

dTest: Oškubala vás kadeřnice? Na co máte nárok při vadné službě

21.10.2025 - Lucie Korbéliusová | DTest

Návštěva kadeřnického salónu, nehtového studia či maséra představuje pro mnoho lidí zasloužený odpočinek či způsob, jak vylepšit svůj vzhled. Ne vždy se však výsledek shoduje s našimi představami - nový účes se nemusí podařit, manikúra může být nekvalitní a masáž namísto úlevy přinese bolest. Místo odpočinku si pak zákazník odnáší nepříjemný zážitek a problémy související s řešením nápravy k tomu. Jak v těchto případech postupovat a na co máte nárok?

I ústní smlouva je smlouva

„Pokud se spotřebitel vydá do salónu s cílem využít určitou službu, jen málokdy narazí na podpis papírové smlouvy. To však na existenci závazku, který mezi ním a poskytovatelem služby vznikne, nemá vliv. Smlouva totiž může být i ústní,“ uvádí Eduarda Hekšová, ředitelka spotřebitelské organizace dTest.

K uzavření smlouvy tak postačí, když kadeřníkovi popíšete svou představu a on na základě vašeho zadání začne pracovat.

Za co salón odpovídá?

V případě provádění služeb se můžeme setkat s různými typy smluvních vztahů. Patrně těmi nejčastějšími bude smlouva o dílo nebo smlouvy příkazního typu. Smlouva o dílo se využívá tehdy, když je cílem služby dosažení konkrétního výsledku - například vytvoření účesu nebo provedení manikúry. V takovém případě nese poskytovatel odpovědnost právě za tento výsledek. V případě takzvaných příkazních smluv se naopak poskytovatel zavazuje k řádnému provádění činnosti. Za konkrétní výsledek tedy neodpovídá.

Vlny jako z Hollywoodu

Máte-li o výsledku jasnou představu, poskytovateli ji sdělte. Pokud si chcete být jisti, že se vaše očekávání shodují, můžete svou představu podpořit i konkrétními obrázky. V takovém případě může poskytovatel jako odborník co nejlépe posoudit, zda je provedení služby v jeho silách. Zároveň platí, že pokud bude váš požadavek nevhodný, měl by vás na to upozornit. Přejete-li si například odbarvit vlasy, které jsou již poškozené, měl by vás kadeřník informovat, že takový zásah by mohl vést k jejich dalšímu poškození.

Nepovedený účes

Průběh služby pečlivě sledujte, a pokud máte pocit, že se postupuje jinak, než jste si přáli, upozorněte na to co nejdříve. Čím dříve problém nahlásíte, tím větší je šance na jeho opravu. Po dokončení služby si výsledek pořádně prohlédněte. V případě kadeřnických úprav se zaměřte zejména na řádný střih vlasů či na požadovanou barvu. Ta může jinak vypadat v kadeřnickém salónu, kde se užívají umělá světla, a jinak na světle přirozeném. *„Zjevné vady je třeba vytknout již v okamžiku dokončení. Pokud se vám nepozdává střih či barva vlasů, vytkněte tyto nedostatky ihned,“*

doporučuje Eduarda Hekšová. V případě později uplatněné reklamace byste se jen obtížně domáhali svých práv.

Nekvalitní manikúra či brzy vymytá barva

Poskytovatel služby není odpovědný jen za vady, které jsou zřejmé již v okamžiku dokončení služby. Naopak. Spotřebitel je chráněn také v případech, kdy se vada projeví později, pokud byla způsobena nekvalitním postupem či použitím nekvalitních barev nebo materiálů. Takové nedostatky se mohou objevit i po několika dnech či týdnech.

Masáž pod kontrolou

Také při provádění masáže může masér nést odpovědnost za výsledek. K tomu obvykle dochází v případech, kdy se zaváže, že vás masáž zbaví konkrétních bolestí. Jestliže se ke konkrétnímu výsledku nezaváže, bude se pravděpodobně jednat o smlouvu příkazního typu, což znamená, že masér odpovídá pouze za řádný průběh samotné služby.

„Pokud jste se setkali s problémy v oblasti služeb, můžete se s žádostí o radu obrátit na spotřebitelskou poradnu dTestu na čísle 299 149 009 či elektronicky. V případě konkrétního sporu s podnikatelem můžete rovněž využít službu smírného řešení sporů VašeStížnosti.cz,“ uzavírá Eduarda Hekšová, ředitelka dTestu.

Kontakt pro média:

Lucie Korbeliusová, media@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 statisíce spotřebitelů a poradenská linka časopisu dTest se tak stala první a nejvyhledávanější cestou k řešení potíží, se kterými se zákazníci na trhu setkávají.

<https://www.dtest.cz/clanek-11892/dtest-oskubala-vas-kadernice-na-co-mate-narok-pri-vadne-sluzbe>