

Reklamační řád pro čistírnu oděvů DC 24

- 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
- čistírna oděvů DC 24 si vyhrazuje právo odmítnutí, přijmutí a čištění zakázky chemickou nebo mokrou cestou, pokud posoudí při převzetí zakázky, že tento způsob čištění je, či není vhodný pro stanovený druh oděvu
- ve vybraných případech upozorňujeme zákazníka na nevhodnou povahu věci předané k provedení suchého 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, jeho označení, nebo opotřebením, barevností, různých aplikací (knoflíků, spon, zipů atd.) 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 - čistit, některé starší skvrny nelze odstranit vůbec
- za nevyzvednutí zakázky do 7 dnů od sjednané dodací lhůty účtujeme za každý započatý týden 50,- 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, nebo následky vašeho ošetřování 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.
- používáme vysoce účinné, zdravotně nezávadné čisticí prostředky, oděvy jsou ručně žehleny, napařovány a baleny

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, silně přešpiněné, díry, rozpárané švy, nadměrné odřené části, bezbarvé apod.). Není-li na převjímacím dokladu (potvrzení objednávky) nic uvedeno, má se zato, že na převjímané věci se zjevná závada nevyskytuje a oděv byl nošen.
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 čisticím nebo pracím médiu, které je předepsáno výrobcem formou symbolů ošetřování všího do výrobku, (ale na aplikace se nevztahuje), poškození používáním, 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 opotřebením 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, plastové doplňky) součásti ze 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 - Reklamáce vad

1. Objednatel uplatňuje svůj nárok z odpovědnosti za vady formou písemné reklamáce vyplněné v místě provozovny, kde byla služba provedena. Právo uplatňovat reklamaci má pouze objednatel.
2. Reklamáce 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 reklamáce v dohodnuté lhůtě. Reklamáce včetně vady bude vyřízena bez zbytečných odkladů, a to nejpozději do jednoho měsíce ode dne uplatnění reklamáce, pokud se strany nedohodnou jinak.
4. Záruční doba je 3 měsíce. Vady zjevné je nutno reklamovat ihned při převzetí oděvu v provozovně (nebo doručení dopravou), pozdější uplatnění není možné. Práva z odpovědnosti za vady zaniknou, nebyla-li uplatněna v zákonné lhůtě. Reklamáce na jakost provedené služby (zjevné vady) musí být uplatněny objednatelem bez zbytečného odkladu při převzetí zakázky. V případě uplatnění reklamáce do dvou let je povinnost na straně zákazníka doložit důkazy, že vada vznikla z činnosti čistírny oděvů a zdůvodnit proč nebylo uplatněno při převzetí zakázky.

5. Reklamací nelze uplatnit, pokud není zakázka označena původním unikátním číslem zakázky, pokladním dokladem, nesmí být nošena, a nesmí být ani nijak upravována k datu reklamacie (např. žehlením, vyčištěním objednatele/zákazníka 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 v dohodnuté lhůtě nejdéle jeden měsíc.
2. Nelze-li vadu odstranit nebo neodstraní-li ji zhotovitel v dohodnuté lhůtě, 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 jednoho týdne od uplynutí doby, kdy vyčištění mělo být provedeno. Neučiní-li tak, je povinen zaplatit poplatek za každý týden uskladnění.
3. Nevyzvedne-li si objednanou věc ve lhůtě do šesti měsíců ode dne, kdy byl povinen ji vyzvednout, má zhotovitel právo věc zlikvidovat a to darováním na dobročinné účely.
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 v den při převzetí zakázky.
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 provozovny a smluvní sběrný firmu Čistírny oděvů DC 24
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, jež 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 1. 12. 2021