

Reklamační řád

1. Obecná ustanovení

Tento reklamační řád upravuje způsob a podmínky uplatnění reklamace na službu nebo zboží zakoupené v provozovně:

Beauty by Halada, 28. října 861, 544 01, Dvůr Králové nad Labem

Telefon: +420 777 336 853

E-mail: info@beautybyhalada.com

Tento reklamační řád se vztahuje na všechny služby uvedené v aktuálním ceníku a na prodej produktů pro domácí péči a řídí se příslušnými obecně závaznými právními předpisy, zejména pak občanským zákoníkem.

Tento reklamační řád je dostupný na provozovně a na webových stránkách poskytovatele. Zákazník potvrzuje, že se s tímto reklamačním řádem mohl předem seznámit.

2. Reklamace služeb

Poskytovatel služeb odpovídá za bezvadné poskytnutí služby a za to, že je služba poskytnuta ve shodě se smlouvou (jak je definována ve VOP). Shodou se smlouvou se rozumí zejména to, že služba:

- odpovídá jejímu popisu,
- trvá po uvedenou dobu,
- je poskytnuta v dohodnutém termínu,
- je poskytnuta odborně.

Reklamací se rozumí stav, kdy:

- služba nebyla provedena odborně,
- trvala po kratší dobu, než je uvedeno v ceníku,
- došlo k technické chybě (např. špatná aplikace produktu),
- výsledný efekt neodpovídá běžnému profesionálnímu standardu.

Reklamací není:

- individuální reakce pleti (např. při nepřiznání alergie),
- nástup nežádoucí reakce při zamlčení zdravotního stavu,
- nedodržení následné domácí péče,
- výskyt efektu, který byl klientovi předem vysvětlen jako možný.

3. Lhůta pro uplatnění reklamace služeb

Zákazník je povinen vytknout vadu poskytnuté služby (uplatnit reklamaci) bez zbytečného odkladu poté, co se vada projevila, nebo poté, co ji při náležité pozornosti mohl zjistit.

Nejpozději může zákazník vadu služby vytknout do 2 let ode dne poskytnutí služby.

Doporučujeme zákazníkovi, aby případné výhrady k průběhu nebo výsledku služby sdělil přímo při poskytování služby nebo bezprostředně po jejím dokončení, je-li to vzhledem k povaze vady možné; tím není dotčeno jeho právo uplatnit reklamaci podle odst. 1 a 2.

4. Práva z vadného plnění

V případě, že služba byla poskytnuta vadně, zákazník má právo:

- na bezplatnou nápravu (např. poskytnutí stejné služby),
- na přiměřenou slevu z ceny služby,
- na odstoupení od smlouvy v případě, že zjištěnou vadu nelze odstranit.

Práva z vadného plnění nelze uplatnit, pokud zákazník:

- o vadě před poskytnutím služby věděl;
- vadu služby sám způsobil.

5. Postup při reklamaci

Reklamaci lze uplatnit osobně v provozovně, e-mailem nebo písemně. Okamžikem uplatnění reklamace je okamžik, kdy zákazník oznámí výskyt vady a sdělí, jaké právo z vadného plnění uplatňuje.

Zákazník popíše vadu služby nebo zboží srozumitelně a v rozsahu nezbytném pro posouzení reklamace. Doporučujeme doložit vadu také fotografií, je-li to vzhledem k povaze vady vhodné; není-li to možné nebo účelné, lze vadu prokázat i jinak.

Při uplatnění reklamace poskytovatel zákazníkovi vydá písemné potvrzení o uplatnění reklamace, které bude obsahovat datum uplatnění reklamace, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení zákazník požaduje a kontaktní údaje zákazníka pro účely informování o vyřízení reklamace.

Po vyřízení reklamace poskytovatel vydá zákazníkovi potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, případně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání; v případě zamítnutí reklamace poskytovatel uvede písemné odůvodnění.

Pro správné uplatnění reklamace je zákazníkovi k dispozici reklamační protokol dostupný na webu www.beautybyhalada.com nebo v provozovně.

6. Vyřízení reklamace

Doručené reklamace se vyřizují bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud není dohodnuto jinak. O uplatnění a vyřízení reklamace je vystaveno písemné potvrzení. Poskytovatel si vyhrazuje právo odborného posouzení reklamace.

Postup po přijetí reklamace

1. Provedení odborného posouzení
2. Návrh řešení:
 - o bezplatná oprava / opakování služby
 - o sleva z ceny služby
 - o vrácení poměrné části ceny.

3. Písemné vyjádření o vyřízení reklamace.

Reklamace, včetně odstranění vady, bude vyřízena a zákazník o tom bude informován nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, nedohodne-li se poskytovatel se zákazníkem na delší lhůtě.

7. Zamítnutí reklamace

Reklamace nemusí být uznána, pokud:

- zákazník nedodržel doporučení pro domácí péči;
- nebyly uvedeny alergie / užívání léků;
- zákazník se nedostavil na případnou kontrolu;
- reklamace je podána opožděně;
- jde o reakci pleti, která je běžným individuálním projevem.

8. Reklamace produktů (zboží)

Tento článek se vztahuje na reklamace kosmetických produktů určených pro domácí péči, zakoupených v provozovně Beauty by Halada, 28. října 861, 544 01, Dvůr Králové nad Labem.

Poskytovatel odpovídá zákazníkovi, že prodáváný produkt při převzetí nemá vady a odpovídá popisu, účelu a kvalitě obvyklé pro daný druh produktu.

Zákazník je oprávněn uplatnit reklamaci produktu v zákonné lhůtě 24 měsíců od převzetí zboží, není-li u produktu uvedeno jinak.

Reklamaci nelze uplatnit zejména v těchto případech:

- produkt měl vadu, která byla zřejmá při převzetí;
- byl porušen hygienický obal produktu;
- produkt byl používán v rozporu s návodem;
- došlo k běžnému opotřebení;
- došlo k alergické nebo individuální reakci;
- vada vznikla nesprávným skladováním.

Reklamace produktu se uplatňuje osobně v provozovně, a to bez zbytečného odkladu po zjištění vady. O reklamaci bude se zákazníkem sepsán reklamační protokol.

O vyřízení reklamace bude zákazník písemně informován nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace.

V případě oprávněné reklamace má zákazník právo na:

- výměnu produktu;
- přiměřenou slevu z ceny;
- odstoupení od kupní smlouvy, pokud vadu nelze odstranit.

9. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád vstupuje v platnost a účinnost dne 1. 1. 2026.

Reklamační protokol

Identifikace poskytovatele služby	Ing. Světlana Halada / Beauty by Halada 28. října 861, 544 01, Dvůr Králové nad Labem Tel.:+420 777 336 853 e-mail: info@beautybyhalada.com IČO: 22539051
Identifikace zákazníka (jméno a příjmení, adresa, telefon, e-mail)	
Reklamovaná služba nebo zboží (název)	
Způsob uplatnění reklamace	<input type="checkbox"/> osobně <input type="checkbox"/> e-mail <input type="checkbox"/> písemně
Datum poskytnutí služby/nákupu zboží	
Podrobný popis vady	
Navrhovaný způsob řešení reklamace	
Datum podání reklamace	
Podpis poskytovatele služby/prodávajícího	
Podpis zákazníka	

Reklamace vyřízena dne	
Vyjádření poskytovatele	
Podpis zákazníka	