

Reklamační řád

Článek 1 – Všeobecná ustanovení

1. Vztahy mezi objednatelem a zhotovitelem se řídí občanským zákoníkem č 89/2012 Sb.
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. díry, rozpárané švy, nadměrné odřené části 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, nevyhovující odolnost knoflíků nebo zdobících prvků v čistícím nebo pracím médiu, které je předepsáno výrobcem formou symbolů ošetřování, vštího do výrobku, potřísnění obuvi kyselinou apod.)
5. 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 odstranit netextilní (ozdobné) 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, jakož i za vady, které se vyskytnou po převzetí v záruční době (špatné vyčištění, opravy apod.).
2. Zhotovitel odpovídá také za vady, jejichž příčinou je vadnost věci, která má projít údržbou, či nevhodnost pokynů objednatele, jestliže ho na vadnost věci či nevhodnost pokynů neupozornil předem (souhlas s čištěním). Vadností věci jsou míněny vady zjevné.
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. Není-li údržba provedena na počkání, zhotovitel je povinen vydat objednateli písemné či elektronické potvrzení o převzetí objednávky. Potvrzení 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. 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 obuvi v provozovně. 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, nejpozději však do dvou let od převzetí věci.
5. 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 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 právo na zrušení smlouvy nebo na přiměřené snížení ceny údržby a případně na náhradu škody dle čl. 7.
3. Uplatnění nároku z odpovědnosti za vady nevyklučuje nárok na náhradu škody, která z vady vznikla (viz. 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 vadách.
2. Objednatel je povinen vyzvednout si udržovanou věc nejpozději do tří měsíců od uplynutí doby, kdy úprava měla být provedena. Neučiní-li tak, je povinen zaplatit poplatek za každý den uskladnění 4,- Kč/den.
3. Nevyzvedne-li si objednanou věc ve lhůtě do šesti měsíců ode dne, kdy byl povinen ji vyzvednout, má zhotovitel právo věc přebrat do svého vlastnictví.
4. Pokud objednatel ztratí písemné (elektronické) 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 vyžadován občanský průkaz.

Článek 7 – Odpovědnost za škodu

1. Zhotovitel odpovídá za škodu, způsobenou poškozením, ztrátou nebo zničením věci, kterou převzal od objednatele k provedení údržby. Zhotovitel odpovídá též za škodu, která vznikla z vady udržované věci.
2. Škodu hradí zhotovitel nebo jeho zmocněný zástupce v penězích na základě posouzení soudním znalce pojišťovny. 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 opotřebením, 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 (značka, stříh, látka, firma).

Článek 8 – Závěrečná ustanovení

1. Tento reklamační řád platí pro provozovny a smluvní sběry zhotovitele.
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, jenž, nabyla účinnosti k datu 16.7.2020, 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. září 2020

Reklamační řád Obchodu

1. Reklamací je nutné uplatnit bez zbytečného odkladu ihned, jakmile se objevila vada. Případné prodloužení při pokračujícím užívání zboží může způsobit prohloubení vady a následné znehodnocení zboží, které může být důvodem zamítnutí reklamace.
- 2. Záruční doba na zboží je 24 měsíců a začíná běžet dnem převzetí zboží.**
3. Záruční dobu nelze zaměňovat s životností zboží, tj. dobou, po kterou při správném používání a správném ošetřování včetně údržby může zboží vzhledem ke svým vlastnostem, danému účelu a rozdílnosti v intenzitě jeho užívání vydržet.
4. V případě, že kupující po převzetí zboží zjistí, že zboží není v souladu s objednaným zbožím nebo pokud zboží vykazuje vadu, musí neprodleně o této skutečnosti informovat prodejce e-mailem nebo telefonicky, a to nejpozději do 5 dnů od převzetí zboží.
5. Pokud se vyskytne u zakoupeného zboží závada, má zákazník právo tuto vadu reklamovat.
6. Vadou se rozumí změna vlastností zboží, která je zapříčiněna použitím nevhodného nebo nekvalitního materiálu, nedodržením výrobní technologie nebo nevhodného konstrukčního řešení.

7. Za vadu nelze považovat změnu (vlastnosti) zboží, která vznikla v průběhu záruční doby v důsledku jeho opotřebení, nesprávného používání, nedostatečné nebo nevhodné údržby, v důsledku přirozených změn materiálů, z nichž je zboží vyrobeno, v důsledku jakéhokoliv poškození uživatelem či třetí osobou nebo jiného nesprávného zásahu.

8. Reklamace se považuje za řádně uplatněnou, jestliže je reklamované zboží kompletní a reklamaci nebrání obecné zásady hygieny. Zákazník je povinen předložit reklamované zboží vyčištěné, zbavené všech nečistot a hygienicky nezávadný. Zhotovitel je oprávněn odmítnout převzetí k reklamačnímu vybavení zboží, které nebude splňovat výše uvedené zásady obecné hygieny (Vyhláška 91/1984 Sb., o opatřeních proti přenosným nemocem).

9. Reklamace včetně odstranění vady bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění. Pověřený pracovník může v odůvodněných případech se zákazníkem dohodnout lhůtu delší.

10. Zákazník uplatňuje reklamaci zasláním zboží spolu s vyplněným reklamačním listem a kopií dokladu o nákupu zboží (faktura) na adresu: Václavská 2073/20, 120 00 Nové Město

Reklamační řád obchodu nabývá na účinnosti dnem: 1.9..2020