



Tisková zpráva ze dne 21. září 2021

dTest: Vrabčí hnízdo místo účesu? Požadujte nápravu!

Nepovedená úprava vlasů je něco, co se řada spotřebitelů a spotřebitelů bojí reklamovat. Zákazník si nemusí nechat líbit to, co mu kadeřník na hlavě napáchal. Nápravu může žádat za křivý sestřih, špatně obarvené vlasy nebo tehdy, když prodloužené vlasy vypadávají. Nespokojenost s výsledkem je třeba oznámit kadeřníkovi co nejdříve.

Přestože nic nepodepisujete, už při dosednutí do kadeřnického křesla a vyslovení své představy uzavíráte smlouvu o dílo. Kadeřník je povinen postupovat řádně a v souladu s vašimi pokyny. I když kadeřník odpovídá pouze za výsledek v okamžiku dokončení práce, ani její průběh by neměl třeba bolet. Pokud kadeřník nepostupuje řádně s odbornou péčí, kterou lze oprávněně předpokládat u osoby této profese, trpí z právního hlediska výsledek jeho činnosti vadou.

Nejdůležitější je už na začátku zadat co nejpřesněji, jak má účes v konečném výsledku vypadat. Přání „udělejte mi to jako vždycky“ je dosti vágní, protože kadeřník si nemusí pamatovat historii všech svých zákazníků. „Ideální je, když si s sebou do kadeřnictví vezmete na pomoc obrázek či fotografii s vybraným účesem a necháte si vysvětlit, co všechno bude procedura zahrnovat. Může to znít banálně, ale je to nejjednodušší způsob, jak předejít nespokojenosti s výsledným účesem,“ doporučuje Eduarda Hekšová, ředitelka spotřebitelské organizace dTest.

Kadeřník se musí řídit přáním zákazníka, maximálně ho může upozornit na důsledky pokynu, zvláště na jeho nevhodnost třeba s ohledem na typ vlasů. Průběžně sledujte, zda kadeřník postupuje podle vašich požadavků. Pokud máte dojem, že se účes pod rukama kadeřníka špatně vyvíjí, dejte to najevo. I uprostřed procesu můžete využít zákonného práva od smlouvy odstoupit, lze-li důvodně očekávat, že výsledek nebude odpovídat zadání či bude trpět nedostatky. Je však vaší povinností zaplatit práce do té doby již vykonané, kupříkladu umytí vlasů.

Co udělat ještě před zaplacením? Zkontrolovat, že výsledný účes odpovídá zadaným požadavkům na střih, celkový tvar nebo odstín. Netýká se to jen vadnosti provedených prací, ale především bezvadného střihu či bezchybného melíru, které se neshodují s tím, co jste si přáli a domluvili. Tón obarvených vlasů si můžete překontrolovat na denním světle.

Co když se výsledek od vašich představ liší? „Dožadujte se takových úprav a doplnění, aby byla smlouva ze strany kadeřníka naplněna. Dohodnutá odměna mu náleží teprve tehdy, pokud dodrží svoji část smlouvy. Ta je pouze ústní a je tedy obtížné později prokazovat její obsah a následný rozpor výsledku s objednávkou. Dokud vytvořený účes neodsouhlasíte, neplaťte,“ vysvětluje Eduarda Hekšová. A dodává: „Když už na placení dojde, nezapomínejte si zažádat o vystavení dokladu o provedených službách a jejich ceně.“

dTest, o.p.s.

Černomořská 419/10
101 00 Praha 10
tel.: +420 241 404 922
fax: +420 241 406 533
dtest@dtest.cz
www.dtest.cz

IČ: 45770760
DIČ: CZ45770760
zápis u Městského
soudu v Praze,
oddíl O, vložka 1277

bankovní účet:
2700029989/2010
Fio banka, a. s.

Co když vadu odhalíte až doma? Vadami se v případě kadeřnických služeb rozumí například nepřesný, nerovný, nesouměrný sestřih, nevyvážené prostřihání, nerovnoměrné rozvržení barvy, nedostatečné připevnění nových vlasů a jejich vypadávání, neúměrné zatížení vlasů zákazníka při prodlužování. Nejčastější příčinou bývá nedbalé provedení či špatný odhad. Vady provedení, vyjdou-li dodatečně najevo po uhrazení ceny služby, mohou být pouze předmětem reklamace. V tento okamžik už nelze namítat, že střih či odstín, které jste zhlédli a posvětili zaplacením, nesouhlasí s původní objednávkou.

A jak je to se zárukou? U účesu neplatí známá záruční doba, v níž můžete reklamovat vady. Kadeřník odpovídá pouze za výsledek v okamžiku dokončení práce. Skryté nedostatky, jež jsou nepochybně důsledkem porušení povinnosti kadeřníka postupovat při plnění smlouvy řádně, oznamte, jakmile vyjdou najevo. Záleží na povaze vady, ale primárním nárokem je bezplatná oprava. Nedá-li se vada odstranit, můžete žádat slevu z ceny.

Jak postupovat, když vás kadeřník zraní? „Jiná situace nastává, pokud dojde například ke škodě na klientově majetku (zabarvení oděvu) či na zdraví (vypadávání vlasů či nechtěné stříhnutí). V takovém případě má zákazník právo na finanční kompenzaci. Pro vyčíslení skutečné škody je nezbytné vše řádně zdokumentovat, případně kontaktovat podle potřeby i lékaře či soudního znalce, z jejichž zprávy může vycházet soud v následujícím sporu,“ uzavírá Eduarda Hekšová.

Kontakt pro média:

Jaroslav Švehla, svehla@dtest.cz, tel.: +420 604 556 874

dTest, o.p.s. je největší českou spotřebitelskou organizací, která v ČR působí již od roku 1992. Je vydavatelem spotřebitelského časopisu dTest, na jehož stránkách jsou publikovány výsledky nezávislých a objektivních testů produktů, varování před nebezpečnými a zdravotně závadnými výrobky, informace o spotřebitelských právech a rady, jak tato práva účinně uplatňovat. dTest je součástí mezinárodní organizace International Consumer Research and Testing (ICRT) a evropské spotřebitelské organizace BEUC.

Poradenská linka časopisu dTest – 299 149 009 – je v provozu každý pracovní den od 9 do 17 hodin a spotřebitelé na ní mohou konzultovat s právními poradci časopisu dTest nejrůznější spotřebitelské problémy, a to za cenu běžného tarifu volání. Od spuštění v roce 2010 této možnosti využily již desetitisíce spotřebitelů a poradenská linka časopisu dTest se tak stala první a nejvyhledávanější cestou k řešení potíží, se kterými se zákazníci na trhu setkávají.