

# REKLAMAČNÍ ŘÁD

pro kosmetické a estetické služby, zboží a dárkové poukazy

Účinný od: **1. 8. 2026**

Provozovatel: **Aneta Rošková**

IČO: **190 73 674**

Sídlo: **Radíkovice 18, 503 27 Radíkovice**

Provozovna: **Politických vězňů 39, 280 02 Kolín**

telefon: **+420 793 954 693**

e-mail: **info@infinitstudio.cz**

Tento reklamační řád informuje spotřebitele o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění práv z vad kosmetických a estetických služeb (dále jen „Služby“), prodaného zboží (dále jen „Zboží“) a dárkových poukazů (dále jen „Poukazy“).

## Článek I. Obecná odpovědnost za vady

1. Provozovatel odpovídá, že poskytnuté plnění odpovídá smlouvě a právním předpisům. Spotřebitel má práva z vadného plnění v rozsahu stanoveném občanským zákoníkem.
2. Vadou není zejména výsledek způsobený individuálními vlastnostmi zákazníka, běžným opotřebením, uplynutím obvyklé doby účinku Služby, nesprávným použitím nebo skladováním Zboží, zamlčením kontraindikace nebo porušením řádně sdělených pokynů, pokud Provozovatel své povinnosti splnil.
3. Pouhá nespokojenost se subjektivní estetickou preferencí není vadou, odpovídá-li plnění výslovně dohodě, informacím poskytnutým předem a odbornému standardu. Konkrétní výsledek se posuzuje jako sjednaná vlastnost pouze tehdy, byl-li výslovně a prokazatelně dohodnut.
4. Provozovatel neodpovídá za následek, který byl způsoben nepravdivou nebo neúplnou informací zákazníka, neposkytnutím součinnosti nebo porušením pokynů, v rozsahu příčinné souvislosti s tímto jednáním.

## Článek II. Kde a jak reklamaci uplatnit

1. Reklamaci lze uplatnit v Provozovně, poštou nebo e-mailem na info@infinitstudio.cz. V Provozovně je v provozní době přítomen pracovník pověřený přijímat reklamace.
2. Zákazník uvede své jméno a kontaktní údaj, označí reklamované plnění, popíše vytýkanou vadu, sdělí datum poskytnutí nebo převzetí a uvede požadovaný způsob vyřízení.
3. Zákazník je povinen prokázat, že reklamované plnění získal od Provozovatele. Předložení účtenky není jediným možným způsobem prokázání nákupu.
4. Vyžaduje-li posouzení reklamace předání Zboží, jeho prohlídku nebo prohlídku výsledku Služby, poskytne zákazník nezbytnou součinnost. Bez součinnosti nelze reklamaci vyřídit po dobu, po kterou její neposkytnutí brání posouzení nebo odstranění vady.
5. Vadu Služby zákazník vytkne bez zbytečného odkladu poté, co ji zjistil nebo při dostatečné péči zjistit mohl, aby bylo možné její existenci a příčinu objektivně posoudit.

## Článek III. Potvrzení o reklamaci

1. Při uplatnění reklamace vydá Provozovatel spotřebiteli písemné potvrzení či potvrzení e-mailem, ve kterém uvede:

- datum uplatnění reklamace;
  - obsah reklamace a popis vady;
  - požadovaný způsob vyřízení;
  - kontaktní údaje spotřebitele pro informaci o vyřízení.
2. Po vyřízení reklamace vydá Provozovatel spotřebiteli potvrzení o datu a způsobu vyřízení, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání; při zamítnutí vydá písemné odůvodnění.

## **Článek IV. Reklamace Služby**

1. Služba je vadná, neodpovídá-li výslovně sjednanému rozsahu nebo vlastnostem, nebyla-li provedena s odbornou péčí nebo není-li bezpečná či hygienická v míře, kterou lze podle smlouvy a právních předpisů očekávat.
2. Při posouzení se zohlední povaha Služby, předem sdělené limity, výchozí stav a individuální reakce zákazníka a dodržení pokynů k následné péči.
3. Je-li vada odstranitelná, může zákazník požadovat její bezplatné odstranění nebo řádné opakování vadné části Služby v přiměřené době. Zvolený způsob nesmí být nemožný, nepřiměřeně nákladný ani zdravotně nevhodný.
4. Nelze-li vadu bezpečně a řádně odstranit, odmítl-li Provozovatel nápravu nebo ji nezjednal v přiměřené době, může zákazník požadovat přiměřenou slevu; odstoupení od smlouvy může požadovat při podstatném porušení smlouvy nebo v jiném zákonem stanoveném případě.
5. Požadavek zákazníka na určitý způsob vyřízení Provozovatele nezavazuje, nejsou-li pro něj splněny zákonné podmínky. Provozovatel vyřídí reklamaci způsobem odpovídajícím povaze vady a zákonu.
6. Při podezření na zdravotní komplikaci může Provozovatel přerušit další kosmetické zásahy a doporučit lékařské vyšetření. Tím není předjímano posouzení reklamace.

## **Článek V. Reklamace Zboží**

1. Provozovatel odpovídá spotřebiteli, že Zboží při převzetí nemá vady a splňuje sjednané a zákonné požadavky, zejména na popis, druh, množství, jakost, funkčnost, bezpečnost, příslušenství a návod.
2. Spotřebitel může vytknout vadu, která se na Zboží projeví v době dvou let od převzetí.
3. Spotřebitel může požadovat odstranění vady opravou nebo dodáním nové věci bez vady, ledaže je zvolený způsob nemožný nebo ve srovnání s druhým nepřiměřeně nákladný. Provozovatel může odstranění vady odmítnout, je-li nemožné nebo nepřiměřeně nákladné.
4. Spotřebitel může požadovat přiměřenou slevu nebo odstoupit od smlouvy, pokud Provozovatel vadu odmítl odstranit nebo ji neodstranil řádně, vada se projeví opakovaně, jde o podstatné porušení smlouvy nebo je zřejmé, že vada nebude odstraněna v přiměřené době či bez značných obtíží. Odstoupit nelze pro nevýznamnou vadu.
5. Provozovatel neodpovídá za opotřebení způsobené obvyklým užíváním, za vadu způsobenou zákazníkem ani za konkrétní vadu, pro kterou bylo Zboží prodáno se slevou. Individuální alergická nebo jiná nepříznivá reakce sama o sobě neprokazuje vadu Zboží.

## **Článek VI. Reklamace Poukazu**

1. Poukaz je vadný zejména tehdy, nelze-li jej z důvodu na straně Provozovatele identifikovat nebo čerpat, neodpovídá-li zaplacené hodnotě nebo obsahuje-li nesprávné údaje.
2. Vadou není, byl-li Poukaz řádně vyčerpán, uplynula-li jeho předem sdělená doba platnosti, byl-li poškozen či ztracen nebo byl-li jeho kód zpřístupněn třetí osobě mimo sféru Provozovatele.

3. Oprávněná reklamáce se podle povahy vady vyřídí opravou údajů, vydáním náhradního Poukazu, obnovením jeho nevyčerpané hodnoty, umožněním čerpání nebo jiným zákonným způsobem.

## **Článek VII. Lhůta a průběh vyřízení**

1. Provozovatel rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do 3 pracovních dnů. Do této doby se nezapočítává doba přiměřeně potřebná k odbornému posouzení vady.
2. Reklamáce spotřebitele včetně odstranění vady musí být vyřízena a spotřebitel o vyřízení informován bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od uplatnění, pokud se strany nedohodnou na delší lhůtě.
3. Lhůta neběží po dobu, po kterou spotřebitel neposkytl nezbytnou součinnost, zejména neumožnil přezkoumat reklamované Zboží nebo výsledek Služby. Provozovatel vyžádá součinnost bez zbytečného odkladu.
4. Po marném uplynutí lhůty může spotřebitel odstoupit od smlouvy nebo požadovat přiměřenou slevu.
5. Provozovatel informuje spotřebitele o vyřízení na kontaktní údaj uvedený při reklamaci.

## **Článek VIII. Náklady a převzetí**

1. Oprávněná reklamáce se vyřizuje bezplatně. Spotřebitel má právo na náhradu účelně vynaložených nákladů spojených s uplatněním práva z vady, požádá-li o jejich náhradu v zákonné lhůtě.
2. Zákazník převezme Zboží nebo jiné předané plnění bez zbytečného odkladu po oznámení o vyřízení reklamáce. Další postup při nepřevzetí se řídí právními předpisy.

## **Článek IX. Mimosoudní řešení sporu a závěrečná ustanovení**

1. K mimosoudnímu řešení spotřebitelského sporu je příslušná Česká obchodní inspekce, oddělení ADR, Gorazdova 1969/24, 120 00 Praha 2, e-mail: [adr@coi.gov.cz](mailto:adr@coi.gov.cz), web: <https://coi.gov.cz/informace-o-adr/> a <https://adr.coi.gov.cz>.
2. Návrh lze podat nejpozději do jednoho roku ode dne, kdy spotřebitel u Provozovatele poprvé uplatnil právo, které je předmětem sporu. Mimosoudním řešením není dotčeno právo obrátit se na soud.
3. V otázkách neupravených se použije zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, a zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v účinném znění.
4. Tento reklamační řád je dostupný v Provozovně a na webu a nabývá účinnosti dne 1. 8. 2026.

## **Příloha – Vzor reklamačního protokolu**

**Číslo reklamáce:** [DOPLNIT]

**Datum a čas uplatnění:** [DOPLNIT]

**Zákazník – jméno a příjmení:** [DOPLNIT]

**Kontaktní e-mail / telefon:** [DOPLNIT]

**Reklamované plnění a datum jeho poskytnutí / převzetí:** [DOPLNIT]

**Popis vytýkané vady:** [DOPLNIT]

**Požadovaný způsob vyřízení:** [DOPLNIT]

**Předané podklady nebo Zboží:** [DOPLNIT]

**Datum rozhodnutí a způsob vyřízení:** [DOPLNIT]

**Datum dokončení nápravy:** [DOPLNIT]

**Odůvodnění zamítnutí, je-li reklamace zamítnuta:** [DOPLNIT]

**Způsob a datum vyrozumění spotřebitele:** [DOPLNIT]

**Podpis / identifikace osoby přijímající reklamaci:** \_\_\_\_\_

**Podpis spotřebitele:** \_\_\_\_\_