

Reklamační řád prádelny Valtice-servis s.r.o., Klášterní 1150, 69142 Valtice.

I.

Všeobecná ustanovení

1. Tento reklamační řád poskytuje zákazníkovi informace o tom, jak postupovat v případě reklamace praní a mandlování prádla poskytovaného prádelnou provozovanou společností Valtice-servis s.r.o., IČO: 25320742, se sídlem Klášterní 1150, 691 42 Valtice, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 25199 (dále jen „zhotovitel“).
2. Vztahy mezi zhotovitelem a zákazníkem se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
3. Zhotovitel si vyhrazuje právo odmítnout přijetí zakázky, případně nepřevzít odpovědnost za praní a mandlování věcí bez štítku se symboly údržby, věcí vykazujících zjevné vady a věci, jejichž údržba se jeví jako riziková (lepené švy, záplaty a jiné opravy, výrazné opotřebení, jiná poškození), v takovém případě požádá zhotovitel zákazníka o poskytnutí souhlasu s provedením praní, příp. mandlování.
4. Zjevné vady jsou takové, které lze objevit běžnou (obvyklou) pozorností (například díry, rozlepené švy, odřené části, nadměrné opotřebení apod.).
5. Zhotovitel doporučuje před předáním prádla k ošetření odstranit z věci její netextilní součásti a vyjmout z kapes a vnitřních součástí všechny předměty. Pokud tak zákazník neučiní, zhotovitel nenese odpovědnost za jejich poškození, ztrátu nebo zničení, ani odpovědnost za škodu, kterou tyto věci způsobí.
6. Pokud prádlo, které požaduje zákazník ošetřit, neodpovídá běžným vlastnostem prádla zpracovávaného v prádelně, musí být uzavřena ústní nebo písemná dohoda o ošetření prádla se souhlasem zákazníka s možnými riziky bez náhrady škody zhotovitelem.

II.

Odpovědnost za vady

1. Zhotovitel zodpovídá za vadu způsobenou ošetřením prádla, jako i za vady, které se vyskytnou po převzetí zakázky ve lhůtě dle smlouvy.
2. Zhotovitel nenese odpovědnost za:
 - a) vady ošetřeného prádla, jejichž podstata spočívá ve vlastnostech materiálu před ošetřením: nedostatečná stálobarevnost a porušení materiálu v důsledku mechanicky více namáhaných částí (předloktí, límce, okolí kapes, sedací část apod.);
 - b) vady a poškození ošetřeného prádla neoznačeného výrobcem, nebo od zahraničních výrobců, které nejsou označeny symbolikou údržby prádla;
 - c) změnu barvy skvrn nebo jejich zvýraznění po provedeném ošetření prádla, které nejdou odstranit, aniž by se poškodil materiál;

- d) nesprávnou kombinaci použitého lepidla na nalepených ozdobách, nebo nesprávné použití spon, zipů, knoflíků apod. ve vztahu k procesu ošetření prádla dle doporučené symboliky údržby prádla.

III.

Převzetí prádla zákazníkem

1. Zákazník je povinen při převzetí prádla toto prohlédnout a bez zbytečného odkladu zhotovitele informovat o případných zjištěných vadách.
2. Zákazník je povinen vyzvednout si zakázku nejpozději do 1 měsíce od uplynutí termínu, kdy měla být zakázka hotová. Po uplynutí tohoto termínu bude zákaznickovy účtováno skladné 10,- Kč za každý započatý den prodlení.
3. Jestliže si zákazník nevyzvedne svou zakázku ve lhůtě 6-ti měsíců, má zhotovitel právo zakázku zlikvidovat.
4. V případě nedodržení dohodnuté dodací lhůty ze strany zhotovitele, má zákazník právo na slevu z ceny ve výši 10% za každý započatý týden, nejvíce však 30%.
5. **Folie, do které je prádlo baleno, slouží pouze pro přepravu prádla, nikoliv ke skladování prádla.**

IV.

Reklamacе vad

1. Zákazník má právo reklamovat vadu u zakázky způsobenou ošetřením prádla.
2. Lhůta pro reklamaci ošetřeného prádla jsou 3 dny ode dne převzetí dodávky ošetřeného prádla. Po této lhůtě právo zodpovědnosti zhotovitele zakázky za vady zanikne. Reklamovat je možno jen ošetřené prádlo, které má všechny vlastnosti získané ošetřením daného prádla, ne jeho užíváním.
3. Reklamacе se uplatňuje přímo v prádelně Valtice, Klášterní 1150, které převzala prádlo k ošetření. Zhotovitel vydá zákazníkovi doklad o přijetí reklamacе.
4. Jestliže je zakázka ošetřena vadně, má zákazník právo na bezplatné odstranění vady v dohodnuté lhůtě, nejdříve do 10 dnů. Ve složitých případech, kdy je potřeba znalecký a odborný posudek, se vyřešení reklamacе prodlužuje o dobu potřebnou k vyjádření odborného stanoviska.

V.

Odpovědnost za škodu

1. Zhotovitel odpovídá za škodu způsobenou poškozením, ztrátou nebo zničením prádla, které od objednatele převzal k provedení praní, příp. mandlování. Pokud dle zákona nebo toho reklamačního řádu zhotovitel neodpovídá za určitou vadu díla, neodpovídá ani za škodu s vadou související.
2. Zhotovitel hradí způsobenou škodu v penězích, případně nahradí poškozenou věc stejnou věcí, eventuálně jinou věcí se stejnými parametry (stříh, velikost, materiál).
3. Jestliže o to zákazník požádá, a je-li to možné a účelné, hradí se škoda uvedením do původního stavu.
4. Při určení výše škody se vychází z ceny věci v době poškození (obecné ceny), s přihlédnutím k její amortizaci (opotrebení, stáří, vady).

VI. Závěrečná ustanovení

1. Na základě informační povinnosti dle ustanovení § 14 zák. č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, tímto informujeme zákazníky o subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce, oddělení mimosoudního řešení spotřebitelských sporů (ADR), Štěpánská 15, 120 00 Praha, internetová adresa www.adr.coi.cz.
2. Tento reklamační řád nabývá účinnosti 1. června 2019.

PROTOKOL O PŘIJETÍ REKLAMACE

Zhotovitel: Valtice-servis s.r.o., Klášterní 1150, 691 42 Valtice, IČO: 25320742

Reklamacie přijata od:
(jméno, příjmení, příp. firma, adresa, kontaktní údaje)

Reklamaci přijal(a) :

Datum uplatnění reklamacie:

Předmět reklamacie (popis vady):

.....

Navrhovaný způsob vyřízení reklamacie:

.....

Reklamacie vyřízena dne : uznaná – zamítnutá* reklamacie
*Nehodící se škrtněte

Způsob vyřízení reklamacie:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Jitka Kopřivová
mistrová prádelny

Protokol o přijetí reklamacie je vyhotoven ve dvou provedeních, z nichž jedno obdrží zákazník a druhý zůstává uložen v prádelně Valtice-servis s.r.o. Veškeré reklamacie jsou vyřizovány v souladu s Reklamačním řádem prádelny Valtice, Klášterní 1150, Valtice.

Valtice-servis s.r.o.
Klášterní 1150
691 42 Valtice
IČO: 253 20 742

zapsán v obchodním rejstříku vedeném
Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 25199
Česká spořitelna, a.s.
číslo účtu 2735182/0800

tel. +420 519 363 111
fax: +420 519 363 110
info@nemvalt.cz
<http://www.valticeservis.cz>