

Práčovňa a čistiareň Bonté
VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY
pri poskytovaní služieb spotrebiteľom

Článok I. - Úvodné ustanovenia

1. Tieto všeobecné obchodné podmienky (ďalej len „VOP“) upravujú vzťahy medzi zmluvnými stranami zmluvy, ktorá vzniká medzi zhotoviteľom, ktorým je Prevádzkovateľ Práčovne a čistiarne Bonté (ďalej aj ako: „Práčovňa“) a objednávateľom, ktorým je Klient, pri využívaní služieb Práčovne Klientmi.
2. Prevádzkovateľom Práčovne je spoločnosť LOAR-VE, a. s., so sídlom Jesenského 6, 929 01 Dunajská Streda. IČO: 34 125 779, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Trnava, vložka č.:10472/T (ďalej len: LOAR-VE, a.s.).
3. VOP sú neoddeliteľnou súčasťou uzatvorenej zmluvy. V prípade rozporu medzi úpravou obsiahnutou v zmluve a v týchto VOP sa na zmluvný vzťah použije úprava obsiahnutá v zmluve.
4. Zaplatením ceny za objednanú službu Klient potvrdzuje, že sa oboznámil so znením týchto VOP.
5. Na všetky zmluvy sa vzťahujú platné všeobecne záväzné právne predpisy Slovenskej republiky, vrátane príslušných kogentných ustanovení nasledovných zákonov upravujúcich práva a povinnosti spotrebiteľa:
 - a) č. 40/1964 Z. z. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov;
 - b) č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov.

Článok II. - Vymedzenie pojmov

1. **Službou** sú všetky práce a čistiace služby, ktoré sú zverejnené v cenníku služieb Práčovne.
2. **Klientom** je fyzická osoba - spotrebiteľ, ktorá má záujem o využitie služieb Práčovne a nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania.
3. **Predajňou** sa rozumie prevádzkový priestor Práčovne, v ktorom sa odovzdávajú odevy určené na poskytnutie služieb.
4. **Cenníkom** je Cenník služieb ponúkaných Práčovňou, ktoré si môže Klient objednať.
5. **Zmluvou** sa rozumie zmluva, ktorá vzniká medzi klientom a Práčovňou a Klientom a ktorej predmetom je poskytnutie služieb Práčovňou.

Článok III. - Objednávka a uzatvorenie zmluvy

1. Objednávku na poskytnutie služieb možno uskutočniť osobne v predajni Práčovne vybratím služieb z cenníka a odovzdaním odevov určených na poskytnutie služieb pracovníkovi Práčovne. Odovzdaním odevov Klient vyjadruje súhlas s cenou objednaných služieb a objednávka sa stáva pre Klienta záväznou. Klient je tým viazaný k zaplateniu ceny objednaných služieb.
2. Práčovňa je oprávnená objednávku Klienta odmietnuť najmä
 - a. ak na odovzdanom odevu chýba etiketa výrobcu určujúca podmienky prania a čistenia,
 - b. ak podľa odborného posúdenia Práčovne odovzdaná odev nie je vhodná na poskytnutie vybratej služby, napr. z dôvodu hrozby vzniku škody na odevu Klienta, na iných odevoch alebo na zariadeniach Práčovne, z dôvodu nevhodnosti zvoleného časového intervalu na poskytnutie služby na danom odevu, atď.
 - c. z kapacitných dôvodov.
3. Zmluva vzniká prijatím objednávky a prevzatím odevov Práčovňou, ktorú je možné meniť, rušiť alebo dopĺňať len na základe vzájomnej dohody medzi Práčovňou a Klientom, ak zákon alebo iný právny predpis neustanovuje inak. Zmluva môže byť uzatvorená aj písomne.
4. Práčovňa po prijatí objednávky vystaví pre Klienta potvrdenku, na ktorom sa uvedie názov a sídlo prevádzkovateľa práčovne, adresa prevádzky, číslo objednávky, dátum odovzdania objednávky a odevu, druh služby podľa cenníka, dátum vybavenia objednávky, stručný popis odovzdaných odevov a ich počet, jednotková a celková cena objednaných služieb.

Článok IV. – Predmet, miesto a termín plnenia zmluvy

1. Predmetom zmluvy je záväzok práčovne poskytnúť Klientovi služby vybraté Klientom v rámci objednávky a záväzok Klienta zaplatiť cenu vybratých služieb v zmysle Cenníka.
2. Miestom plnenia zmluvy je Predajňa Práčovne nachádzajúca sa na adrese: Alžbetínske námestie 1202/2, Dunajská Streda, budova Hotel DAC BONBON. Klient je povinný odevy určené na poskytnutie služieb odovzdať Práčovni a po poskytnutí služieb prevziať v Predajni.
3. Práčovňa poskytne služby v lehote, ktorá je určená v Cenníku podľa služby, ktorú si z ponuky obsiahnutej v cenníku zvolil Klient. Ak v zmysle otváracieho času Práčovne v posledný deň lehoty Práčovňa nie je otvorená, Práčovňa poskytne služby najneskôr v najbližší deň po uplynutí určenej lehoty, počas ktorého je Práčovňa otvorená.
4. Po poskytnutí služby je Klient povinný prevziať odevy v stanovenom termíne vybavenia objednávky. Ak Klient odevy odovzdané Práčovni ani do 30 dní po stanovenom termíne vybavenia objednávky neprevezme, Práčovňa je oprávnená zabezpečiť uskladnenie odevov na náklady Klienta. Náklady na uskladnenie odevov predstavujú sumu 0,30 EUR/deň/kus. Ak si Klient nevyzdvihne odevy ani do 12 mesiacov od poskytnutia služby, Práčovňa je oprávnená nevyzdvihnuté odevy po predchádzajúcom písomnom upozornení zlikvidovať alebo predat a z výťažku predaja uspokojiť svoj nárok na náhradu nákladov na uskladnenie odevov.

Článok V. – Cena a platobné podmienky

1. Za využitie služieb Práčovne je Klient povinný uhradiť cenu za poskytnutie služieb podľa Cenníka.
2. Práčovňa je oprávnená meniť Cenník kedykoľvek, pričom pre zmluvný vzťah s Klientom platia ceny uvedené v Cenníku, ktorý bol v platnosti v čase uskutočnenia objednávky. Nový Cenník vstupuje do platnosti vyvesením v Predajni. Cenník je umiestnený v Predajni na viditeľnom mieste, s ktorým je Klient povinný oboznámiť sa pred uskutočnením objednávky.
3. Ak sa zmluvné strany nedohodli inak, Klient je povinný zaplatiť cenu pri uskutočnení objednávky.

Článok VI. – Vernostný program

1. Klient je oprávnený kedykoľvek požiadať o vydanie vernostnej karty Práčovne. Vernostná karta v prípade jej predloženia pri objednaní služieb oprávňuje Klienta na čerpanie výhod a zliav určených Práčovňou.
2. Práčovňa informuje Klientov o nárokovateľných výhodách a zľavách vyvesením v Predajni, e-mailom na e-mailovú adresu Klienta, alebo na internetovej stránke Práčovne. Práčovňa je kedykoľvek oprávnená ukončiť trvanie akcie umožňujúcej čerpanie konkrétnej výhody či zľavy.
3. Pre účely vystavenia vernostnej karty je Klient povinný vyplniť formulár s uvedením svojich príslušných osobných a kontaktných údajov.

Článok VII. - Reklamácie

1. Klient má právo na bezplatné odstránenie väd služieb poskytnutých Práčovňou. Ak vadu nemožno odstrániť alebo ak ju Práčovňa neodstráni v stanovenej lehote, Klient má právo na zrušenie zmluvy a vrátenie ceny objednaných služieb alebo na primerané zníženie ceny.
2. Klient je povinný skontrolovať kvalitu poskytnutých služieb a fyzický stav odevov, t.j. či nedošlo k ich poškodeniu, pri ich preberaní po poskytnutí služieb. V prípade zistenia nedostatkov alebo poškodení je Klient povinný tieto nedostatky reklamovať u poskytovateľa ihneď v Predajni. Neskoršie uplatnené reklamácie je možné uznať iba vtedy, ak boli Práčovni predložené do 2 mesiacov od prevzatia odevov po poskytnutí služby a ak je preukázané, že nevyhovujúci stav alebo poškodenie odevu mohlo byť spôsobené výlučne Práčovňou.
3. Práčovňa nezodpovedá za vady, ktoré boli spôsobené
 - a. nekvalitným zhotovením alebo úpravou odevov určených na poskytnutie služieb, alebo
 - b. poskytnutím služieb postupom v súlade s etiketou výrobcu,
 - c. inou okolnosťou, v prípade ktorých zodpovednosť Práčovne vylučujú tieto VOP.

3. Klient si uplatní reklamáciu u Práčovni prostredníctvom vyplnenia a odovzdania reklamačného formulára v Predajni, zároveň je povinný reklamované odevy vrátiť Práčovni. Klient v reklamačnom formulári presne popíše vadu a spôsob, akým sa vada prejavuje, kontaktnú adresu (e-mail, telefónne číslo), na ktorú bude Práčovňou vyzozumený o vybavení reklamácie. Ak predmetom reklamácie je aj škoda na odevoch, za účelom určenia hodnoty reklamovaných odevov je klient zároveň povinný predložiť Práčovni originál dokladu o kúpnej cene odevov alebo čestné vyhlásenie o kúpnej cene a čase nadobudnutia odevov. Pri určení hodnoty reklamovaných odevov Práčovňa vychádza z podkladov predložených Klientom, ibaže je zjavné, že predložené podklady nie sú použiteľné na tento účel.
4. Práčovňa potvrdí prijatie reklamácie okamžite, a spotrebiteľovi vydá potvrdenie.
5. Práčovňa je povinná 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 stavu, 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 predloženia predmetu reklamácie Práčovni.
6. Za vybavenie reklamácie sa považuje:
 - a) odovzdanie odevov Klientovi po opätovnom poskytnutí služieb v zodpovedajúcej kvalite alebo po odstránení poškodenia, za ktoré znáša zodpovednosť Práčovňa, popr. doručenie informácie, že odevy sú pripravené na vyzdvihnutie,
 - b) vrátenie ceny za objednané služby, prípadne vyplatenie primeranej zľavy z ceny služby,
 - c) vrátenie odevov Klientovi so zamietnutím reklamácie, ak poskytnuté služby neboli postihnuté vadami, za ktoré by znášala zodpovednosť Práčovňa,
 - d) v prípade poškodenia odevov zo zavinenia Práčovne, ktoré sa nedá napraviť, poskytnutie náhrady škody.
7. O výsledku reklamácie bude Klient informovaný bezprostredne po ukončení reklamačného konania a zároveň mu bude doručený prostredníctvom e-mailu, resp. doporučenou poštou reklamačný protokol (doklad o vybavení reklamácie).
8. Klient je povinný odevy po vybavení reklamácie prevziať v Predajni bez zbytočného odkladu, najneskôr do 7 dní od doručenia oznámenia o vybavení reklamácie.
9. Klient má právo na úhradu nevyhnutných nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti s uplatnením práv zo zodpovednosti za vady.
10. Pokiaľ spotrebiteľ nie je spokojný so spôsobom, ktorým Práčovňa vybavila jeho reklamáciu, alebo ak sa domnieva, že Práčovňa porušila jeho práva, má možnosť obrátiť sa na Práčovňu so žiadosťou o nápravu. Ak Práčovňa na žiadosť o nápravu odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania, spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia svojho sporu podľa § 12 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
11. Alternatívne riešenie sporov môže využiť len spotrebiteľ. Alternatívne riešenie sporov sa týka len sporu medzi spotrebiteľom a predávajúcim, ktorého hodnota presahuje 20 eur.
12. Subjekt alternatívneho riešenia sporov podľa §3 zákona 391/2015 Z.z. môže za začatie riešenia sporu požadovať úhradu poplatku do výšky 5 eur s DPH. Návrh môžete podať spôsobom určeným podľa §12 Zákona 391/2015 Z.z. alebo kliknutím na túto internetovú stránku <https://www.soi.sk/sk/alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov/formular-pre-podanie-navrhu-na-zacatie-ars.soi>.
13. Spotrebiteľ môže na podanie návrhu na alternatívne riešenie svojho sporu využiť platformu pre riešenie sporov online, ktorá je dostupná na webovej stránke <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=SK>.
14. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s Práčovňou a čistiarňou Bonté, ktorej prevádzkovateľom je LOAR-VE, a. s., je Slovenská obchodná inšpekcia:

Inšpektorát SOI so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj, Pekárska 23, 917 01 Trnava 1
tel.: 033/ 321 25 27
e-mail: tt@soi.sk

alebo iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (zoznam je dostupný na stránke <http://www.mhsr.sk>).

Článok VIII. – Ďalšie práva a povinnosti zmluvných strán

1. Práčovňa sa zaväzuje pri poskytovaní služieb postupovať s odbornou starostlivosťou. Práčovňa je povinná poskytnúť služby v zodpovedajúcej kvalite úrovne vybraných služieb. Klient berie na vedomie, že každým poskytnutím čistiacich a pracích služieb dochádza k prirodzenému opotrebeniu odevov.
2. Klient je oprávnený využiť služby len v prípade odevov, ktoré sú v nepoškodenom stave, nepozmenené, bez pridaných a ozdobných predmetov a častí a bez akýchkoľvek iných závad. Ak má Klient záujem o poskytnutie služieb vo vzťahu k odevom, ktoré trpia niektorými z uvedených nedostatkov, je povinný na tieto nedostatky Práčovňu výslovne upozorniť, inak zodpovedá za škodu spôsobenú Práčovni, tretím osobám a za škodu vzniknutú na vlastných odevoch. Pritom platí, že Práčovňa môže využiť svoje právo na odmietnutie objednávky.
3. Pri poskytovaní služieb Práčovňa postupuje v súlade s etiketou výrobcu určujúcou podmienky prania a čistenia.
4. Ak odevy určené na poskytnutie služby trpia vadami, pre ktoré nie sú vhodné na poskytnutie vybratej služby (napr. z dôvodu hrozby vzniku škody na odevu Klienta, na iných odevoch alebo na zariadeniach Práčovne), alebo ak etiketa výrobcu chýba alebo je nečitateľná, Práčovňa je oprávnená odmietnuť objednávku, pričom upozorní Klienta, že ak na poskytnutí služieb napriek uvedeným nedostatkom trvá, Práčovňa poskytne služby pri dodržaní primeranej odbornej opatrnosti, bez prevzatia zodpovednosti za vady poskytnutých služieb.
5. Pri preberaní odevov po poskytnutí služieb je Klient povinný predložiť potvrdenku, inak Práčovňa odevy vydá Klientovi len v prípade, že sa bez akýchkoľvek pochybností preukáže, že je zmluvnou stranou zmluvy, ktorej predmetom sú odovzdávané odevy. Práčovňa je v takom prípade oprávnená účtovať Klientovi poplatok vo výške 5 Eur, za účelom náhrady nákladov spôsobených so stratou potvrdenky.
6. Klient je zodpovedný za úschovu potvrdenky. Práčovňa je povinná vydať odevy aj akejkoľvek tretej osobe, ktorá za Klienta predloží potvrdenku. Práčovňa neznáša zodpovednosť za stratu a/alebo poškodenie odevov, ktoré boli vydané tretej osobe na základe predloženej potvrdenky.
7. Klient je pred poskytnutím služieb oprávnený objednávku stornovať, pričom však zaplatená úhrada za služby sa Klientovi nevracia.

Článok IX. - Ochrana osobných údajov

Informácie a podmienky spracúvania a ochrany osobných údajov nájdete v dokumente Informácie o spracúvaní osobných údajov Práčovne a čistiarne Bonté, ktorý je umiestnený v Predajni a zároveň na internetovej adrese www.cistiarenbonte.sk

Článok X. – Vis Maior

1. Nepovažuje sa za porušenie zmluvy, ak ktorákoľvek zo zmluvných strán nemôže plniť svoje zmluvné povinnosti z dôvodu prekážky, ktorá nastala nezávisle od vôle povinnej zmluvnej strany a bráni jej v splnení jej povinnosti, ak nemožno rozumne predpokladať, že by povinná zmluvná strana túto prekážku alebo jej následky odvrátila alebo prekonala, a že by v čase vzniku záväzku túto prekážku predvídala (napr. vojna, celoštátny štrajk, zemetrasenie, záplava, požiare, teroristický útok, a iné.), pričom táto prekážka priamo bráni splneniu zmluvných povinností zmluvnej strany, ktorá sa jej vzniku dovoľáva (ďalej len: „vis maior“).
2. V prípade vzniku stavu vis maior je zmluvná strana, ktorá v dôsledku vis maior nemôže splniť svoje zmluvné povinnosti, povinná bezodkladne informovať o tejto skutočnosti druhú zmluvnú stranu, zároveň sú obidve zmluvné strany povinné bezodkladne po obdržaní informácie vykonať všetky potrebné opatrenia na predídenie a zníženie rozsahu škôd vzniknutých zmluvným stranám. Na základe požiadavky druhej zmluvnej strany, dotknutá zmluvná strana predloží doklad o existencii okolností vylučujúcich zodpovednosť/vis maior, ktorý vydajú príslušné úrady, ibaže ide o všeobecne záväzný predpis alebo opatrenie orgánov verejnej moci.
3. Ak stav vis maior trvá najmenej 30 dní a zmluvné strany sa nedohodnú inak, ktorákoľvek zo zmluvných strán je oprávnená písomne odstúpiť od tejto zmluvy. Zmluvné strany sa zaväzujú

bez zbytočného odkladu vyrovnať si vzájomné pohľadávky a záväzky, ktoré vznikli do zániku tejto zmluvy.

Článok XI. - Záverečné ustanovenia

1. Všetky dojednania medzi Práčovňou a Klientom sa spravujú právnym poriadkom Slovenskej republiky. Ak vzťah založený zmluvou obsahuje medzinárodný prvok, strany sa dohodli, že vzťah sa riadi právom Slovenskej republiky. Týmto nie sú dotknuté práva spotrebiteľa vyplývajúce z všeobecne záväzných právnych predpisov.
2. Orgánom dozoru nad dodržiavaním povinností predávajúceho voči spotrebiteľovi je Slovenská obchodná inšpekcia, konkrétne pracovisko:
Inšpektorát SOI so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj Pekárska 23, 917 01 Trnava1
tel.: 033/321 25 27, 033/321 25 21
e-mail: tt@soi.sk
<http://www.soi.sk>
<http://www.soi.sk/sk/Podavanie-podnetov-staznosti-navrhov-a-ziadosti.soi>
3. Tieto obchodné podmienky nadobúdajú účinnosť dňom 1.9.2023

V Dunajskej Strede, 31.8.2023