

Reklamační řád

Platnost od: 13.8.2025

Tento reklamační řád upravuje postup při uplatnění práv z vad poskytnutých služeb mezi zákazníkem a:

Provozovatelem:

FACECARS spol. s r.o.

Jeřábkova 643/13, 664 44 Ořechov u Brna

IČ: 29220998, nejsme plátcí DPH

E-mail: facepurity@seznam.cz | Tel.: 770 609 958

Zapsáno v OR vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 66679

1. Právo na reklamaci

Zákazník má právo uplatnit reklamaci vad služby dle ustanovení § 1914 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, a v případě spotřebitele též podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

2. Lhůta pro uplatnění reklamace

Reklamaci je nutné uplatnit bez zbytečného odkladu po zjištění vady, nejpozději však do **48 hodin od poskytnutí služby**.

Vady vzniklé později z důvodu nevhodného zacházení, nesprávné údržby nebo působení vnějších vlivů (např. počasí, agresivní chemie) nelze považovat za oprávněnou reklamaci.

3. Způsob uplatnění reklamace

Reklamace může být podána:

- písemně na e-mail: facepurity@seznam.cz
- telefonicky na čísle: **770 609 958**
- nebo poštou na adresu sídla provozovatele

Reklamace musí obsahovat:

- jméno a kontakt zákazníka,
 - datum poskytnutí služby,
 - popis reklamované vady,
 - fotodokumentaci (pokud je to možné).
-

4. Způsob vyřízení reklamace

Provozovatel je povinen rozhodnout o reklamaci **bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 kalendářních dnů** ode dne jejího doručení. Pokud nebude reklamační ve lhůtě vyřízena, má spotřebitel právo na odstoupení od smlouvy nebo přiměřenou slevu.

V případě uznání reklamace bude provedena:

- bezplatná náprava (oprava či opětovné provedení služby),
 - poskytnutí slevy,
 - nebo vrácení poměrné části ceny.
-

5. Náklady spojené s reklamací

V případě oprávněné reklamace nese veškeré náklady provozovatel. V případě neoprávněné reklamace si provozovatel vyhrazuje právo požadovat úhradu vzniklých nákladů.

6. Mimosoudní řešení

Spotřebitel má právo na mimosoudní řešení reklamace prostřednictvím:

Česká obchodní inspekce (ČOI)

Štěpánská 15, 120 00 Praha 2

Web: www.coi.cz

7. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád je dostupný na webu **www.facepurity.cz** a je nedílnou součástí obchodních podmínek.