REKLAMAČNÝ PORIADOK Studio YAS

Šoltésovej 3019/2, 91101 Trenčín

Prevádzkovateľ: Crassus s.r.o., A. Lišku 5/7, 91105 Zamarovce, IČO 51068605

YAS s. r. o., A. Lišku 5/7, 91105 Zamarovce, IČO 52955486

Tento reklamačný poriadok upravuje spôsob vybavenia 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.

Reklamácie poskytnutých služieb

1. **Prevádzka poskytuje kadernícke služby, služby nechtového dizajnu, vizážistické služby a kozmetické služby.**
2. **Prevádzka má platné živnostenské oprávnenie.**
3. **Prevádzka sa zaväzuje:**

a) vykonávať svoje služby s odborne vyškoleným personálom, ktorý vlastní príslušné oprávnenie na výkon svojej profesie,

b) vykonávať požadovanú službu zodpovedne, podľa správnych technologických postupov prislúchajúcich ku konkrétnemu pracovnému úkonu a to s materiálmi, ktoré neprekročili dobu záruky a s výrobkami podliehajúcimi normám EÚ,

c) zabezpečovať hygienické podmienky pri poskytovaní služieb.

4. **Všeobecné ustanovenia:**

a) Pracovník prevádzky je zodpovedný za to, aby poskytnutá služba spĺňala požiadavky zákazníka. Zákazník vyjadrí svoje požiadavky tak, aby boli pracovníkovi jasné a zreteľné.

b) Zákazník je povinný vo vlastnom záujme upozorniť pracovníka na dôležité zdravotné problémy, plánované operácie, ktoré by mohli mať vplyv na kvalitu, trvanlivosť či priebeh služby.

c) Ak zákazník neupozorní alebo zatají pracovníkovi predošlé použitie takých produktov alebo služieb, ktoré výrazne ovplyvnia priebeh alebo výsledok poskytnutej služby, stráca nárok na reklamáciu.

d) Pracovník prevádzky zákazníka kvalifikovane upozorní na prípadnú nevhodnosť jeho požiadaviek a pokynov. Ak zákazník trvá na zvolenej požiadavke, zrieka sa zároveň svojho práva na reklamáciu v súvislosti s týmto úkonom.

e) Záručnú reklamáciu nie je možné uplatniť, ak vada poskytnutej služby vznikla nevhodnou starostlivosťou zo strany zákazníka. alebo ak vada tovaru bola spôsobená nevhodným zaobchádzaním, alebo používaním na iný účel, alebo za iných podmienok, ako sa má.

f) V prípade, že sa zákazník a poskytovateľ služby dohodnú na oprave úkonu, nie je poskytovateľ v prvom kole reklamácie povinný zaevidovať reklamáciu do knihy reklamácií, ale vykoná sa oprava úkonu podľa dohody.

Ak zákazník nie je spokojný s výsledkom opraveného úkonu, zaeviduje reklamáciu do knihy reklamácií. Ak zákazník požaduje vrátenie peňazí, reklamácia sa v každom prípade zaeviduje v knihe reklamácií.

g) O každej reklamácii sa vyhotoví reklamačný list dvojmo, z ktorého jednu kópiu dostane spotrebiteľ, originál sa založí. Reklamačné listy sa číslujú vzostupne.

h) Pracovník prevádzky je povinný pri uplatnení reklamácie vydať zákazníkovi potvrdenie.

i) Pracovník prevádzky je povinný viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie. Evidencia o reklamácií musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie a spôsobe vybavenia reklamácie.

j) Vybavenie reklamácie nesmie trvať dlhšie ako 30 dní.

5. Podmienky pre uplatnenie reklamácie služieb

a) Službu je potrebné reklamovať bez zbytočného odkladu, najlepšie ihneď ako zákazník zistí chybu, v zložitých prípadoch do sedem dní. Neskoršia reklamácia nie je možná vzhľadom na fakt, že niektoré estetické služby sú z hľadiska svojej povahy krátkodobé a je ťažké preukázať alebo vylúčiť nesprávnu alebo nevhodnú starostlivosť zákazníka.

b) Zákazník si vykonávanú službu starostlivo prezrie pred zaplatením. Zaplatením za službu sa vzdáva nároku na reklamáciu estetického vzhľadu služby. To neplatí, ak zákazník vznesie námietku podľa bodu c).

c) Ak poskytovateľ zvolí pracovné postupy, ktorých výsledok vedie k **výraznej** estetickej odchýlke od požiadavky zákazníka, záručná reklamácia sa vybaví podľa možnosti bezodkladne, a to poskytnutím náhradnej, bezvadnej služby. Poskytovateľ uplatní také postupy, aby opakovaný úkon nemal negatívny dosah na kvalitu vlasov, nechtov alebo pokožky zákazníka. Zákazník má právo na vykonanie reklamácie s odkladom nanajvýš 30 dní.

d) Zákazník má právo neuhradiť službu alebo právo na vrátenie peňazí iba v prípade, že poskytovateľ nie je odborne alebo inak schopný vykonať opravu úkonu k spokojnosti zákazníka alebo by oprava úkonu v lehote 30 dní spôsobila zákazníkovi zásadnú negatívnu ujmu na kvalite vlasov, nechtov alebo pokožky. V opačnom prípade uhradí prevádzkovateľovi pôvodný reklamovaný úkon v plnej výške, oprava služby bude vykonaná bezodplatne.

e) Ak je predmetom reklamácie odtieň a farebnosť výsledku úkonu, je potrebné na vyžiadanie poskytovateľa prísť do prevádzky osobne, pretože fotografická dokumentácia môže byť skresľujúca a nemusí mať dostatočnú výpovednú hodnotu na posúdenie reklamácie. Výsledok sa na mieste posúdi objektivizovaním, t.j. porovnaním so vzorkovníkom, porovnaním s obrazovou predstavou zákazníka (ak takú priniesol) a nameraním výšky tónu.

5.1 Podmienky pre uplatnenie reklamácie na službu nechtovej modeláže

a) Prevádzkovateľ avizuje bežnú trvanlivosť nechtovej modeláže v nasledovných intervaloch:

- géllak (soak-off) - 14 dní
- rubber gél (géllak odstraňovaný brúskou) - 21 dní

- gélová modeláž - 21 dní.

b) Vo všetkých prípadoch ide o priemernú trvanlivosť, individuálna trvanlivosť je závislá od viacerých faktorov – predovšetkým od tvrdosti a kvality prírodnej nechtovej platničky a záťaže, ktorú zákazníčka na nechty vytvára. Vzhľadom na všetky okolnosti garantujeme 7-dňovú záruku na priľnavosť nechtov.

Záruka sa vzťahuje na nasledovné prípady:

- na ošúpanú farbu
- na odlúpený gél na voľnom okraji
- na odchlip od koreňa alebo bočných valov nechtu

Záruka sa nevzťahuje na prípady, ktoré nastali na strane zákazníka:

- na prasknutý gél (nastalo vplyvom nárazu)
- na zlomený necht (vplyv mechanického poškodenia, nárazu)
- rovnaká príčina reklamácie na v poradí tretie idúce za sebou a každé ďalšie sedenie. Dôvodom je nekompatibilita používaného materiálu s nechtom zákazníčky. V tomto prípade manikérka odporučí zákazníčke iný materiál. V prípade odmietnutia zmeny materiálu zo strany zákazníčky sa na tieto prípady záruka nevzťahuje.

c) Zákazník konzultuje dĺžku aj tvar voľného okraja nechtov počas práce s manikérkou vykonávajúcou túto službu, ktorá ochotne vyhovie požiadavkám zákazníka do takej miery, aby sa nenarušila architektúra a tým aj trvanlivosť modelovaných nechtov. Po odsúhlasení dĺžky a tvaru sa zrieka nároku na reklamáciu pre tento dôvod. Reklamáciu nie je možné uplatniť na výber farebného prevedenia nechtov. Za správnu manipuláciu s modelovanými nechtami po uplynutí 7 dní preberá zodpovednosť zákazník.

5.2 Podmienky pre uplatnenie reklamácie na služby farbenia a zosvetľovania vlasov

a) Výlučne subjektívna nespokojnosť s estetickým výsledkom pri dodržaní správnych technologických postupov a použití vhodných produktov nemôže byť predmetom reklamácie.

b) Zákazník berie na vedomie, že prinesená predloha, popísaná predstava a zobrazenie farieb vo vzorkovníkoch sú orientačné a finálny farebný výsledok nastáva pri chemickej reakcii konkrétnych vlasov. Mierna odchýlka od predstavy zákazníka je prirodzená a nemôže byť predmetom reklamácie. Predmetom reklamácie môže byť výrazná odchýlka od predstavy, tzn. odchýlka o viac ako 2 farebné stupne.

c) Farbenie a zosvetľovanie vlasov je chemický proces, ktorého výsledok výrazne ovplyvňujú vlastnosti vlasov zákazníčky, hlavne:

- výška tónu (tmavosť vlasov),

- pomer jednotlivých pigmentov vo vlase (eumelanínu a pheomelanínu),

- história vlasu (predošlé farby na vlasy)

- čistota resp. zanesenie povrchu vlasu

d) Výsledok zosvetľovacieho procesu nie je možné vopred predpokladať, priemerné zosvetlenie je o 4 výšky tónu. Reklamáciu nie je možné uplatniť na nedostatočnú mieru zosvetlenia vlasov v prípade dodržania 50-minútovej odporúčanej doby pôsobenia.

e) Pracovníci používajú také postupy a prípravky, ktoré zabezpečia minimálny negatívny zásah do kvality a zdravia vlasov. Zvýšenie ochrany vlasov pri zosvetľovacích procesoch sa dá zabezpečiť aditívami za príplatok. Ak zákazníčka odmietne použitie aditív, reklamáciu vzťahujúcu sa na poškodenie vlasov nie je možné akceptovať.

e) Odlišný odtieň oproti vzorkovníku môžu po nafarbení vlasy nadobudnúť v dôsledku povrchového zanesenia vlasu. Odporúčame pred prvým farbiacim procesom absolvovať procedúru hĺbkového čistenia vlasov a procedúru preventívne opakovať 1x za pol roka. Pokiaľ zákazníčka hĺbkové čistenie neabsolvuje pred úkonom a vlasy po nafarbení nadobudnú nežiaduci odtieň, pristúpime následne k hĺbkovému čisteniu. Ak po hĺbkovom čistení dôjde k uvoľneniu prebytočného pigmentu, zákazníčka úkon hĺbkového čistenia zaplatí. Ak k uvoľneniu nedôjde, zákazníčka úkon hĺbkového čistenia neuhrádza a pristúpi sa k oprave úkonu na náklady prevádzkovateľa.

6. Reklamácie zakúpeného tovaru

a) Predávajúci poskytuje na produkt záruku v zmysle Občianskeho zákonníka. Záručná doba začne plynúť dňom prevzatia produktu zákazníkom. Reklamáciu v rámci záruky treba uplatniť najneskôr v posledný deň záručnej doby. Záruka na predané kozmetické produkty je 14 dní od predaja zákazníkovi.

b) Záručná reklamácia sa vybaví podľa možnosti hneď (v prípade opodstatnenosti), a to výmenou tovaru za bezchybný alebo vrátením peňazí.

d) Reklamácia omylu v množstve, druhu, akosti, ceny, a pod.: Osoba vybavujúca reklamácie ihneď zistí oprávnenosť reklamácie a odstráni nedostatky.

7. Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov

Dňom 1. Februára 2016 nadobúda činnosť zákon č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Cieľom tohto zákona je vytvorenie novej možnosti pre spotrebiteľov riešiť svoj spor s predávajúcim rýchlo, efektívne a menej formálne a predovšetkým bezplatne, resp. len s minimálnymi nákladmi. Ide o dosiahnutie zmierlivého riešenia, resp. dohody medzi spotrebiteľom a predávajúcim o vyriešení sporu, ktorá sa po súhlase oboch strán s jej znením stáva právnym podkladom.

Orgánom alternatívneho riešenia sporov zo zákona sú Úrad na reguláciu sieťových odvetví, Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb a Slovenská obchodná inšpekcia. Slovenská obchodná inšpekcia je navyše v postavení tzv. reziduálneho subjektu, čo znamená, že bude oprávnená riešiť aj také spory, pri ktorých nie je určená kompetencia iných orgánov, okrem sporov vyplývajúcich zo zmlúv o poskytovaní finančných služieb.

Domáca starostlivosť o umelé nechty

1. Rozhodli ste sa pre umelé predĺženie prírodných nechtov gélovým systémom. Umelé nechty sa väčšinou aplikujú pri dlhotrvajúcom zhoršenom stave prírodných nechtov, alebo na zbavenie sa zlozvyku onychofágie (ohrýzanie nechtov). Modelované nechty nepotrebujú toľko starostlivosti a vydržia dlho upravené.

2. V prípade, že si chcete nechty upravovať doma, je nutné zakúpiť si vhodný pilník na umelé nechty. Modelované nechty nestrihajte, vzniká riziko prasknutia.

3. Prispôsobte svoj život nechtom, snažte sa používať v bežnom živote viac brušká prstov ako nechty, zvýšte pozornosť pri otváraní dverí či kufra svojho auta, znížite tým riziko zlomenia. Pri stláčaní predmetov využite kĺby prstov alebo si pomôžte ceruzkou, buďte opatrní i pri manipulácii so zásuvkou alebo skriňou. Nezabúdajte, že modelované nechty majú schopnosť viazať na seba teplo aj chlad.

4. Modelované nechty nesmú prísť do kontaktu s agresívnymi chemickými prostriedkami napr.: savo, fixinela, chlór, peroxid, acetón. Je nutné používať ochranné rukavice, nechty by ste priamym kontaktom s chemikáliami znehodnotili, alebo zničili.

5. Nechty je potrebné čistiť aj z vnútornej strany kefkou, aby ste zabránili usadzovaniu nečistôt a nedali tak príležitosť vzniku mykotickej nákaze.

6. Nezabúdajte, že nechty u žien majú skôr estetický význam, preto nerobte príliš prudké pohyby, aby vás v nevhodnom okamihu nesklamali prasknutím alebo nebodaj zlomením vlastným nedopatrením.

7. Upozoňujeme, že pri modelácii nechtov môže nastať:

a) možná reakcia pokožky na jemný prach či na účinky UV svetla (predovšetkým u citlivejších fototypov) napr.: sčervenanie pokožky, ktoré sa hneď po ukončení stratí

b) pri polymerizácii môže dôjsť k zahriatiu hmoty, čo môže zákazník pocítiť ako štipnutie na prírodnom nechte, každý zákazník túto reakciu vníma individuálne, odporúča sa prerušiť vytvrdzovanie hmoty a po precítení opäť vložiť späť do UV lampy.

Domáca starostlivosť o farbené a zosvetľované vlasy

Ak chcete, aby farba vo vašich vlasoch vydržala čo najdlhšie, odporúčame dodržiavať nasledujúce postupy:

1. Po nafarbení vlasov nastáva v priebehu 48 hodín fixácia farby do vlasu, preto odporúčame, aby ste vlasy umyli najskôr 3. deň od nafarbenia.

2. Na umývanie používajte vlažnú, nie horúcu vodu. Príliš teplá voda urýchľuje vyplavovanie pigmentov.

3. Používajte profesionálnu vlasovú kozmetiku určenú na farbené vlasy a leave-in kúry (mlieka, oleje) po každom umytí vlasov.

4. Vyhnite sa termickej úprave vlasov – fénovanie horúcim vzduchom, žehlenie, kulmovanie.

5. Vyhnite sa používaniu čistiacich šampónov a šampónov proti lupinám.

6. Farba na vlasoch vydrží svieža približne mesiac až dva . Blond tonery sa vyplavujú z vlasu relatívne rýchlo (trvanlivosť cca 14 dní), nakoľko z vlasu je odbúraný prírodný pigment, ktorý prirodzene prichytáva pigment umelý. Blond odtiene je možné udržiavať pomocou šampónov s fialovými alebo modrými pigmentmi.