

REKLAMAČNÝ PORIADOK

1) ÚVODNÉ USTANOVENIA

1. **Barber ART by Volodimir s. r. o.**, miestom podnikania Pod Kútmi 2363/9, 085 01 Bardejov, Slovenská republika, IČO: 56206887, zapísaný v Obchodný register Okresného súdu Prešov, oddiel Sro, vložka č. 47862/P (ďalej len „**Poskytovateľ***“), ako poskytovateľ Služieb a dodávateľ Produktov (ako sú tieto pojmy definované vo VOP), týmto v súlade so Zákom o ochrane spotrebiteľa (tak ako je tento pojem definovaný nižšie) vydáva tento Reklamačný poriadok (tak ako je tento pojem definovaný nižšie).
2. Účelom tohto Reklamačného poriadku je poskytnutie informácií Zákazníkom Poskytovateľa o podmienkach a spôsobe uplatnenia reklamácie Služieb a / alebo Produktov.
3. Tento Reklamačný poriadok je umiestnený na viditeľnom mieste v prevádzke Poskytovateľa a je zverejnený na internetovej stránke Poskytovateľa www.acutdemy.com.

2) DEFINÍCIE A INTERPRETÁCIA

Pojmy uvedené v tomto Reklamačnom poriadku veľkým začiatočným písmenom majú význam (i) aký im prikladajú všeobecné obchodné podmienky Poskytovateľa dostupné na jeho webovej stránke a (ii) aký im prikladá tento Reklamačný poriadok. V prípade rozporu medzi Reklamačným poriadkom a VOP, majú prednosť ustanovenia VOP.

1. „**Reklamáciou**“ sa rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady Služieb a / alebo Produktov objednanej u Poskytovateľa.
2. „**Reklamačným poriadkom**“ sa rozumie tento reklamačný poriadok.
3. „**Vybavením reklamácie**“ sa rozumie ukončenie reklamačného konania, a to niektorým z nasledovných spôsobov:
 - a) odstránením vady poskytovanej Služby a / alebo Produktu,
 - b) výmenou Služby a / alebo Produktu za iný,
 - c) vrátením Ceny účtovanej za poskytnutú Službu a / alebo Produkt,
 - d) vyplatením primeranej zľavy z Ceny účtovanej za poskytnutú Službu a / alebo Produkt, alebo
 - e) odôvodnené zamietnutie reklamácie.

4. „**Zákonom o ochrane spotrebiteľa**“ sa rozumie zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov.

3) UPLATNENIE REKLAMÁCIE

1. Reklamovať u Poskytovateľa je možné len Službu a / alebo Produkt, ktorý bol objednaný a zakúpený u Poskytovateľa.
2. Poskytovateľ nezodpovedá za vady Služby, ktoré boli spôsobené poskytnutím nesprávnych, nepravdivých alebo neúplných informácií alebo podkladov v osobnom dotazníku vyplnenom zo strany Zákazníka.
3. Zákazník je povinný reklamáciu uplatniť u Poskytovateľa, a to bez zbytočného odkladu po zistení vady Služby a / alebo Produktu najneskôr do 24 mesiacov odo dňa poskytnutia Služby a / alebo prevzatia Produktu. Ak sa vady u Poskytovateľa neuplatnili v lehote podľa predchádzajúcej vety, práva zo zodpovednosti za vady Zákazníkovi zanikajú.
4. Zákazník je oprávnený si Reklamáciu uplatniť ktorýmkoľvek z nasledovných spôsobov:
 - (i) písomne alebo osobne na adrese Pod Kútmi 2363/9, 085 01 Bardejov, Slovenská republika.
 - (ii) e-mailom na e-mailovej adrese: info@acutdemy.com .

5. Pri uplatnení Reklamácie je Zákazník povinný uviesť minimálne nasledovné údaje:
- svoje identifikačné a kontaktné údaje (adresu bydliska, pobytu, príp. sídla, telefónne číslo, e-mail);
 - číslo objednávky Služby a / alebo Produktu;
 - označenie a popis vady poskytnutej Služby a / alebo Produktu a spôsob, akým sa vada prejavuje / prejavila, ako aj časové vymedzenie, kedy podľa Zákazníka došlo k vade;
 - uvedie, ktorý z nárokov zo zodpovednosti za vady si uplatňuje a akým spôsobom žiada prevzatie vybavenej reklamácie (osobné prevzatie, zaslanie poštou alebo e-mailom), prípadne ďalšie potrebné údaje.

V prípade Reklamácie týkajúcej sa správnosti vyúčtovania poskytnutej Služby a / alebo Produktu, je Zákazník povinný uviesť aj deň realizácie platby, ktorej sa Reklamácia týka.

6. Poskytovateľ nezodpovedá za nesprávne alebo neúplné údaje uvedené Zákazníkom pri Reklamacii, na ktorých opravu alebo doplnenie nie je možné Zákazníka vyzvať.
7. Za deň začatia reklamačného konania sa považuje deň, keď Zákazník uplatnil reklamáciu u Poskytovateľa, t.j. deň, keď bola Reklamácia doručená Poskytovateľovi v súlade s týmto článkom Reklamačného poriadku. V prípade, ak uplatnená reklamácia neobsahuje všetky požadované údaje podľa bodu 3.5. tohto článku, reklamačné konanie začína až dňom doručenia všetkých požadovaných údajov. Ak Zákazník ani na výzvu Poskytovateľa neopraví alebo nedoplní chýbajúce údaje, Reklamácia bude považovaná za neopodstatnenú.

4) VYBAVENIE REKLAMÁCIE A SPÔSOB VYBAVENIA REKLAMÁCIE

1. Ak sa na poskytovanej Službe a / alebo dodanom Produktе vyskytla vada, ktorú možno odstrániť, má Zákazník právo na jej bezplatné, včasné a riadne odstránenie. Po prijatí Reklamácie zašle Poskytovateľ Zákazníkovi oznámenie o prijatí Reklamácie.
2. Pri uplatnení Reklamácie poštou alebo prostredníctvom e-mailu doručí Poskytovateľ Zákazníkovi oznámenie o prijatí reklamácie na ním uvedenú kontaktnú adresu, prípadne e-mailovú adresu; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o Vybavení reklamácie; potvrdenie o uplatnení Reklamácie sa nemusí doručovať, ak Zákazník má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.
3. Poskytovateľ je povinný vadu bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia Reklamácie, odstrániť. O spôsobe odstránenia vady rozhoduje Poskytovateľ.

4. Ak sa na poskytovanej Službe a / alebo dodanom Produkte vyskytla vada, ktorú možno odstrániť, má Zákazník právo na jej bezplatné, včasné a riadne odstránenie. Poskytovateľ je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. O spôsobe odstránenia vady rozhoduje Poskytovateľ.
5. Zákazník má právo odstúpiť od uzavretej zmluvy:
 - (i) ak Služba a / alebo Produkt vykazuje vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa Služba a / alebo Produkt mohla riadne využiť;
 - (ii) ide o odstrániteľné vady, avšak Zákazník nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady Službu a / alebo Produkt riadne využívať; za opätovné vyskytnutie sa vady sa považuje stav, ak sa rovnaká vada vyskytne tretíkrát po jej najmenej dvoch predchádzajúcich odstráneniach;
 - (iii) ide o odstrániteľné vady, avšak Zákazník nemôže pre väčší počet väd službu riadne využívať; za väčší počet väd sa považujú súčasne najmenej tri rôzne odstrániteľné vady, ktoré bránia riadnemu využívaniu Služby a / alebo Produktu; a
 - (iv) Poskytovateľ nevybavil reklamáciu v 30-dňovej lehote (v tomto prípade sa má za to, že ide o neodstrániteľnú vadu).
6. V prípadoch uvedených v bode 4.5. tohto článku sa môže Poskytovateľ so Zákazníkom dohodnúť o Vybavení reklamácie výmenou reklamovanej Služby a / alebo Produktu za iný.
7. Ak sa na ponúkanej Službe a / alebo Produkte objavia iné neodstrániteľné vady, ktoré nebránia poskytovaniu Služby a / alebo Produktu, má Zákazník právo na primeranú zľavu z ceny Služby a / alebo Produktu.
8. Pri Vybavovaní reklamácie poskytnutím zľavy Ceny sa prihliadne na charakter vady, dobu jej trvania a možnosť ďalšieho využívania Služby a / alebo Produktu. O výške poskytovanej zľavy rozhoduje Poskytovateľ.
9. Poskytovateľ si vyhradzuje právo zamietnuť Reklamáciu, ak boli vady Služby a / alebo Produktu spôsobené:
 - (i) okolnosťami nezávislými od vôle Poskytovateľa;
 - (ii) neodborným alebo neoprávneným konaním Zákazníka pri poskytovaní Služieb a / alebo dodaní Produktu alebo iných tretích osôb, ktorým Zákazník umožnil vedome alebo nevedome, a to aj svojím nedbanlivostným konaním, takýto zásah; alebo
 - (iii) ak Zákazník neuplatnil Reklamáciu bezodkladne po tom, keď vadu zistil.

10. Po uplynutí lehoty na vybavenie Reklamácie podľa predchádzajúceho bodu má Zákazník právo od zmluvy odstúpiť alebo právo na výmenu Služby a / alebo Produktu.
11. Po Vybavení reklamácie vydá Poskytovateľ Zákazníkovi protokol o Vybavení reklamácie, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia, ktorý je potvrdením o Vybavení reklamácie. Spolu s odovzdaním protokolu Poskytovateľ splní aj svoju povinnosť, ktorá mu z Reklamácie vyplýva.
12. O Vybavení reklamácie informuje Poskytovateľ Zákazníka zaslaním e-mailu na ním uvedenú e-mailovú adresu spolu s protokolom (prípadne aj oznámením o prijatí Reklamácie) a to v prípade, ak Zákazník požiadal o zaslanie informácie o vybavení Reklamácie prostredníctvom e-mailu. Ak Zákazník požiada o zaslanie informácie poštou, Poskytovateľ zašle protokol (prípadne aj oznámením o prijatí Reklamácie) na kontaktnú adresu Zákazníka uvedenú v Reklamácií.
13. Poskytovateľ vedie evidenciu o reklamáciách a predloží ju na požiadanie orgánu dozoru k nazretiu. Evidencia o Reklamáciách musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia Reklamácie, dátume a spôsobe Vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení Reklamácie.

5) ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1. Tento Reklamačný poriadok tvorí neoddeliteľnú súčasť VOP a Poskytovateľ si vyhradzuje právo ho kedykoľvek meniť aj bez predchádzajúceho upozornenia a súhlasu Zákazníka. Akékoľvek zmeny Reklamačného poriadku nadobúdajú účinnosť dňom ich zverejnenia na internetovej stránke Spoločnosti.
2. Tento Reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňom jeho zverejnenia na webovej stránke.