

Reklamační řád pro čistírnu a prádelnu Bendix servis s.r.o.

Článek 1 - Všeobecná ustanovení

1. Vztahy mezi objednatelem a zhotovitelem se řídí občanským zákoníkem 40/1964 Sb. ve znění pozdějších předpisů.
2. Čištění nebo praní jsou považovány za úpravu věci, kterou provádí zhotovitel na základě objednávky objednavatele.
3. Vady zjevné jsou takové vady, které lze běžnou (obvyklou) pozorností objevit (např. díry, rozpárané švy, nadměrné odřené čisti a apod.). Není-li na přijímacím dokladu nic uvedeno, má se za to, že na přejímané věci se zjevná vada nevyskytuje.
4. Vady skryté jsou takové vady, které nelze běžnou pozorností objevit (např. nižší stílobarevnost nebo vyšší srážlivost, nežli je stanoveno v technických normách nebo než je obvyklé, nevyhovující odolnost knoflíku nebo zdobících prvků v čistícím nebo pracovním mediu, které je předepsáno výrobcem formou symbolů ošetřování, všitého do výrobku apod.).
5. Prosím 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 odstranit netextilní (ozdobné) součásti zakázky.

Článek 2 - Odpovědnost za vady úpravy

1. Zhotovitel odpovídá za vady, které má provedená úprava při převzetí věci objednatelem, jakož i za vady, které se vyskytnou po převzetí v záruční době.
2. Zhotovitel odpovídá také za vady, jejichž příčinou je vadnost věci, která má být upravená, či nevhodnost pokynů objednavatele, jestliže ho na vadnost věci či nevhodnost pokynů neupozornil. Vadnost věci jsou míněny vady zjevné.
3. Trvá-li objednavatel přes upozornění zhotovitele na vady věci nebo nevhodnost pokynů pro úpravu na svých požadavcích a zhotovitel nevyužije práva na neuzavření nebo odstoupení od smlouvy, zhotovitel úpravu provede, a to na základě písemně sjednaných podmínek. V tomto zhotovitel neodpovídá za vady ani škody, které v důsledku vadné věci nebo nevhodných pokynů na věci vzniknou.

Článek 3 - Převzetí věci k úpravě

1. Není-li úprava provedena na počkání, zhotovitel je povinen vydat objednavateli písemné potvrzení objednávky. Potvrzení musí obsahovat označení věci, druh a rozsah provedené úpravy, cenu a dobu jejího provedení.
2. Podmínky úpravy sjednané podle čl.2 odst.3 jsou dohodnuty písemnou formou a vztahují se vždy pouze na objednávku nebo věc, uvedenou v těchto podmínkách.

Článek 4 - Reklamace vad

1. Objednavatel uplatňuje svůj nárok z odpovědnosti za vady formou reklamace. 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 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 (zpravidla do 30 dnů).
4. Záruční doba je 3 měsíce. Vady zjevné je nutno reklamovat při převzetí. Práva z odpovědnosti za vady zaniknou, nebyla-li uplatněna v zaruční době. Žádáme, aby reklamovaná zakázka měla pokud možno původní označení a neměla by být ani nijak upravována k datu reklamace.

Článek 5 - Nároky z odpovědnosti za vady

1. Jde-li o vadu odstranitelnou má objednavatel 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 objednavatel právo na zrušení smlouvy nebo na přiměřené snížení ceny úpravy a příp. na náhradu škody dle čl.6.
3. Uplatnění nároku z odpovědnosti za vady nevyklučuje nárok na náhradu škody, která u vady vznikla (čl.6).

Článek 6 - Odpovědnost za škodu

1. Zhotovitel odpovídá za škodu způsobenou poškozením, ztrátou nebo zničením věci, kterou převzal od objednatele k provedení úpravy, ledaže by ke škodě došlo i jinak, tj. v případě, kdyby ke škodě došlo i tehdy, jestliže by zhotovitel věc nepřevzal. Zhotovitel odpovídá též za škodu, která vznikla z vady upravené věci.
2. Škodu hradí zhotovitel v penězích. 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 jejímu opotřebení, stáří a vadám. Při ztrátě věci, je objednavatel povinen doložit platným dokladem (paragonem) cenu věci. Na základě tohoto dokladu se řeší úhrada dohodou oběma stranami. Pokud se strany nedohodnou, předá se celá věc soudnímu znalci k posouzení.
4. Zhotovitel si vyhrazuje právo nahradit poškozenou věc stejnou věcí, případně jiným zbožím se stejnými parametry (střih, látka, firma).

Článek 7 - Převzetí upravené věci

1. Objednavatel je ve vlastním zájmu povinen bezprostředně po převzetí upravené věci tuto prohlednout a bez zbytečných odkaldů informovat zhotovitele o případných zjištěných vadách.
2. Objednavatel je povinen vyzvednout si upravenou věc nejpozději do jednoho měsíce od uplynutí doby, kdy úprava měla být provedena. Neučiní-li tak, je povinen zaplatit poplatek za uskaldnění.

3. Nevyzvedne-li si objednanou věc ve lhůtě do šesti měsíců ode dne, kdy byl povinen ji vyzvednout, má zhotovitel právo věc prodat.
4. Pokud objednavatel ztratí písmné potvrzení o převzetí objednávky, není zhotovitel povinen vyhledat údaje o potvrzení ve své evidenci. V případě, že toto provede, uhradí objednavatel náhradu nákladů za tuto činnost. Pro vydání zakázky je vyžadován občanský průkaz.

Doplňk:

Zdvořile si dovolujeme zákazníky v souladu s ustanovením Občanského zákoníku ve znění pozdějších předpisů upozornit na skutečnost, že provedeným čištěním (odplavením nečistot z oděvů či textílie) se mohou projevit charakterové vlastnosti výrobku, vzniklé rozdílnou kvalitou jeho materiálového složení, označení nebo opotřebením. Volbou citlivého technologického postupu nelze kvalitu ovlivnit a zamezit zvýraznění, zviditelnění charakterových vlastností výrobků.

Neodpovídáme za vady a případné škody z těchto vad, jejichž odstranění nebylo předmětem zakázky, ani které nevznikly v důsledku čištění a ani za vady vzniklé v důsledku nevhodných pokynů zákazníka.

Zákazník byl před přijetím zakázky upozorněn na tyto skutečnosti a svým podpisem zakázky potvrzuje, že si je těchto skutečností vědom, a přeje si provést vyčištění zakázky. Zákazník tímto také přebírá odpovědnost za případné takto vzniklé vady.

Specifikace výše uvedených možných vad oděvů nebo textílie po vyčištění.