

NOORBERRY

Reklamační protokol

Mrzí nás, že s vlasy není něco v pořádku. Abychom mohly reklamaci posoudit rychle a férově, vyplňte prosím tento protokol, přiložte ho k vlasům a kopii pošlete na sara@noorberry.cz.

KUPUJÍCÍ A ZBOŽÍ

Jméno a příjmení

Telefon

Adresa

E-mail

Číslo faktury / objednávky

Datum převzetí zboží

Popis zboží (typ vlasů, délka, gramáž, odstín)

POPIS VADY

Co se s vlasy děje a kdy se to poprvé projevilo:

APLIKACE A PÉČE

Byly vlasy po převzetí aplikovány nebo jinak upravovány?

☐ ne ☐ ano – označte níže, jak:

☐ lepení / tape-in ☐ keratinové spoje ☐ mikrokroužky / tresy ☐ barvení / tónování

☐ odbarvení / chemické ošetření ☐ tepelná úprava ☐ stříhání ☐ jiné: _____

Kdo aplikaci provedl (vy, kadeřnice, salon):

Doba nošení (od – do):

Použité přípravky a péče – označte vše, co jste používala:

☐ šampon ☐ kondicionér ☐ maska ☐ leave-in péče ☐ krém ☐ sérum ☐ olej ☐ fixační sprej / lak

☐ termoochrana ☐ fixační pěna ☐ pěna / gel na vlasy ☐ lepidlo / odstraňovač ☐ jiné: _____

Značky a názvy přípravků:

Sušení vlasů:

☐ volně na vzduchu ☐ fénem s difuzérem

☐ fénem ☐ jinak: _____

Jak jste spala?

☐ v účesu (drdol, culík) ☐ s rozpuštěnými vlasy

☐ v copu ☐ jinak: _____

Stručně popište svoji vlasovou rutinu od umytí po usušení s názvy všech přípravků:

POŽADOVANÉ ŘEŠENÍ A PŘÍLOHY

☐ oprava ☐ výměna za bezvadné zboží ☐ přiměřená sleva z ceny ☐ vrácení kupní ceny (odstoupení pro vadu)

Přílohy:

☐ kopie faktury ☐ fotografie ☐ jiné: _____

Potvrzuji, že uvedené údaje jsou pravdivé a že vlasy předávám ve stavu, v jakém se nacházejí, bez dalších úprav. S postupem reklamace na druhé straně jsem se seznámil/a.

Datum:

Podpis:

Jak reklamace probíhá

Reklamace zboží

Odpovídáme za vady, které zboží mělo při převzetí. Jako spotřebitelka můžete vadu vytknout do 24 měsíců od převzetí zboží (§ 2165 občanského zákoníku). Reklamaci uplatněte co nejdříve poté, co vadu zjistíte, a zboží dále nepoužívejte – pokračující používání vadu zhoršuje a ztěžuje její posouzení. Reklamaci uplatníte zasláním tohoto protokolu na sara@noorberrry.cz nebo spolu se zbožím; za den uplatnění považujeme den, kdy nám reklamace došla, a obratem Vám e-mailem potvrdíme její přijetí.

Vlasy můžeme posoudit pouze fyzicky, proto nám je prosím předejte tak, jak jsou, **bez čištění a dalších úprav**. Posouzení probíhá v naší dílně, skládá se z několika testů a trvá několik dní; jeho průběh dokumentujeme fotograficky nebo na video. Náhradní ani vyměněné vlasy nezasíláme dříve, než nám předáte reklamované zboží a než reklamaci posoudíme – výměnu předem neposkytujeme. Reklamaci vyřídíme a o výsledku Vás písemně informujeme nejpozději do 30 dnů od jejího uplatnění (§ 19 zákona o ochraně spotřebitele); případné zamítnutí vždy písemně odůvodníme. Uznanou reklamaci řešíme opravou nebo výměnou; není-li to možné nebo přiměřené, přiměřenou slevou nebo vrácením kupní ceny (§ 2169–2171 občanského zákoníku).

Náklady spojené s reklamací

Náklady spojené s reklamací. Cena vlasů nezahrnuje jejich aplikaci ani sejmutí. U uznané reklamace Vám nahradíme účelně vynaložené a doložené náklady na její uplatnění (poštovné, případně sejmutí vlasů) do výše ceny v místě obvyklé; další kroky včetně nové aplikace s Vámi v takovém případě domluvíme individuálně. U reklamace, která uznána nebude, nese náklady spojené s jejím uplatněním kupující.

Co není vadou

Vadou zboží není opotřebení způsobené obvyklým užíváním ani změny, které vznikly po převzetí: aplikací (lepidlo, keratin, tape-in, kroužky), barvením, odbarvením, chemickým či tepelným ošetřením, stříháním, mechanickým poškozením nebo péčí v rozporu s návodem, který Vám při prodeji předáváme. Právě lidské vlasy jsou přírodní materiál – mírné rozdíly ve struktuře a odstínu v rámci jednoho copu a přirozený úbytek vlasů při nošení nejsou vadou. Za vadu, kterou způsobila kupující, práva z vadného plnění nenáleží (§ 2167 občanského zákoníku).

Jak zboží zaslat nebo předat

Zboží spolu s tímto protokolem a kopií faktury zašlete jako běžný balík (ne na dobírku – dobírku nepřebíráme) na adresu: **Dodavatel vlasů s.r.o. (Noorberrry), Mojmírovo náměstí 2919/22, 612 00 Brno**. Vlasy pečlivě zabalte, zásilku pošlete se sledovacím číslem a ideálně pojištěnou – do doručení za ni odpovídá dopravce. Sledovací číslo nám prosím pošlete e-mailem. Po domluvě termínu můžete zboží předat také osobně v naší dílně na téže adrese; při předání sepišeme předávací protokol. Pokud máte vlasy aplikované, napište nám prosím ještě před jejich sejmutím, domluvíme s Vámi postup.

☞ -----

VYPLNÍ NOORBERRY

Datum uplatnění reklamace	Číslo reklamace	Lhůta pro vyřízení (30 dnů) do
Zboží převzato dne	Převzal/a	Fotodokumentace stavu při převzetí č.
Stav zboží při převzetí (úpravy, stopy lepidla, opotřebení, kompletnost)		
Vyřízeno dne	Způsob vyřízení ☐ uznána – oprava ☐ uznána – výměna ☐ uznána – sleva ☐ uznána – vrácení ceny ☐ zamítnuta (písemně odůvodnění přiloženo) ☐ vráceno / předáno dne: _____	