

## **REKLAMAČNÝ PORIADOK**

Reklamačný poriadok je vydaný v súlade so zákonom č. 40/1964 Zb., Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov, zákonom č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona č. 372/1990 Z.z. o priestupkoch v znení neskorších predpisov ako aj ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky. Tento reklamačný poriadok upravuje postup pri uplatňovaní reklamácie na služby ponúkané našou spoločnosťou SUPERLUXE, s.r.o., so sídlom Kukučínova 15, 917 01 Trnava, IČO : 47 092 491, DIČ: SK 202 3743 502, zápis v Obchodnom registri Okresného súdu v Trnave, oddiel Sro, vložka č. 31389/T, v súlade s jej predmetom podnikania (ďalej len „Dodávateľ“) služby pranie a čistenie kobercov

V zmysle tohto reklamačného poriadku je klient oprávnený uplatniť si reklamáciu:

- 1/ na kvalitu služieb
- 2/ na správnosť ceny vyúčtovanej za poskytnutú službu

- a) Dodávateľ služby nie je zodpovedný za poškodenie koberca v dôsledku akejkoľvek skrytej chyby-závady. Je nevyhnutné aby súčasťou každého koberca bola v zmysle platných noriem vyznačená symbolika druhu zloženia a spôsoby prania.
- b) Dodávateľ na dodanie služby neposkytuje záruku. Reklamácie sa vzťahujú iba na kalkulácie ceny a rozmeru.
- c) Niektoré znečistenia sú na hranici poškodenia koberca, ktoré nie je možné odstrániť bez rizika jeho poškodenia (napr. podlepenie koberca najmä farebnými materiálmi, príp. kožou, koženkou a pod.). Podobne nie je možné úplne odstrániť bez rizika poškodenia materiálu napr. silné farebné škvrny (káva, čaj, farby, kola atď.) škvrny lepkavých a viskózných látok, staršie škvrny od moču, mastné škvrny a niektoré sfarbenia, neznámeho pôvodu. Ak má koberec strapce, pri čistení môžu tieto zmeniť farbu, ak nebola dodatočne objednaná služba (bielenie). Koberce v oblastiach intenzívnejšieho používania jednotlivých plôch môžu zostať tmavšie odtiene v dôsledku poškodenia vlákna. Miesta po ťažkých predmetoch (nábytok a pod.) môžu byť na kobercoch poškodené natoľko, že chyby nie je možné úplne odstrániť. V ojedinelých prípadoch môže koberec zmeniť farebný tón, stratiť svoj tvar a rozmer.
- d) Koberce (nové), z dôvodu čistenia môžu zmeniť štruktúru (zmena tónu farby alebo stuhnutie vlákna). Pri prvom čistení vlnených kobercov môže dôjsť k miernemu poklesu ich objemu (výška vlákna atď.)
- e) Reklamácie sa vybavujú na tel. čísle +421 (0)905 869 836
- f) Dodávateľ neprijíma zásielky poslané späť na náklady dodávateľa. Služby za doručenie zásielky sú na náklady objednávateľa.
- g) Vrátené zásielky musia byť sprevádzané dokladom o objednaní služby a popisom závady služby. Sťažnosť sa vybavuje najneskôr do 30 dní odo dňa obdržania sťažnosti. Ak je reklamácia opodstatnená náklady spojené s odvozom a dovozom hradí dodávateľ.
- h) Ak vzniknú vzťahy, ktoré nie sú upravené obchodnými podmienkami firmy budú sa tieto primerane riadiť bodmi a) až g) tohto reklamačného poriadku.

Prioritou našej spoločnosti je Vaša spokojnosť. Vaše pripomienky ku kvalite našich služieb môžete vyjadriť na email [superlux@superlux.sk](mailto:superlux@superlux.sk) alebo prostredníctvom zákazníckej linky 0949106 116 .

Za využitie našich služieb a prejavenu dôveru Vám ďakujeme.

V Trnave, dňa 01. 01. 2017

## **Zmluva o objednaní služby – Súhlas s obchodnými podmienkami**

### **Článok I. - Všeobecné ustanovenia**

- a) Spoločnosť SUPERLUXE, s.r.o., so sídlom Kukučínova 15, 917 01 Trnava, IČO : 47 092 491, DIČ: SK 202 3743 502, zápis v Obchodnom registri Okresného súdu v Trnave, oddiel Sro, vložka č. 31389/T, v súlade s jej predmetom podnikania (ďalej len „Dodávateľ“) služby pranie a čistenie kobercov
- b) Dodávateľ je oprávnený poskytovať služby – pranie a čistenie kobercov
- c) Objednávateľ služby (ďalej len „Objednávateľ“) je fyzická alebo právnická osoba, priamy zákazník alebo sprostredkovateľská spoločnosť, ktorá objednáva (zadáva) objednávku na vykonanie služby.

### **Článok II. - Zadané objednávky**

- a) Objednanie služby sa považuje vyplnenie formuláru o objednaní služby a súhlas s obchodnými podmienkami. Objednávka služby je uzatvorená vypísaním Objednávky (ďalej len „Zmluva“) Objednávateľom a povereným pracovníkom. Zmluva je uzatvorená aj v prípade, ak Objednávateľ potvrdí Objednávku telefonickou formou. Predmetom Zmluvy je vykonanie(zabezpečenie) realizácie služby v rozsahu presne špecifikovanom v Objednávke.
- b) V snahe zabezpečiť adekvátne služby prania kobercov musí každý koberec obsahovať normalizované symboly materiálového zloženia a taktiež symboly údržby (vyhl. MH SR č. 18/1999 o označovaní zloženia a spôsobe zaobchádzania s textilnými výrobkami, § 2 zásady označovania text. výrobkov údajmi o materiálovom zložení, § 6 ods. 1) spôsob označovania symbolmi údržby – kusové výrobky trvale označiť symbolmi údržby)
- c) Objednávateľ vyhlasuje, že bol oboznámený s aktuálnou ponukou Dodávateľa a cenou za služby na základe platného cenníka Dodávateľa (ďalej len „Cenník“), ďalej zákazník prehlasuje, že skontroloval zadané informácie.
- d) Na základe poskytnutých údajov objednávateľa sa dodávateľ zaväzuje uskutočniť službu spôsobom zodpovedajúcim účelu. Dodávateľ je povinný zrealizovať službu v požadovanej kvalite, kvantite a v termíne presne podľa dohodnutých podmienok.
- e) Vyplnením objednávkového formulára dávate súhlas k spracovaniu Vašich osobných údajov (v súlade so zákonom o ochrane osobných údajov) a to najmä meno, adresa, tel. číslo, adresa e-mailu na udržiavanie kontaktu s Vami a zasielanie našich ponúk a vybraných informáciách, nových zaujímavých akciách a noviniek.

### **Článok III. - Platobné podmienky**

- a) Cenník je zverejnený na webovej stránke [www.pranie-kobercov.sk](http://www.pranie-kobercov.sk), na zberných miestach a v priestoroch spoločnosti. Cenník slúži iba na informatívne účely a kalkulácie predbežnej ceny.
- b) Cena je stanovená na základe zákaznikom udaných údajov, ktoré budú dodávateľom preverené. Zákazník sa zaväzuje uhradiť cenu vypočítanú podľa skutočne preverených údajov. Cena za služby sa uhrádza až po dodaní služby.
- c) Dodávateľ služby si môže pri prevzatí objednávky vyžiadať finančnú zálohu do výšky 50 % z predpokladanej ceny za dodávanú službu.
- d) Dodávateľ služby si môže účtovať manipulačný poplatok, ktorý bude oznámený pri dodaní služby vopred.

- e) Zákazník súhlasí, že koberec poskytnutý na čistenie bude vydaný dodávateľom až po uhradení všetkých záväzkov súvisiacich s vykonaním služieb voči dodávateľovi.

#### **Článok IV. – Reklamácie**

- a) Dodávateľ služby nie je zodpovedný za poškodenie koberca v dôsledku akejkoľvek skrytej chyby-závady. Je nevyhnutné aby súčasťou každého koberca bola v zmysle platných noriem vyznačená symbolika druhu zloženia a spôsoby prania.
- b) Dodávateľ na dodanie služby neposkytuje záruku. Reklamácie sa vzťahujú iba na kalkulácie ceny a rozmeru.
- c) Niektoré znečistenia sú na hranici poškodenia koberca, ktoré nie je možné odstrániť bez rizika jeho poškodenia (napr. podlepenie koberca najmä farebnými materiálmi, príp. kožou, koženkou a pod.). Podobne nie je možné úplne odstrániť bez rizika poškodenia materiálu napr. silné farebné škvrny (káva, čaj, farby, kola atď.) škvrny lepkavých a viskózných látok, staršie škvrny od moču, mastné škvrny a niektoré sfarbenia, neznámeho pôvodu. Ak má koberec strapce, pri čistení môžu tieto zmeniť farbu, ak nebola dodatočne objednaná služba (bielenie). Koberce v oblastiach intenzívnejšieho používania jednotlivých plôch môžu zostať tmavšie odtiene v dôsledku poškodenia vlákna. Miesta po ťažkých predmetoch (nábytok a pod.) môžu byť na kobercoch poškodené natoľko, že chyby nie je možné úplne odstrániť. V ojedinelých prípadoch môže koberec zmeniť farebný tón, stratiť svoj tvar a rozmer.
- d) Koberce (nové), z dôvodu čistenia môžu zmeniť štruktúru (zmena tónu farby alebo stuhnutie vlákna). Pri prvom čistení vlnených kobercov môže dôjsť k miernemu poklesu ich objemu (výška vlákna atď.)
- e) Reklamácie sa vybavujú na tel. čísle +421 (0)905 869 836
- f) Dodávateľ neprijíma zásielky poslané späť na náklady dodávateľa. Služby za doručenie zásielky sú na náklady objednávateľa.
- g) Vrátene zásielky musia byť sprevádzané dokladom o objednaní služby a popisom závady služby. Sťažnosť sa vybavuje najneskôr do 30 dní odo dňa obdržania sťažnosti. Ak je reklamácia opodstatnená náklady spojené s odvozom a dovozom hradí dodávateľ.
- h) Ak vzniknú vzťahy, ktoré nie sú upravené obchodnými podmienkami firmy budú sa tieto primerane riadiť bodmi a) až g) tohto reklamačného poriadku.

Prioritou našej spoločnosti je Vaša spokojnosť. Vaše pripomienky ku kvalite našich služieb môžete vyjadriť na email [superluxe@superluxe.sk](mailto:superluxe@superluxe.sk) alebo prostredníctvom zákazníckej linky 0949 106 116 .

Za využitie našich služieb a prejavenu dôveru Vám ďakujeme.

Reklamačný poriadok je vypracovaný samostatne v zmysle platných predpisov a je k dispozícii Objednávateľom v priestoroch spoločnosti a na zberných miestach.

#### **Článok V. – Dodacie podmienky**

- a) Lehota na poskytnutie služby by nemala prekročiť 5 pracovných dní pri dodržaní zberného harmonogramu (nevzťahuje na doplnkové služby). V prípade nedodržania termínu dodávok služieb nie je možné žiadať o náhradu škody.
- b) Koberec po dodaní zákazníkovi sa neodporúča skladovať v prepravnej fólii, ktorá slúži len k preprave a nie na dlhodobé skladovanie, pretože môže dôjsť k zapareniu. Zákazník má možnosť objednať si službu na skladovanie.
- c) V čase vyzdvihnutia je kupujúci povinný overiť obsah balíka v prítomnosti kuriéra, či zásielka zodpovedá obsahu objednávky.

- d) Ak sa doručuje koberec po vyčistení na adresu zákazníka, cena za dopravu sa účtuje podľa aktuálneho cenníka. Ak zákazník neprevezme objednanú službu, nemá právo na reklamáciu.
- e) Ak si zákazník neobjednal službu skladovanie, dodávateľ bude postupovať podľa článku 5, odst.f). Cenník pre službu skladovanie je zverejnený na zberných miestach alebo v sídle firmy.
- f) Ak zákazník neprevezme službu v stanovenom termíne, budú sa mu účtovať náklady spojené s dopravou a náklady na skladovanie
- |                                  |     |                                      |      |
|----------------------------------|-----|--------------------------------------|------|
| skladovanie kobercov 11 – 20 dní | 10% | skladovanie kobercov 21 – 30 dní     | 20%  |
| skladovanie kobercov 31 - 60 dní | 40% | skladovanie kobercov viac ako 60 dní | 100% |
- g) Ak zákazník neprevezme službu do 60 dní, položky sa stávajú majetkom spoločnosti a koberce budú použité na charitatívne účely.

#### Článok VI. – Značenie kobercov

Druhy značenia kobercov

<b>KV</b> Syntetické vlákna	<b>T</b> Hodvábne, ručne tkané vlákna	<b>OD</b> Odvoz-Dovoz
<b>V</b> Prírodné vlákna	<b>E</b> EKO pranie	<b>Z</b> domáci miláčikovia (zvieratá)
<b>DV</b> Syntetické s dlhým vláknom	<b>N</b> Dezinfekcia, neutralizácia pachov	<b>D</b> Detaš

#### Článok VII. – Záverečné ustanovenia

- d) Súčasťou objednávky sú tieto zmluvné všeobecné obchodné podmienky prijatia objednávky.
- e) Dodávateľ služieb si vyhradzuje právo na zmenu týchto zmluvných obchodných podmienok prijatia objednávky.

Trnava, dňa 01. 01. 2017