

Reklamační řád pro čistírny oděvů BLANKYT

I. Úvodní ustanovení

1. Vztahy mezi společnostmi BLANKYT PLUS spol. s r.o., IČO: 61946508, se sídlem U Apolla 84, 757 01 Valašské Meziříčí, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Ostravě v oddílu C, vložka 312767, jakožto zhotovitelem (dále jen „**zhotovitel**“) a zákazníkem, jakožto objednatelem, dále neupravené, se řídí českým právním řádem, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**občanský zákoník**“), a to především ustanovením § 2586 a násl. občanského zákoníku, jež právně upravují smlouvu o dílo.
2. V případech, kdy v tomto právním dokumentu (dále jen „**reklamační řád**“) nejsou jednotlivé pojmy blíže definovány, aplikuje se výklad všeobecných obchodních podmínek zhotovitele, a dále všeobecný výklad jež jim je v právním styku pravidelně přisuzován.
3. Zhotovitel na základě vytvořené objednávky (projeveného souhlasu objednatele s poskytnutím služby, v souladu s vystaveným daňovým dokladem) provádí jím poskytované služby, a to zejména údržbu a úpravu věci.
 1. Za údržbu věci se považuje chemické nebo mokré čištění věci.
 2. Za úpravu věci se považuje provedení úpravy v rozsahu vyplývajícího z objednávky objednatele.
4. Má se za to, že věc předávána k provedení služby není věcí novou a vykazuje znaky běžného opotřebení. Znamky běžného opotřebení se vždy zvýrazní po vyčištění.
5. Objednatel je povinen si pozorně přečíst veškeré informace a upozornění týkající se prováděné služby, vyvěšené v provozovně zhotovitele a na internetových stránkách zhotovitele před předáním zakázky k požadované službě. Objednatel je povinen před prováděním údržby věci z ní odstranit netextilní (ozdobné kovové, plastové a jiné doplňky) součásti, z důvodu možného poškození.

II. Převzetí věci zhotovitelem a vystavení písemného potvrzení

1. Zhotovitel vydá objednateli písemné potvrzení o převzetí objednávky na pobočkách, přičemž takové potvrzení obsahuje údaj o označení věci, druhu a rozsahu provedené služby, jakosti, ceny a lhůty, ve které bude služba provedena.
 1. Potvrzení o převzetí objednávky dle čl. II. bod. 1 tohoto reklamačního řádu zhotovitel vydá objednateli i v případě, že je plnění prováděno na počkání a dále na e-shopu.
2. Není-li na potvrzení o převzetí objednávky uvedena jakost, platí, že je služba prováděna v jakosti obvyklé.
3. Pokud zhotovitel zjistí, že cena za službu má být odlišná od té uvedené v objednávce (daňovém dokladu), zhotovitel o této skutečnosti objednatele bezodkladně vyrozumí, přičemž objednateli současně s tím vzniká právo na odstoupení od smlouvy.
4. Zhotovitel před převzetím věci objednatele upozorní na nevhodnost povahy věci k provedení služby.

1. V případě, že bude objednatel i přes upozornění zhotovitele dle čl. II. odst. 4 tohoto reklamačního řádu na provedení služby trvat, zhotovitel je oprávněn po objednateli požadovat udělení písemného souhlasu k provedení požadované služby.

III. Předání věci objednateli

1. Objednatel je povinen si vyzvednout věci na pobočce nejpozději do jednoho týdne od uplynutí doby, ve které měla být služba provedena, přičemž taková lhůta je uvedena v potvrzení o převzetí v souladu s čl. II odst. 1 tohoto reklamačního řádu.
 1. **Nevyzvedne-li si objednatel věc v souladu s čl. II. odst. 1 tohoto reklamačního řádu,** objednatel je povinen zaplatit zhotoviteli poplatek **za uskladnění takové věci ve výši 50,- Kč, a to za každý započatý týden, kdy je objednatel v prodlení** s převzetím věci od zhotovitele, počínaje ode dne následujícího po dni, kdy měl objednatel věc vyzvednout dle čl. II. odst. 1 tohoto reklamačního řádu.
2. Objednatel je povinen bezprostředně po převzetí věci od zhotovitele provést prohlídku věci a bez zbytečných odkladů informovat zhotovitele o případných zjevných vadách, které prohlídkou zjistí. Zhotovitel objednateli poskytne přiměřený prostor pro provedení takové prohlídky.
 1. Pokud je služba prováděna na základě smluvního ujednání, ve kterém na straně objednatele nevystupuje spotřebitel, zhotovitel neodpovídá za vady, které měl možnost objednatel provedením prohlídky zjistit. Zhotovitel má právo uplatněnou reklamaci ve vztahu k takové vadě odmítnout jako opožděnou.
3. **Nevyzvedne-li si objednatel věc ve lhůtě šesti měsíců ode dne,** kdy ji byl povinen vyzvednout dle čl. III odst. 1 tohoto reklamačního řádu, **má zhotovitel právo věc prodat,** a to na účet objednatele za cenu obvyklou. Zhotovitel má právo na cenu obvyklou jednostranně započíst pohledávku mu vzniklou za provedení služby, kterou objednatel neuhradil, jakož i pohledávku mu vzniklou z titulu uskladnění věci za dobu prodlení objednatele s převzetím věci. V případě že se zhotoviteli při vynaložení dostatečného úsilí nepodaří věc prodat, zhotovitel je oprávněn věc darovat na dobročinné účely dle svého uvážení.
4. V případě ztráty písemného potvrzení o převzetí věci ze strany objednatele, zhotovitel není povinen vyhledat údaj o takovém potvrzení ve své evidenci. V případě, že zhotovitel takové vyhledávání provede, objednatel se zavazuje zhotoviteli uhradit veškeré náklady s tím spojené. Dále je pro vydání věci bez předložení potvrzení o převzetí věci vyžadováno přesné popsání věci ze strany objednatele (alespoň datum, počet, druh, značka) a předložení průkazu totožnosti.

IV. Uplatnění reklamace

1. Níže je upravován postup objednatele při uplatňování práva z vadného plnění (dále jen „reklamace“).
2. Zhotovitel odpovídá objednateli za to, že je služba provedena bez vad. Zhotovitel neodpovídá za to, že skvrna způsobená objednatelem bude úplně odstraněna.
3. Zhotovitel neodpovídá za vady, které vzniknou v důsledku nevhodné povahy věci k provedení služby, pokud na takovou povahu v souladu s čl. II. odst. 4 tohoto reklamačního řádu zhotovitel objednatele upozornil.

4. V souladu s ustanovením § 2594 občanského zákoníku zhotovitel objednatele upozorňuje, že některé věci z důvodu povahy materiálu, ze kterého jsou vyrobeny (zejména z vysoce módních materiálů), nejsou vhodné k údržbě věci formou čištění (zejména odplavením nečistot). Při údržbě věci formou čištění (zejména odplavením nečistot) na ní mohou v důsledku nevhodnosti materiálů k provedení údržby formou čištění vzniknout vady, za které zhotovitel neodpovídá. Zhotovitel neodpovídá ani za škodu, která může objednateli v této souvislosti vzniknout
5. Uplatnění reklamace se provádí tehdy má-li služba vadu.
 1. Vada zjevná je taková vada, kterou lze s vynaložením obvyklé pozornosti zjistit. Zhotovitel poskytuje při předání věci přiměřený prostor k provedení prohlídky věci v souladu s čl. III. odst. 2 tohoto reklamačního řádu za účelem zjištění takové vady.
 2. Vady skryté jsou takové vady, které nelze běžnou pozorností zjistit (např. nižší stálobarevnost nebo vyšší srážlivost, nežli je stanoveno v technických normách nebo než je obvyklé, vada materiálu, oděvy po požáru, nevhodné složení materiálu, nebo barevnosti, nevhodná doporučení od výrobce k ošetření, nevyhovující odolnost knoflíků nebo zdobících prvků v čistícím nebo pracím médiu, které je předepsáno výrobcem formou symbolů ošetřování všíteného do výrobku, (ale na aplikace se nevztahuje), poškození používáním, potřísnění oděvů kyselinou apod., se projeví až po provedení služby zhotovitelem. Má-li věc při předání takovou vadu a objednatel takovou skutečnost zatají, zhotovitel neodpovídá za vadu, které v důsledku toho vznikne.
 3. Za vadu se nepovažuje, kdy ani po řádně provedeném čištění čistírnou není nečistota (skvrna) z oděvu odstraněna.

Postup uplatnění reklamace

6. Reklamace se uplatňuje vyplněním formuláře na adrese příslušné provozovny, kde byla služba poskytnuta. Právo k uplatnění reklamace má pouze objednatel.
7. Reklamace se uplatňuje popsáním a specifikováním projevu vady a zvolením nároku dle čl. IV. odst. 11. a 12. tohoto reklamačního řádu. Pokud objednatel takto neuplatní nárok včas, má zhotovitel právo zvolit způsob, jakým bude reklamace provedena. Reklamace je řádně uplatněna vyplněním reklamačního formuláře v místě provozovny, kde byla služba provedena. Právo takto uplatňovat reklamaci má pouze objednatel.
8. Objednatel je povinen při uplatnění reklamace poskytnout součinnost zhotoviteli, zejména předat věc zhotoviteli k posouzení oprávněnosti uplatněné reklamace.
9. Zhotovitel je povinen vydat objednateli písemné potvrzení o tom, kdy objednatel právo uplatnil, jakož i o provedení opravy a o době jejího trvání, popř. o jiném způsobu vyřízení reklamace v dohodnuté době. Reklamace, včetně vady, bude vyřízena bez zbytečných odkladů, a to nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace u zhotovitele, pokud se strany nedohodnou jinak.

Délka pro uplatnění reklamace

10. Objednatel uplatňuje reklamaci ihned po převzetí věci.

1. Projeví-li se vada v průběhu 3dní od předání věci, má se za to, že vada existovala již při předání věci. To neplatí, jestliže povaha vady vylučuje, aby ta vznikla v souvislosti s provedením služby, přičemž tuto skutečnost prokazuje při uplatnění reklamace v prvním roce od předání věci zhotovitel. Ode dne následujícího po jednom roku od předání věci prokazuje skutečnost, že povaha věci nevylučuje, aby ta vznikla v souvislosti s provedením služby, objednatel.
2. Povaha vady, jež vylučuje, aby ta vznikla v souvislosti s provedením služby, je dána především:
 - a. Pokud není věc označena původním unikátním číslem zakázky, pokladním dokladem.
 - b. Pokud stav věci vykazuje známky užívání oproti stavu věci při předání.
 - c. Pokud je věc upravena a stav věci nedopovídá stavu, ve kterém byla věc předána, to je např. případ, kdy věc byla žehlena, dále udržovaná nebo upravovaná objednatelem, či 3. osobou.
3. V případě, kdy objednatel není spotřebitelem, může objednatel uplatnit reklamaci pouze bezprostředně poté, co bude vada zjištěna, nebo zjištěna být mohla. Dále se v takovém případě neuplatní ani čl. IV. odst. 10.1. tohoto reklamačního řádu.

Nárok objednatele z vadného plnění

11. V případě vady, jež způsobuje nepodstatné porušení smlouvy uzavřené mezi objednatelem a zhotovitelem, má objednatel právo požadovat odstranění vady, pokud je to možné, nebo má právo na přiměřenou slevu z ceny za provedenou službu.
 1. Pokud není reklamace ze strany zhotovitele vyřízena v zákonné lhůtě 30 dní, objednatel je oprávněn požadovat nárok z vadného plnění, jako by vada způsobila podstatné porušení smlouvy uzavřené mezi objednatelem a zhotovitelem.
12. V případě podstatného porušení smlouvy uzavřené mezi objednatelem a zhotovitelem je objednatel oprávněn požadovat odstranění vady, přiměřenou slevu z ceny, nebo odstoupit od uzavřené smlouvy. Podmínky k odstoupení od smlouvy jsou uvedeny ve všeobecných obchodních podmínkách zhotovitele.

V. Odpovědnost za škodu

1. Zhotovitel odpovídá za škodu způsobenou poškozením, ztrátou nebo zničením věci, kterou převzal od objednatele k provedení služby.
2. Škodu hradí zhotovitel, nebo jeho zmocněný zástupce v penězích na základě amortizační tabulky zůstatkové hodnoty věci. Pro výpočet zůstatkové ceny se přihlíží ke stáří výrobku, dle standardizované tabulky, která je nedílnou součástí reklamačního řádu.
3. Při určení výše škody se vychází z ceny věci v době poškození (obecné ceny), tj. s přihlédnutím k amortizaci (jejímu opotřebení, stáří a vadám). Výše náhrady škody určuje amortizační tabulka.
4. Zhotovitel si vyhrazuje právo nahradit poškozenou věc stejnou věcí, případně jiným zbožím se stejnými parametry (střih, látka, značka).

5. Amortizační tabulka pro výpočet zůstatkové ceny: textil – oděvy, ložní a bytový textil, kožené a kožešinové výrobky

Amortizační tabulka Asociace prádel a čistíren ČR, z.s. - B2C		
Oděvy	Životnost v měsících	Životnost v letech
Bundy a blejzry-vlna, popelín, syntetika	48	4
Halenky	36	3
Kabáty, bundy-imitace semiše	36	3
Kabáty, bundy-mikrovlákno, péřové	36	3
Kabáty, bundy s podšívku	24	2
Kalhoty-vlněné, syntetické	36	3
Klasické obleky	60	5
Košile	24	2
Lehké kabáty, bundy-bez podšívky	24	2
Saka, blejzry-bavlna, len, hedvábí	36	3
Smokingy, fraky, večerní obleky	72	6
Svetry, kardigany-přírodní	24	2
Svetry, kardigany-syntetické, smíšené	36	3
Šaty	36	3
Večerní šaty-klasické	48	4
Volnočasové obleky	24	2

Amortizační tabulka Asociace prádel a čistíren ČR, z.s. - B2C		
Bytový textil	Životnost v měsících	Životnost v letech
Koberce-běhoun	72	6
Koberce-tkané, např. patchworkový koberec	72	6
Koberce-vázané, např. Berbec, Nepál, Tibet	120	10
Ložní prádlo	72	6
Peřiny	36	3
Prostěradlo	96	8
Polštář	48	4
Potahy matrací	84	7
Přehozy, příkrývky	96	8
Ručníky	24	2
Záclony, dekorace-nízká gramáž 20-50 g/m	60	5
Záclony, dekorace-vysoká gramáž 60-200+ g/m ²	120	10
Záclony, dekorace z hedvábí-nepodšíité	24	2

Amortizační tabulka Asociace prádelů a čistíren ČR, z.s. - B2C		
Usně a kožesiny	Životnost v měsících	Životnost v letech
Bundy-anilinová kůže	60	5
Bundy-kožesinový velur	72	6
Kabáty-anilinová kůže	60	5
Kabáty-semiš	60	5
Kalhotové kostýmy	60	5
Kalhoty	48	4
Kalhoty-kůže Napa	60	5
Kalhoty-semiš	48	4
Motocyklové obleky a kombinézy	96	8
Sukně-semiš	72	6
Šaty-semišové	48	4
Vesty	36	3

VI. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

1. Zhotovitel tímto poskytuje informace k mimosoudnímu řešení sporů v souladu s ustanovením § 14 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele (dále jen „**zákon o ochraně spotřebitele**“).
2. Zhotovitel dále informuje objednatele, jenž je spotřebitelem, o možnosti mimosoudního řešení sporů. Orgánem příslušným k projednávání sporu mezi zhotovitelem a objednatelem, jenž je spotřebitelem, 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.

VII. Závěrečná ustanovení

1. Tento reklamační řád platí pro všechny provozovny zhotovitele a smluvní sběrný zhotovitele.
2. Objednatel má povinnost se s tímto reklamačním řádem seznámit.
3. Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1. 5. 2025