

## REKLAMAČNÝ PORIADOK

GRIKAS s.r.o., prevádzka Práčovňa Azur vydáva tento Reklamčný 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 chyby služieb ( ďalej len „ reklamácia“ ) vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť.

Termín „zhotoviteľ“ používaný v tomto Reklamačnom poriadku označuje Práčovňu Azur. Zhotoviteľ je aj dodávateľom v zmysle definície §2písm.e/ ZoOS.

Termín „objednávateľ“ označuje spotrebiteľa, ktorým je fyzická alebo právnická osoba, ktorá zaoštaráva služby na základe zmluvy pre osobnú potrebu, alebo potrebu spoločnosti.

- Ak sa vyskytne na veci chyba spôsobená úpravou, má objednávateľ chybu reklamovať.
- V súlade s § 653 ods. 2 Občianskeho zákonníka zhotoviteľ zodpovedá za chyby, ktoré má vykonaná úprava pri prevzatí veci zákazníkom, ako aj za chyby, ktoré sa vyskytnú po prevzatí vecí v záručnej lehote.
- Právo zodpovednosti za chyby poskytovanej služby musí zákazník u zhotoviteľa uplatniť bez zbytočného odkladu, t.j. čo najrýchlejšie, len čo chybu zistí ( v práčovni, pri preberaní zákazky), najneskôr v záručnej lehote, ktorá je 3 mesiace od prevzatia zákazky v práčovni.
- Práva zo zodpovednosti za chyby sa uplatňujú priamo v prevádzke Práčovňa Azur, v ktorej bola služba poskytnutá.
- Pri reklamácií je potrebné doložiť doklad o zapltení ceny za službu.
- V zmysle ZoOS je zhotoviteľ povinný pri uplatnení reklamácie vydať objednávatelovi potvrdenie. za účelom splnenia tejto zákonnej povinnosti, osoba ktorá uplatňuje nároky z chýb ( t.j. uplatňuje reklamáciu), vyplní spolu s povereným zamestnancom zhotoviteľa reklamačný protokol, v ktorom presne popíše chybu a spôsob, akým sa chyba prejavuje a odovzdá chybný vec s prípadným príslušenstvom dokumentáciou zhotoviteľovi. V reklamačnom protokole uvedie osoba uplatňujúca si reklamáciu kontaktnú adresu, e-mail, telefónne číslo, kde bude vyzozumená o spôsobe vybavenia reklamácie. Zhotoviteľ nenesie zodpovednosť za to, že sa na uvedenú kontaktnú adresu nepodarilo odoslané vyzozumenie doručiť. Zhotoviteľ je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

### 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 je povinný poučiť objednávateľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu ( § 622 a 623 Obč. zákonníka ). Zhotoviteľ je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie služby najneskôr do 30 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
- Ak ide o chybu, ktorú možno odstrániť, má objednávateľ právo, aby bola takáto chyba bezplatne, včas a riadne odstránená.
- Zhotoviteľ upozorňuje na chybnosť veci, ktorá má byť upravená a za ktorú nenesie zodpovednosť:
  - chyby, ktorých podstata spočíva vo vlastnostiach materiálu pred úpravou – ako nedostatočná stálosť vyfarbenia v rozpúšťadle doporučenej údržby, porušenie farby poveternostnými vplyvmi a nosením na mechanicky namáhaných miestach ( predlaktie, golier, sedacie časti a iné)
  - chyby a poškodenia zákaziek neoznačených výrobcom symbolikou údržby
  - za zmenu farby škvŕn, neodstrániteľnosť bez poškodenia materiálu
  - chyby a poškodenia ozdobných predmetov ( gombíky, spony, zdrhovadlá, nity a iné)

**Reklamácie čistenia kobercov:**

- zhotoviteľ nie je zodpovedný za poškodenie koberca v dôsledku skrytej chyby
- reklamácie sa vzťahujú len na kalkulácie ceny a rozmeru
- zhotoviteľ na dodanie služby neposkytuje záruku –na niektoré znečistenia, ktoré sú na hranici poškodenia a nie je možné ich odstrániť bez poškodenia materiálu ( silné farebné škvŕny, lepkavé škvŕny, staršie škvŕny), strapce pri čistení môžu meniť farbu, treba dodatočne objednať bielenie, miesta po ťažkých predmetoch môžu byť poškodené a chyby nie je možné odstrániť.  
Pri prvom čistení vlnených kobercov môže dôjsť k miernemu poklesu ich objemu ( výška vlákna).

Záručná lehota 3 mesiace začína plynúť prevzatím vecí od zhotoviteľa. 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 chyby najneskôr do 10 dní. V sporných prípadoch, ktoré vyžadujú znalecký posudok, sa riešenie reklamácie predlžuje na dobu potrebnú na vydanie odborného stanoviska.

Ak sa chyba nedá odstrániť, alebo ju zhotoviteľ neodstránil v určenej lehote, má právo zákazník na primerané zníženie ceny služby, alebo na zrušenie zmluvy.

Zákazník je povinný vyzdvihnúť si vec najneskôr do 6 mesiacov odo dňa, keď bol povinný si vec vyzdvihnúť.

Zhotoviteľ hradí skutočnú škodu finančným vyrovnaním, alebo po vzájomnej dohode so zákazníkom sa škoda vysporiada uvedením vecí do predchádzajúceho stavu. pri určení výšky škody sa vychádza z ceny v čase poškodenia veci, s prihliadnutím na opotrebenie veci a dobu jej životnosti.