

Reklamačný poriadok

Reklamačný poriadok – RoNe masážny salón

1. Úvodné ustanovenia

Tento reklamačný poriadok upravuje podmienky uplatňovania reklamácií zo strany klientov (spotrebiteľov) v súvislosti s poskytnutými službami RoNe masážny salón.

Reklamačný poriadok je vypracovaný v súlade so zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a Občianskym zákonníkom.

2. Právo na reklamáciu

Klient (spotrebiteľ) má právo uplatniť reklamáciu v prípade, že má poskytnutá služba nedostatky, alebo nezodpovedá dohodnutým podmienkam (napr. iný typ procedúry /terapie/ ako bol objednaný, zmena dátumu bez predchádzajúceho oznámenia, neprofesionálny prístup maséra, organizačné nedostatky, nevhodné priestory alebo iné objektívne zlyhania v kvalite poskytovaných služieb).

3. Uplatnenie reklamácie

Reklamáciu je možné uplatniť:

- osobne v RoNe masážny salón počas otváracích hodín,
- e-mailom na adresu neuschl.masaze@gmail.com
- písomne poštou na adresu sídla salónu: RoNe masážny salón, M.Chrásteka 512/25, 96501 Žiar nad Hronom

Reklamáciu je potrebné podať bez zbytočného odkladu, ideálne do 48 hodín od vzniku situácie, ktorá je dôvodom reklamácie. V reklamacii je potrebné uviesť:

- popis problému alebo nedostatku,
- prípadné dôkazy (komunikácia, dokumentácia).

4. Vybavenie reklamácie

Po prijatí reklamácie:

- bude reklamácia zaevidovaná a klientovi bude vystavené potvrdenie o jej prijatí,
- prevádzkovateľ (RoNe masážny salón) sa zaväzuje reklamáciu vybaviť najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia,
- Klient bude o spôsobe vybavenia reklamácie informovaný e-mailom alebo písomne.

Spôsoby vybavenia reklamácie:

- poskytnutie náhradnej služby alebo termínu,
- primeraná zľava z ceny služby,
- vrátenie zaplatenej sumy,
- iné vzájomne dohodnuté riešenie.

5. Ochrana osobných údajov

Všetky osobné údaje, ktoré sú súčasťou reklamačného procesu, budú spracované v súlade so zákonom o ochrane osobných údajov. RoNe masážny salón ich bude používať výhradne za účelom vybavenia reklamácie.

6. Záverečné ustanovenia

Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 1.4.2025 a je zverejnený na stránke www.ronemasaze.sk a k dispozícii v RoNe masážny salón.