

# Reklamačný poriadok.

*Nechtové štúdio Van*, Trnava, Hospodárska 53

Prevádzkovateľ: ZITOS, s.r.o, Trnava Matušková 3. IČO: 34133330

Zodpovedný pracovník: Van Truong Thi Hai

**1.** Prevádzka, poskytujúca služby na manikúru a modelovanie nechtov, má platné živnostenské oprávnenie.

**2.** Prevádzka vykoná svoje služby len s odborne vyškoleným personálom, ktorý vlastní príslušné oprávnenie na výkon svojej profesie. Požadovanú službu vykonáva zodpovedne, podľa správnych technologických postupov, prislúchajúcich ku konkrétnemu pracovnému úkonu, a to s materiálmi, ktoré neprekročili dobu záruky a s výrobkami podliehajúcimi normám EÚ a zároveň sa riadi vyhláškou MZ SR č. 554/2007 Z.z.

**3.** Zákazník bol pred začiatkom služby či úkonu oboznámený s následnou domácou starostlivosťou i s možnosťou prípadnej reklamácie.

**4.** Zákazník je povinný vo vlastnom záujme upozorniť manikérku vykonávajúcu danú službu na dôležité zdravotné problémy, plánované operácie, ktoré by mohli mať vplyv na kvalitu, trvanlivosť či priebeh služby. Napr. diabetes mellitus – cukrovka, ochorenie srdca, ekzém, psoriáza, hormonálne zmeny organizmu ako je tehotenstvo, či ochorenie štítnej žľazy a iné.

**5.** Zákazník je v dostatočnom predstihu informovaný o postupe každého úkonu a pri modelácii nechtov je upozornený:

- na možnú reakciu pokožky na jemný prach, či účinky UV svetla (týka sa predovšetkým citlivejších fototypov) napr. sčervenanie pokožky, ktoré sa však hneď po ukončení stratí,
- pri polymerizácii môže dôjsť k zahriatiu hmoty, čo môže zákazník pociťovať 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.

**6.** Zákazník konzultuje dĺžku i tvar voľného okraja nechtov počas práce s nechtovou technickou vykonávajúcou túto službu, ktorá ochotne vyhovie požiadavkám zákazníka do takej miery, aby sa nenarušila architektúra a tým aj trvanlivosť modelovaných nechtov.

**7.** Dodržanie správneho technologického postupu predovšetkým pri modelovaných nechtoch sa prejavuje okamžite, najneskôr však do 24 hodín. Reklamácia priľnavosti hmoty, t.j. nedodržanie technologického postupu je možná iba do nasledujúceho dňa od prevedenia tejto služby a to pri osobnej konzultácii so zákazníkom a kontrolou prevedenej práce.

**8.** Za správnu manipuláciu s modelovanými nechtami 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 manipuláciu zákazníka s modelovanými nechtami.

**9.** Zákazník si vykonanú službu starostlivo prezrie pred zaplatením. Zaplatením za službu sa vzdáva nároku na reklamáciu estetického vzhľadu nechtov, to znamená predovšetkým povrchu, tvaru a dĺžky modelovaných nechtov. Nezabúdajte, že každá zákazníčka má nárok na svoj vlastný pilník, tým najlepšie zamedzíte prenosu ochorenia pilníkom a vaša klientka si vás bude o to väčšmi vážiť.

Tento reklamačný poriadok je vydaný v súlade so zákonom č. 40/1964 Zb

## Domáca starostlivosť:

Rozhodli ste sa pre umelé predĺženie prírodných nechtov gélovým alebo akrylovým systémom. Umelé nechty sa väčšinou aplikujú pri dlhotrvajúcom zhoršenom stave prírodných nechtov, alebo pre zbavenie sa zlozvyku – onychofágie (ohrýzanie nechtov).

Modelované nechty nepotrebujú toľko starostlivosti a vydržia dlho upravené. Môžete si nechty lakovať a odlakovať (bezacetónovým odlakovačom), prípadne zdobiť aj sama doma. V prípade, že si chcete nechty doma upravovať, je nutné si zakúpiť vhodný pilník na umelé nechty. Modelované nechty nestrihajte, vzniká riziko prasknutia! Pilníkom si môžete nechty bez problémov skracovať alebo si upravovať prechody medzi prírodným a umelým nechtom. Pri tejto úprave si však treba dávať pozor, aby ste nepilovali pilníkom prírodný necht, pretože by mohlo prísť k poškodeniu a narušeniu nechtovej platničky. Prispôbte svoj život nechtom, snažte sa používať v bežnom živote viac brušáka 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, opatrne i pri manipulácii so zásuvkou či skriňou.

Nezabúdajte, že modelované nechty majú schopnosť viazať na seba teplo i chlad. Modelované nechty nesmú prísť do kontaktu s agresívnymi chemickými prostriedkami napríklad: savo, fixinela, chlór, peroxid, acetón atď. Je nutné používať ochranné rukavice, nechty by ste priamym kontaktom s chemikáliami znehodnotili, ba dokonca zničili. Nechty si treba čistiť aj z vnútornej strany kefkou, aby ste zabránili usadzovaniu nečistôt a nedali tak príležitosť vzniku mykotickej nákazy. Pokiaľ s modelovanými nechtami dobre zaobchádzate, odmenou pre vás bude ich dlhá trvácnosť. Ak nie ste dostatočne zručná na ich domácu starostlivosť, väčšinou postačí iba prelakovanie podľa potreby. Keď si vyberiete vhodný lak, vydrží často do ďalšej návštevy salónu. Nezabúdajte, že nechty u žien majú skôr estetický význam, preto nerobte príliš prudké pohyby, aby vás v nevhodnom okamihu nesklamali prasknutím či nebudaj zlomením vlastným nedopatrením. Dbajte aj na výživu pokožky rúk, aby váš dotyk bol vždy jemný.

### ARS (Alternatívne riešenie sporov) podľa 391/2015 Z.z

*Spotrebiteľ má právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva. Ak predávajúci odpovie na túto žiadosť zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní od jej odoslania, spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov (ďalej len subjekt ARS) podľa zákona 391/2015 Z.z. ARS subjektami sú orgány a oprávnené právnické osoby podľa §3 zákona 391/2015 Z.z. Návrh môže spotrebiteľ podať spôsobom určeným podľa §12 Zákona 391/2015 Z.z. Alternatívne riešenie sporov môže využiť len spotrebiteľ – fyzická osoba, ktorá pri uzatvorení a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania. Alternatívne riešenie sporov sa týka len sporu medzi spotrebiteľom a predávajúcim, vyplývajúceho zo spotrebiteľskej zmluvy alebo súvisiaceho so spotrebiteľskou zmluvou. Alternatívne riešenie sporov sa netýka sporov, kde hodnota sporu neprevyšuje sumu 20 EUR. Subjekt ARS môže od spotrebiteľa požadovať úhradu poplatku za začatie alternatívneho riešenia sporu maximálne do výšky 5 EUR s DPH.*