

## VZOR

# REKLAMAČNÍ ŘÁD

## I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1. Tento reklamační řád (dále jen „**Reklamační řád**“) upravuje vztahy mezi poskytovatelem služeb

společností P-MM s.r.o

IČ: 28927877

se sídlem Roháčova 297/34, Praha 3

společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze , oddíl C, vložka 153660

(dále jen „**Poskytovatel**“)

v postavení poskytovatele služeb a třetími osobami v postavení zákazníka, který je spotřebitelem, jako objednatel služeb (dále jen „**Zákazník**“) při poskytování služeb definovaných tímto Reklamačním řádem.

Tento Reklamační řád zejména stanovuje podmínky odpovědnosti Poskytovatele a práva Zákazníka za vady poskytnutých služeb spočívajících v:

- a) nevyhovující kvalitě provedení úpravy věci,
  - b) poškození věci v důsledku vadného provedení úpravy věci,
  - c) ztrátě či zničení převzaté věci.
2. Vztahy mezi Poskytovatelem a Zákazníkem, jakož i vzájemná práva a povinnosti tímto Reklamačním řádem neupravené se řídí platnými a účinnými právními předpisy, zejména
    - a) zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník
    - b) zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o ochraně spotřebitele“).
  3. Službami dle tohoto Reklamačního řádu se rozumí činnost Poskytovatele spočívající zejména v:
    - a) čištění prádla,

- b) praní prádla,
- c) čištění oděvů, kožených a kožeštinových oděvních výrobků;
- d) praní oděvů,
- e) žehlení a/nebo mandlování prádla nebo oděvů,
- f) čištění textilních materiálů,
- g) čištění koberců,

(dále souhrnně jen „**Služba**“ nebo „**Služby**“).

4. Poskytovaná Služba je údržbou věci ve vlastnictví Zákazníka (dále jen „**Věc**“), kterou provádí Poskytovatel na základě objednávky Zákazníka. Poskytované Služby mohou obsahovat úpravu věci, tj. činnost, kterou se zejména mění povrch věci nebo její vlastnosti (praní, čištění, žehlení, mandlování ap.) nebo její údržbu. Předáním věci k provedení Služby Zákazníkem a převzetím věci k poskytnutí Služby Poskytovateli vzniká Zákazníkovi na základě jeho objednávky právo na poskytovanou Službu a Poskytovateli vzniká povinnost Službu provést, pokud tomuto nebrání objektivní okolnosti, a právo za její provedení obdržet od Zákazníka úhradu.

## II. PŘEVZETÍ VĚCI ZA ÚČELEM POSKYTNUTÍ SLUŽBY

1. Pokud není Služba na Věci prováděna Poskytovatelem bezodkladně, je Poskytovatel povinen vydat Zákazníkovi písemné potvrzení o převzetí objednávky. Toto potvrzení obsahuje:
  - a) označení Věci,
  - b) rozsah poskytované Služby,
  - c) jakost Služby,
  - d) cenu za provedení Služby,
  - e) dobu provádění Služby (datum převzetí objednávky a předpokládaný termín dokončení Služby).
2. Podmínky Služby dle bodu II.1. tohoto Reklamačního řádu jsou dohodnuty písemnou formou a vztahují se vždy výhradně na Věc a Službu uvedenou v příslušné objednávce.

## III. PŘEVZETÍ VĚCI PO PROVEDENÍ SLUŽBY

1. Zákazník je povinen si Věc vyzvednout nejpozději do jednoho měsíce ode dne, kdy měla být Služba provedena. Neučiní-li tak, je Poskytovatel oprávněn účtovat úložné ve výši 5,- Kč za každý započatý den prodlení s vyzvednutím Věci na straně Zákazníka.
2. Nevyzvedne-li si Zákazník Věc ani do šesti měsíců ode dne provedení Služby, nemá Poskytovatel povinnost nadále Věc skladovat a je oprávněn Věc prodat.

#### **IV. VYMEZENÍ VADY SLUŽBY, ODPOVĚDNOST ZA VADY**

1. Zjevnou vadou se rozumí taková vada, kterou je možné při vynaložení obvyklé pozornosti poznat. V případě, že Poskytovatel přejímá Věc od Zákazníka, je povinen do písemného potvrzení o převzetí Věci uvést zjevné vady, které Věc má.
2. Skrytou vadou se rozumí taková vada, kterou nelze při vynaložení obvyklé pozornosti poznat.
3. Poskytovatel odpovídá za vady provedené Služby při převzetí Věci Zákazníkem, jakož i za vady, které se vyskytnou po převzetí v záruční době.
4. Poskytovatel odpovídá rovněž za vady, jejichž příčinou je vadnost Věci, která je předmětem prováděné Služby a za vady spočívající v nevhodnosti pokynů Zákazníka, jestliže neupozornil Zákazníka na tuto vadnost Věci nebo nevhodnost pokynů Zákazníka před provedením Služby nebo nesprávným popisem vlastností Věci na této věci uvedené nebo k ní připojené.
5. Trvá-li Zákazník i přes existenci zjevných vad Věci nebo přes upozornění na nevhodnost pokynů na straně Zákazníka na provedení Služby Poskytovatelem, ačkoliv jej Poskytovatel na zjevné vady Věci nebo nevhodnost jeho pokynů výslovně upozornil, provede Poskytovatel Službu na základě písemně sjednaných podmínek obsahujících souhlas Zákazníka s provedením Služby i přes upozornění Poskytovatele na nevhodnost pokynů. V takovém případě neodpovídá Poskytovatel za vady ani škodu, které vzniknou v důsledku těchto vad Věci nebo nevhodných pokynů Zákazníka nebo nesprávném popisu vlastností Věci.

#### **V. REKLAMACE VAD**

1. Zákazník uplatňuje svůj nárok z odpovědnosti za vady prostřednictvím písemné reklamace. Právo na reklamaci je možné uplatnit v kterékoliv provozovně Poskytovatele u příslušného pracovníka Poskytovatele. Poskytovatel se zavazuje zajistit přítomnost pracovníka oprávněného k přijímání reklamací po celou provozní dobu příslušné provozovny Poskytovatele.
2. Zjevnou vadu je Zákazník povinen Poskytovateli oznámit bez zbytečného odkladu při převzetí Věci po provedení Služby. Skrytou vadu je Zákazník rovněž povinen Poskytovateli oznámit bez zbytečného odkladu poté, co ji zjistí, nejpozději však do 2 roků ode dne převzetí Věci po provedení Služby. Přijme-li Zákazník Věc po provedení Služby bez výhrad nebo neoznámí-li vady bez zbytečného odkladu, může Poskytovatel namítnout, že Zákazník neuplatnil své právo na reklamaci včas a reklamaci zamítnout.

3. Poskytovatel vydá Zákazníkovi písemné potvrzení obsahující údaje
  - a) datu uplatnění reklamace,
  - b) obsahu reklamace (popsání projevu vady),
  - c) jaký způsob vyřízení reklamace Zákazník požaduje,
  - d) předpokládané době a způsobu vyřízení reklamace Poskytovatelem,
  - e) způsobu, kterým bude Zákazník informován o vyřízení reklamace.
4. Poskytovatel rozhodne o uplatněné reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu Věci či Služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se Poskytovatel se Zákazníkem nedohodnou na lhůtě delší. Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy.
5. Zjevnou vadu je Zákazník povinen Poskytovateli oznámit bez zbytečného odkladu při převzetí Věci po provedení Služby. Skrytou vadu je Zákazník rovněž povinen Poskytovateli oznámit bez zbytečného odkladu poté, co ji zjistí, nejpozději však do 2 roků ode dne převzetí Věci po provedení Služby. Přijme-li Zákazník Věc po provedení Služby bez výhrad nebo neoznámí-li zjevné vady bez zbytečného odkladu, může Poskytovatel namítnout, že Zákazník neuplatnil své právo na reklamaci včas a reklamaci zamítnout.
6. Za podstatné porušení smlouvy jsou považovány případy, kdy by Zákazník nedal Věc k provedení Služby, pokud by vadu při uzavírání smlouvy za účelem provedení Služby předvídal, v ostatních případech se jedná o nepodstatné porušení smlouvy. Je-li vada podstatným porušením smlouvy, má Zákazník dle své volby právo na provedení náhradní Služby, opravu, přiměřenou slevu z ceny Služby nebo odstoupení od smlouvy. Je-li vada nepodstatným porušením smlouvy, má Zákazník právo na odstranění vady nebo v případě, že odstranění vady není možné, na přiměřenou slevu z ceny Služby.
7. V případě, kdy je reklamace Poskytovatelem vyřízena formou odstranění vady, vydá Poskytovatel Zákazníkovi písemné potvrzení o provedení odstranění vady a době jejího trvání.
8. V případě, kdy je reklamace Poskytovatelem zamítnuta, je Poskytovatel povinen vydat Zákazníkovi písemné zamítnutí reklamace obsahující důvody, pro které reklamaci zamítnul.
9. O vyřízení reklamace Poskytovatel vyrozumí Zákazníka způsobem, o kterém byl Zákazník informován v potvrzení dle čl. V. odst. 3 písm. e) tohoto Reklamačního řádu.

## **VI. ODPOVĚDNOST POSKYTOVATELE ZA ŠKODU**

1. V případě, kdy Poskytovatel ze zákona či dle tohoto Reklamačního řádu neodpovídá za vadu Služby nebo vadu na Věci, neodpovídá ani za škodu s touto vadou související. Poskytovatel odpovídá za škodu způsobenou vadně provedenou Službou v jejímž důsledku došlo k poškození, ztrátě nebo zničení Věci, kterou převzal od Zákazníka k provedení Služby. Poskytovatel rovněž odpovídá za škodu, která vznikla v přímé souvislosti s vadou Služby.
2. Je-li to možné nebo účelné, hradí se škoda uvedením do předešlého stavu. V opačném případě se škoda hradí v penězích. Výše škody představuje rozdíl mezi stavem Věci před jejím poškozením a po něm s přihlédnutím k opotřebení věci, jejímu stáří a dříve existujícím vadám.

## **VII. INFORMACE O MIMOSOUDNÍM ŘEŠENÍ SPOTŘEBITELSKÝCH SPORŮ (ADR)**

Poskytovatel sděluje Zákazníkovi, že případné spory je kromě vedení sporu před soudem možné řešit zejména dohodou a případně i prostřednictvím Česká obchodní inspekce, která je subjektem zajišťujícím mimosoudní řešení spotřebitelských sporů, tzv. ADR (alternative dispute resolution). Cílem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je dospět ke smírnému urovnání sporu a dohodě stran. ADR při České obchodní inspekci je notifikovaným subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů vedeným na seznamu Evropské komise, více informací se nachází na internetových stránkách <https://www.coi.cz/informace-o-adr/>

## **VIII. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

1. Tento Reklamační řád platí pro všechny provozovny Poskytovatele s Služby poskytované Zákazníkovi, jenž je spotřebitelem ve smyslu zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.
2. Tento Reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1.1.2023