



Čistiareň a práčovňa LAVANDERIA vydáva tento Reklamačný poriadok v súlade s § 18 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len "ZoOS").

Účelom Reklamačného poriadku je informovať spotrebiteľa o rozsahu, podmienkach a spôsobe uplatnenia zodpovednosti za vady výrobkov a služieb (ďalej len "reklamácia") vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť.

Termín „zhotoviteľ“ používaný v tomto Reklamačnom poriadku označuje čistiareň a práčovňu Lavanderia. Zhotoviteľ je aj dodávateľom v zmysle definície §2 písm. e/ ZoOS.

Termín „objednávateľ“ označuje spotrebiteľa, ktorým je fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá nakupuje tovar alebo zaobstaráva služby na základe zmluvy o úprave a oprave vecí, bez ohľadu na ich formu, pre osobnú potrebu alebo pre potrebu svojej domácnosti.

- Ak sa vyskytne na veci chyba spôsobená úpravou, má občan právo chybu reklamovať.
- V súlade s § 653 ods. 2 Občianskeho zákonníka organizácia zodpovedá za chyby, ktoré má vykonaná úprava pri prevzatí veci zákazníkom, ako aj za chyby, ktoré sa vyskytnú po prevzatí veci v záručnej lehote.
- Právo zodpovednosti za chyby poskytovanej služby musí občan u podnikateľa uplatniť bez zbytočného odkladu, t. j. čo najrýchlejšie, len čo chybu zistí (v čistiarni pri preberaní zákazky), najneskoršie však v záručnej lehote. Podľa § 654 Občianskeho zákonníka reklamácia sa musí uplatniť v záručnej lehote, ktorá je 3 mesiace od prevzatia zákazky v organizácii.
- Práva zo zodpovednosti za vady sa uplatňujú priamo v prevádzke, v ktorej bola služba poskytnutá.
- Pri reklamacii je potrebné doložiť doklad o zaplatení ceny za službu.
- V zmysle ZoOS je zhotoviteľ povinný pri uplatnení reklamácie vydať objednávateľovi potvrdenie. Za účelom splnenia tejto zákonnej povinnosti osoba, ktorá uplatňuje nároky z väd (t.j. uplatňuje reklamáciu), vyplní spolu s povereným zamestnancom zhotoviteľa alebo určenej osoby, ktorý vybavuje reklamácie reklamačný protokol, v ktorom presne popíše vadu a spôsob akým sa vada prejavuje a odovzdá vadnú vec v balení aj s prípadným príslušenstvom a dokumentáciou predávajúcemu. V reklamačnom protokole uvedie osoba uplatňujúca reklamáciu kontaktnú adresu (e-mail, telefónne číslo), na ktorú bude zhotoviteľom vyrozumená o spôsobe vybavenia reklamácie. Zhotoviteľ nenesie zodpovednosť za to, že sa na uvedenú kontaktnú adresu nepodarilo odoslané vyrozumenie doručiť. Zhotoviteľ je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
- Organizácia zodpovedá aj za chyby, ktorých príčinou je chybnosť veci, ktorá má byť upravená, či nevhodnosť pokynov a požiadaviek zákazníka, pokiaľ ho na chybnosť veci, či nevhodnosť pokynov neupozornila.
- Spôsob vybavenia reklamácie:

- Vybavením reklamácie sa v zmysle ust. §2 písm. m/ ZoOS rozumie: ukončenie reklamačného konania odovzdaním opravenej veci, vrátením ceny za zhotovenie, vyplatením primeranej zľavy z ceny služby, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie.
 - Ak objednávateľ uplatní reklamáciu, zhotoviteľ alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný poučiť kupujúceho o jeho právach podľa všeobecného predpisu (§622 a 623 Občianskeho zákonníka); na základe rozhodnutia objednávateľa, ktoré z týchto práv uplatňuje, je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má objednávateľ právo od zmluvy odstúpiť.
 - Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má objednávateľ právo, aby bola takáto vada bezplatne, včas a riadne odstránená.
-
- Organizácia upozorňuje na chybnosť veci, ktorá má byť upravená, a za ktorú nenesie zodpovednosť:
 - Chyby upravených zákaziek, ktorých podstata spočíva vo vlastnostiach materiálu pred úpravou, ako nedostatočná stálosť vyfarbenia v rozpúšťadle doporučenej údržby, ďalej porušenie farby poveternostnými vplyvmi a nosením na mechanicky viac namáhaných miestach (predlaktie, golier, rameno od remeňa tašky, sedacie časti a pod.), vyplavenie poškodenej farby v rozpúšťadle a tým spôsobenie nerovnomernosti farebnosti po úprave.
 - Chyby a poškodenia upravených zákaziek neoznačených výrobcom a zákaziek, ktoré nie sú označené symbolikou údržby.
 - Za zmenu farby škvŕn alebo ich zvýraznenie po chemickom čistení, neodstrániteľnosť bez poškodenia materiálu.
 - Nesprávna kombinácia použitého lepidla na nálepových ozdobách alebo nesprávne použitie spôn, zdrhovadiel, gombíkov a pod., ich rozpustenie pri úprave, nesprávna fixácia nalepovacej výstuže.
 - Chyby a poškodenia ozdobných predmetov (gombíky, kovová galantéria - spony, zdrhovadlá, cvoky, krúžky, karabinky, pracky, nity, plastové doplnky – háčiky, očka, ozdoby a doplnky na odevy - flitre, glitre, strapce, aplikácie, kamene, kamienky, iné doplnky – bambuľky, pierka, boa a pod.) alebo ich rozpustenie pri úprave.
-
- Záručná lehota 3 mesiace začína plynúť prevzatím veci z organizácie. Po tejto lehote právo zodpovednosti za chybu zanikne. Reklamovať možno len vec, ktorá má všetky vlastnosti získané úpravou a nie je užívaná alebo nosená.
 - Ak je vec upravená chybne, zákazník má právo na bezplatné odstránenie v dodacej lehote, najneskôr do 10 dní. V sporných prípadoch, ktoré vyžadujú znalecký posudok, sa vyriešenie reklamácie predlžuje na dobu potrebnú na vydanie odborného stanoviska.
 - Ak sa chyba nedá odstrániť alebo ju organizácia neodstránila v určenej lehote, má právo zákazník na: primerané zníženie ceny služby alebo na zrušenie zmluvy.
 - Zákazník je povinný vyzdvihnúť si vec najneskôr do šiestich mesiacov odo dňa, keď bol povinný si vec vyzdvihnúť, inak má organizácia právo vec predať.

- Organizácia zodpovedá za škodu, ktorú spôsobila. Zodpovednosti za škodu sa zbaví vtedy, ak dokáže, že škoda bola spôsobená neodvratiteľnou udalosťou, ktorá nemá pôvod v organizácii alebo bola spôsobená vlastným konaním poškodeného.
- Organizácia hradí skutočnú škodu finančným vyrovnaním alebo po vzájomnej dohode so zákazníkom sa škoda vysporiada uvedením veci do predchádzajúceho stavu.
- Pri určení výšky škody na veci sa vychádza z ceny v čase poškodenia veci, s prihliadnutím na opotrebenie veci a dobu jej životnosti.

Nesplnením vyššie uvedených reklamačných podmienok objednávateľ ohrozuje kvalitu a časový priebeh reklamačného konania.

V Borskom Mikuláši, 7.1.2019