Complaints Procedure (Reklamační řád)

ARTelle Group s.r.o.
IČO: 24408719
Registered Office: Kurzova 2222/16, Stodůlky, Praha 13, 155 00
E-mail: info@artellegroup.cz

Valid from: **1 March 2026**

ENGLISH VERSION

1. Introductory Provisions

This Complaints Procedure governs the method and conditions under which customers may exercise their rights arising from defective performance of services provided by ARTelle Group s.r.o. (hereinafter referred to as the **"Service Provider"**).

The Service Provider currently operates one hairdressing salon. In the future, the Service Provider may operate multiple salons, other business units, or provide services through affiliated companies or franchise partners within the ARTelle Group s.r.o.

2. Subject of the Complaints Procedure

This Complaints Procedure regulates the scope, conditions, and method of exercising customer rights arising from defects in the provided services, in accordance with applicable Czech legislation.

3. Filing a Complaint

A complaint may be submitted:

- via an online contact form available on the Service Provider’s website, or
- by email to: **complaint@artellegroup.cz**

The customer must provide the following information:

- first and last name,
- contact email address or postal address,
- description of the alleged defect or issue,

- preferred method of complaint resolution.

By submitting a complaint, the customer confirms the accuracy of the provided information and consents to the processing of personal data in accordance with GDPR and Act No. 110/2019 Coll.

4. Complaint Handling

The Service Provider shall issue confirmation of receipt of the complaint without undue delay, including the date of submission, content of the complaint, and the requested method of resolution.

The complaint shall be assessed immediately; in more complex cases within **3 working days**. The complaint shall be resolved no later than **30 days** from the date of submission, unless a longer period is expressly agreed with the customer.

5. Method of Complaint Resolution

If the complaint is deemed justified, the resolution may include:

- free correction of the defective service, or
- provision of an alternative service.

If the complaint is deemed unjustified, the customer shall be informed in writing of the reasons for rejection.

6. Final Provisions

This Complaints Procedure is governed by applicable Czech law, in particular Act No. 89/2012 Coll., the Civil Code, and Act No. 634/1992 Coll., on Consumer Protection.

Out-of-court consumer dispute resolution is handled by the **Czech Trade Inspection Authority (Česká obchodní inspekce)**, website: www.coi.cz.

ČESKÁ VERZE

1. Úvodní ustanovení

Tento reklamační řád upravuje postup a podmínky uplatňování práv zákazníků z vadného plnění služeb poskytovaných společností ARTelle Group s.r.o. (dále jen **„Poskytovatel služeb“**).

Poskytovatel služeb v současné době provozuje jeden kadeřnický salon. Do budoucna může provozovat více salonů, další provozovny, případně poskytovat služby prostřednictvím propojených společností nebo franšízových partnerů v rámci skupiny ARTelle Group s.r.o.

2. Předmět reklamačního řádu

Tento reklamační řád upravuje rozsah, podmínky a způsob uplatnění práv zákazníka z vadného plnění poskytovaných služeb v souladu s platnými právními předpisy České republiky.

3. Uplatnění reklamace

Reklamaci lze uplatnit:

- prostřednictvím online kontaktního formuláře na webových stránkách Poskytovatele služeb, nebo
- e-mailem na adresu: **complaint@artellegroup.cz**

Zákazník je povinen uvést:

- jméno a příjmení,
- kontaktní e-mailovou nebo poštovní adresu,
- popis vady nebo důvodu reklamace,
- požadovaný způsob vyřízení reklamace.

Odesláním reklamace zákazník potvrzuje správnost uvedených údajů a souhlasí se zpracováním osobních údajů v souladu s GDPR a zákonem č. 110/2019 Sb.

4. Vyřízení reklamace

Poskytovatel služeb je povinen bez zbytečného odkladu potvrdit přijetí reklamace, a to včetně data jejího uplatnění, obsahu reklamace a požadovaného způsobu vyřízení.

Reklamace bude posouzena ihned, ve složitějších případech nejpozději do **3 pracovních dnů**. Reklamace bude vyřízena nejpozději do **30 dnů** ode dne jejího uplatnění, pokud se Poskytovatel služeb se zákazníkem nedohodne na delší lhůtě.

5. Způsob vyřízení reklamace

Je-li reklamace shledána oprávněnou, bude vyřízena zejména:

- bezplatným odstraněním vady služby, nebo
- poskytnutím náhradní služby.

V případě zamítnutí reklamace bude zákazník písemně informován o důvodech zamítnutí.

6. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád se řídí právním řádem České republiky, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů zajišťuje **Česká obchodní inspekce (ČOI)**, webové stránky: www.coi.cz.