

Reklamační řád pro Eko čistírnu by Soft Wash

- tento řád poskytuje zákazníkovi informace o tom, jak postupovat v případě reklamace služby čištění oděvů
- naše služby jsou prováděny ve smluvních cenách dle platného ceníku a placeny předem
- Eko čistírna by Soft Wash si vyhrazuje právo odmítnutí přijmutí a čištění zakázky chemickou nebo mokrou cestou, pokud posoudí při převzetí zakázky, že tento způsob čištění není vhodný pro stanovený druh oděvu
- ve vybraných případech upozorňujeme zákazníka na nevhodnou povahu věci předané k provedení chemického nebo mokrého čištění /nebo nevhodnost pokynů od výrobce, případně absenci příkazu k provedení chemického nebo mokrého čištění/. Upozorňujeme na možné následky, kdy se po provedené službě mohou objevit na převzaté věci charakterové vlastnosti, vzniklé rozdílnou kvalitou materiálového složení, označení, nebo opotřebením. Z těchto důvodů čistírna oděvů nemůže vzhledem k materiálovému složení, technickým a provozním možnostem zaručit bezchybné poskytnutí služeb daného oděvu. V takovém případě je zapotřebí souhlas zákazníka s čištěním oděvu.
- upozorňujeme na to, že skvrny na oděvech nelze samostatně detašovat – některé starší skvrny nelze odstranit vůbec
- za nevyzvednutí zakázky do 14 dnů od sjednané dodací lhůty účtujeme za každý započatý den 15,- Kč
- pokud jste se již pokoušeli sami vyčistit váš oděv, upozorněte nás na tuto skutečnost, včetně popisu postupu, pomůže nám to pak šetrněji odstranit skvrny z vašeho oděvu. Při čištění skvrn samočištěním dochází k poškození materiálu odřením, nebo odbarvením v místě skvrny. Materiál může být nevratně poškozen. Po čištění se může toto místo ještě více zvýraznit.

Článek 1 - Všeobecná ustanovení

1. Vztahy mezi objednatelem a zhotovitelem se řídí občanským zákoníkem č. 89/2012 Sb., v platném znění, zejména ustanoveními smlouvy o dílo.
2. Chemické nebo mokré čištění jsou považovány za údržbu věcí, kterou provádí zhotovitel na základě objednávky objednatele (účtenka z pokladny/ souhlas s čištěním)
3. Vady zjevné jsou takové vady, které lze běžnou (obvyklou) pozorností objevit (např. skvrny, díry, rozpárané švy, nadměrné odřené části, bezbarvé apod.). Není-li na

přejímacím dokladu (potvrzení objednávky) nic uvedeno, má se zato, že na přejímané věci se zjevná závada nevyskytuje.

4. Vady skryté jsou takové vady, které nelze běžnou pozorností objevit (např. nižší stálobarevnost nebo vyšší srážlivost, nežli je stanoveno v technických normách nebo než je obvyklé, vada materiálu, oděvy po požáru, nevhodné složení materiálu, nebo barevnosti, nevhodná doporučení od výrobce k ošetření, nevyhovující odolnost knoflíků nebo zdobících prvků v čistícím nebo pracím médiu, které je předepsáno výrobcem formou symbolů ošetřování všitého do výrobku, (ale na aplikace se nevztahuje), potřísnění oděvů kyselinou apod.), se projeví až po provedené službě čistírnou, čistírna za tyto vady neodpovídá.
5. V souladu s ustanovením § 2594 občanského zákoníku upozorňujeme, že provedeným čištěním (odplavením nečistot) se některé vady zvýrazní. Některé oděvní součásti zhotovené z vysoce módních materiálů nelze vyčistit se zachováním všech módních efektů nového nepoužitého výrobku. Znaky opotřebení nelze odplavením nečistot z oděvu odstranit. Čistírna neodpovídá za vady a škody, které by následkem čištění vadné zakázky vznikly.
6. Za vady nelze považovat případy, kdy ani po řádně provedeném čištění čistírnou není nečistota (skvrna) z oděvu odstraněna. Čistírna neodpovídá za to, že skvrna způsobená objednatelem bude odstraněna.
7. Prosíme objednatele, aby si pozorně přečetl všechny informace a upozornění týkající se prováděné služby, vyvěšené v provozovně zhotovitele před předáním zakázky k požadované službě. Zhotovitel doporučuje, aby objednatel před prováděním údržby odstranil netextilní (ozdobné kovové doplňky) součásti zakázky z důvodu možného poškození.

Článek 2 - Odpovědnost za vady údržby

1. Zhotovitel odpovídá za vady, které má provedená údržba při převzetí věci objednatelem od zhotovitele, jakož i za vady, které se vyskytnou po převzetí v záruční době (špatné vyžehlení, poškození zakázky apod.).
2. Zhotovitel odpovídá také za vady, jejichž příčinou je vadnost věci, která má projít údržbou, či nevhodnost pokynů objednatele, jestliže objednatel na vadnost věci či nevhodnost pokynů neupozornil předem (souhlas s čištěním). Za vadnou věc se považují věci, které mají zjevné vady.
3. Trvá-li objednatel na svých požadavcích přes upozornění zhotovitele na vady věci nebo nevhodnost pokynů pro údržbu a zhotovitel nevyužije práva na neuzavření nebo odstoupení od smlouvy, zhotovitel údržbu provede, a to na základě písemně sjednaných podmínek (souhlas s čištěním). V tomto případě zhotovitel neodpovídá za vady ani škody, které v důsledku vadné věci nebo nevhodných pokynů na věci vzniknou.

Článek 3 - Převzetí věci k údržbě

1. I v případě, že je údržba provedena na počkání, zhotovitel je povinen vydat objednateli písemné potvrzení o převzetí objednávky (účtenka z pokladny). Potvrzení (účtenka z pokladny) musí obsahovat označení věci, druh a rozsah provedené údržby, cenu a dobu jejího provedení.
2. Podmínky údržby, sjednané podle čl. 2 odst. 3 jsou dohodnuty písemnou formou a vztahují se vždy pouze na objednávku nebo věc, uvedenou v těchto podmínkách (souhlas s čištěním).

Článek 4 - Reklamace vad

1. Objednatel uplatňuje svůj nárok z odpovědnosti za vady formou písemné reklamace vyplněné v místě provozovny, kde byla služba provedena. Právo uplatňovat reklamaci má pouze objednatel.
2. Reklamace je uplatněna vytknutím vady (popsáním projevu vady) a uplatněním nároku (požadavku), vyplývajícího z odpovědnosti za tuto vadu.
3. Zhotovitel je povinen vydat objednateli písemné potvrzení o tom, kdy právo uplatnil, jakož i o provedení opravy a o době jejího trvání, popř. o jiném způsobu vyřízení reklamace v dohodnuté lhůtě. Reklamace včetně vady bude vyřízena bez zbytečných odkladů, a to nejpozději do jednoho měsíce ode dne uplatnění reklamace, pokud se strany nedohodnou jinak.
4. Záruční doba je 3 měsíce. Vady zjevné je nutno reklamovat při převzetí oděvů v provozovně, pozdější uplatnění není možné. Práva z odpovědnosti za vady zaniknou, nebyla-li uplatněna v zákonné lhůtě. Reklamace na jakost provedené služby (zjevné vady) musí být uplatněny objednatelem bez zbytečného odkladu při převzetí zakázky, nejpozději však do dvou let od převzetí věci. V případě uplatnění reklamace do dvou let je povinnost na straně zákazníka doložit důkazy, že vada vznikla z činnosti čistírny oděvů.
5. Žádáme, aby reklamovaná zakázka měla původní označení, nebyla nošena a nesmí být ani nijak upravována k datu reklamace (např., žehlením, vyčištěním objednatele nebo jiným subjektem).

Článek 5 - Nároky z odpovědnosti za vady

1. Jde-li o vadu odstranitelnou, má objednatel právo na bezplatné odstranění vady, a to nejdéle v dohodnuté lhůtě.
2. Nelze-li vadu odstranit nebo neodstraní-li ji zhotovitel v dohodnuté lhůtě, anebo vyskytne-li se vada znovu, má objednatel nárok na náhradu škody dle čl. 7.

Článek 6 - Převzetí udržované věci

1. Objednatel je ve vlastním zájmu povinen bezprostředně po převzetí udržované věci tuto prohlédnout a bez zbytečných odkladů informovat zhotovitele o případných zjištěných zjevných vadách.
2. Objednatel je povinen vyzvednout si udržovanou věc nejpozději do dvou týdnů od uplynutí doby, kdy úprava měla být provedena. Neučiní-li tak, je povinen zaplatit poplatek za každý den uskladnění.
3. Nevyzvedne-li si objednanou věc ve lhůtě do šesti měsíců ode dne, kdy byl povinen ji vyzvednout, má zhotovitel právo věc zlikvidovat/ věnovat charitě.
4. Pokud objednatel ztratí písemné potvrzení o převzetí objednávky, není zhotovitel povinen vyhledat údaj o potvrzení ve své evidenci. V případě, že toto provede, uhradí objednatel náhradu nákladů za tuto činnost. Pro vydání zakázky je vyžadováno přesné popsání zakázky (datum, počet, druh, značka) a průkaz totožnosti.

Článek 7 - Odpovědnost za škodu

1. Zhotovitel odpovídá za škodu, způsobenou poškozením, ztrátou nebo zničením věci, kterou převzal od objednatele k provedení údržby.
2. Škodu hradí zhotovitel nebo jeho zmocněný zástupce v penězích na základě posouzení soudním znalce pojišťovny. Pro výpočet zůstatkové ceny se přihlíží k amortizaci výrobku, dle platných zákonů. Na základě žádosti objednatele, a je-li to možné nebo účelné, hradí se škoda uvedením do předešlého stavu.
3. Při určení výše škody se vychází z ceny věci v době poškození (obecné ceny), tj. s přihlédnutím k amortizaci (jejímu opotřebení, stáří a vadám). Výše náhrady škody určuje soudní znalec pojišťovny.
4. Zhotovitel si vyhrazuje právo nahradit poškozenou věc stejnou věcí, případně jiným zbožím se stejnými parametry (střih, látka, značka).

Článek 8 - Závěrečná ustanovení

1. Tento reklamační řád platí pro provozovnu Eko čistírny by Soft Wash, jejímž provozovatelem je společnost Building & Law, spol. s r.o, IČ: 28710291.
2. Informace k mimosoudnímu řešení sporů dle ust. § 14 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele. V souladu s novelou zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, již nabyla účinnosti k datu 1.2.2016, si dovoluujeme informovat spotřebitele o možnosti mimosoudního řešení sporů. Orgánem příslušným k projednávání sporu je České obchodní inspekce. Kontaktní údaje: Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 15, Praha 2, PSČ 120 00, e-mailová adresa: adr@coi.cz, webové stránky: adr.coi.cz.
3. Reklamační řád nabývá na účinnosti dnem 10. ledna 2022.

Building & Law, spol. s r.o.

Masarykova tř. 82

415 10 Teplice

IČ: 28710291

www.buildinglaw.eu

info@buildinglaw.eu