostaví se bez omluvy, bude dárkový poukaz považován za vyčerpaný. Pokud je poukaz vystaven na nominální částku, částka za objednanou službu bude odečtena z hodnoty poukazu. Dárkový poukaz lze využít pouze na služby, nikoliv na nákup produktů, a je platný pouze po dobu uvedenou na poukazu. Po uplynutí této lhůty poukaz pozbývá platnosti a zákazník nemá nárok na vrácení peněz.

Platbu dárkovým poukazem je nutné nahlásit před zahájením procedury pro ověření platnosti. Pokud zákazník nenahlásí dárkový poukaz při objednání, nemusí být akceptován jako forma platby. Nevyčerpanou hodnotu dárkového poukazu nelze směnit za hotovost.

Odmítnutí služby

Služba může být odmítnuta v následujících případech:

- zákazník je v podnapilém stavu nebo pod vlivem návykových látek
- zákazník má zdravotní problémy
- zákazník není v přiměřeném hygienickém stavu

Osobní věci a cennosti

Provozovatel neodpovídá za ztrátu osobních věcí zákazníka před, během nebo po proceduře.

Ceníky

Ceníky jsou k dispozici ve studiu a na webových stránkách provozovatele. Ceny platí pro základní provozní dobu, tj. pondělí až pátek. Nejsme plátcí DPH.

Prodej produktů

Reklamovat lze pouze neotevřené produkty v původním balení, a to v zákonné lhůtě a zákonným způsobem.

3. REKLAMACE SLUŽEB

Při reklamaci poskytovaných služeb musí zákazník bezodkladně a hodnověrně doložit, že předmět reklamace souvisí s pochybením provozovatele. Reklamací se podává písemně na adresu provozovatele. V případě neopodstatněné reklamace budou náklady na její projednání vymáhány po zákazníkovi.

4. PLATNOST A ÚČINNOST

Tyto všeobecné obchodní podmínky vstupují v platnost a účinnost dne 1. 11. 2024.

REKLAMAČNÍ ŘÁD

STUDIO **ELITE**

Kateřina Witschelová

IČ: 05598915

Jiráskova 720/2

Česká Lípa 47001

**TENTO REKLAMAČNÍ ŘÁD JE VYDÁN KADEŘNICTVÍM STUDIO ELITE,
JIRÁSKOVA 720/2, ČESKÁ LÍPA, 47001, A PLATÍ OD 1. 11. 2024.**

1. PŘEDMĚT

Tento reklamační řád upravuje podmínky, způsob a rozsah uplatňování práv zákazníka z vadného plnění, které vyplývá z odpovědnosti kadeřnictví Studio Elite, pod vedením Kateřiny Witschelové (IČ 05598915), za vady poskytnutých kadeřnických služeb nebo prodaného zboží.

2. UPLATŇOVÁNÍ REKLAMACÍ

Reklamací lze uplatnit do 14 dnů od provedení služby. Při reklamaci je zákazník povinen uvést své jméno, příjmení, adresu, popis reklamované služby nebo zboží a požadovaný způsob vyřízení reklamace. V případě ústního podání reklamace je zástupce provozovatele kadeřnictví povinen sepsat reklamační protokol a zákazníkovi vydat potvrzení o přijetí reklamace. Reklamační protokol podepíše zástupce provozovatele kadeřnictví i zákazník, který svým podpisem vyjadřuje souhlas s obsahem reklamačního protokolu.

3. VYŘIZOVÁNÍ REKLAMACÍ

Provozovatel kadeřnictví je povinen zákazníkovi vydat písemné potvrzení o tom, kdy byla reklamace uplatněna, co je jejím obsahem a jaký způsob vyřízení reklamace je požadován. Provozovatel kadeřnictví je povinen po prozkoumání reklamace rozhodnout o jejím výsledku bezodkladně, ve složitých případech nejpozději do 3 pracovních dnů. Reklamace musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od jejího uplatnění, pokud není dohodnuta delší lhůta.

4. ZPŮSOB VYŘÍZENÍ REKLAMACE

Pokud je reklamace uznána jako důvodná, bude vyřízení spočívat v bezplatném odstranění vady služby, poskytnutí náhradní služby nebo výměně zboží. Pokud je reklamace zamítnuta, provozovatel kadeřnictví písemně sdělí zákazníkovi důvody zamítnutí reklamace.