**Všeobecné obchodní podmínky**

1. **Základní pojmy**

Tyto Všeobecné obchodní podmínky (dále jen „**Podmínky**“) upravují práva a povinnosti vzniklé mezi obchodní společností Prádelna a chemická čistírna SLUKO, s.r.o., se sídlem Mlýnská 260, 790 65 Žulová, IČ: 268 19 198, zapsané v obchodním rejstříku Krajského soudu v Ostravě pod sp. zn. C 26668 (dále jen "**provozovatel**") jako prodávajícím a třetími osobami (dále jen "**zákazník**") v oblasti služeb souvisejících s praním, sušením, čištěním, žehlením či mandlováním prádla a šatstva včetně balení a dopravy na základě smlouvy o zajištění praní prádla (dále jen „**smlouva**“).

Pro účely smlouvy a těchto Podmínek se rozumí:

* Spotřebitelem každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s prodávajícím;
* Podnikatelem každý, kdo samostatně vykonává na vlastní účet a odpovědnost výdělečnou činnost živnostenským nebo obdobným způsobem se záměrem činit tak soustavně za účelem dosažení zisku nebo každý, kdo uzavírá smlouvy související s vlastní obchodní, výrobní nebo obdobnou činností či při samostatném výkonu svého povolání, popřípadě osoba, která jedná jménem nebo na účet podnikatele;
* Spotřebitelskou smlouvou smlouva uzavřená mezi podnikatelem a spotřebitelem.

Znění Podmínek může provozovatel měnit či doplňovat. Tímto ustanovením nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklá po dobu účinnosti předchozího znění Podmínek.

Veškeré osobní údaje jsou schraňovány za účelem plnění smlouvy, či našich služeb. Na dotaz zákazníka budou veškeré osobní údaje, které provozovatel uchovává, sděleny, či na žádost zákazníka vymazány.

Odesláním objednávky či předáním prádla zákazník stvrzuje, že se seznámil s těmito Podmínkami a že s nimi bez výhrad souhlasí.

1. **Uzavření smlouvy**

Před uzavřením smlouvy mezi provozovatelem a zákazníkem se vyžaduje, aby zákazník učinil u provozovatele objednávku. Objednávku může zákazník učinit u prodávajícího telefonicky, emailem či jinou vhodnou formou. Objednávku je možno učinit též osobně v provozovně provozovatele; v takovém případě zákazník při předání prádla obdrží od provozovatele potvrzení o převzetí prádla a nezávaznou kalkulaci předběžné ceny.

Z objednávky musejí být patrné zejména následující skutečnosti:

* jméno, příjmení, emailová adresa a telefonní číslo objednávajícího;
* specifikace objednávaných služeb či zboží;
* způsob úhrady ceny;
* informace o požadovaném způsobu doručení včetně dodacího místa;
* případné speciální požadavky či přání zákazníka týkající se poskytovaných služeb.

Smlouva je mezi provozovatelem a zákazníkem uzavřena oboustranným podpisem dokladu o převzetí věci, který musí obsahovat zejména tyto náležitosti:

1. pořadové číslo smlouvy (obsahový list)
2. den převzetí a uzavření smlouvy
3. seznam převzatých věcí
4. lhůta předání věcí po provedeném výkonu
5. datum nebo lhůta, dokdy má být dílo provedeno
6. podpis a razítko smluvních stran

Provozovatel může objednávku zrušit, či nepřijmout v případech, pokud není schopen dle svých možností zaručit bezvadné plnění služby, pokud je prádlo výrazně znečištěné, či jinak poškozené nebo v jiných odůvodněných případech. Provozovatel taktéž může objednávku nepřijmout z provozních důvodů či z důvodu objednání nevhodného termínu, času, či místa doručení.

Zákazník může objednávku zrušit bez jakýchkoli sankcí v případě, pokud služba nebyla poskytnuta. V ostatních případech má provozovatel nárok na úhradu ceny za poskytnutou službu v plné výši včetně prokazatelně vynaložených nákladů.

Provozovatel a zákazník jsou oprávněni od smlouvy odstoupit v případě porušení nebo neplnění povinností. V případě odstoupení smlouvy tato zaniká ve lhůtě jednoho měsíce od doručení písemného oznámení druhé smluvní straně o provedeném odstoupení. V případě odstoupení od smlouvy provozovatelem z důvodu prodlení zákazníka s platbou, je provozovatel oprávněn odstoupit od této smlouvy s okamžitou platností, přičemž provozovatel je v takovém případě rovněž oprávněn zadržet ze své vůle prádlo předané zákazníkem, které má u sebe za účelem plnění smlouvy, a to k zajištění splatného dluhu zákazníka, kterému by jinak byl povinen prádlo vydat.

1. **Poskytování služeb praní prádla**

Provozovatel je povinen poskytovat veškeré služby v souladu se všemi platnými technickými normami, zákony a předpisy a v obvyklé kvalitě.

Zákazník provedením objednávky prohlašuje, že jeho prádlo nepřichází do styku s infekčním ani jiným materiálem, který by znemožňoval praní v prádelně, a zároveň zákazník prohlašuje, že jeho prádlo nemá speciální požadavky na praní, nebude-li provozovateli před uzavřením smlouvy oznámeno jinak.

Provozovatel si vyhrazuje právo odmítnout přijetí materiálu k čištění, pokud je zjevné, že znečištění nebo poškození materiálu přesahuje možnosti dostupných čisticích metod a prostředků. V takovém případě bude zákazník informován a materiál mu bude vrácen bez provedení čištění.

1. **Dodací podmínky**

Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že rozvoz a svoz prádla je prováděn výhradně v týdenním cyklu, a to zdarma v předem dohodnutém dni a dohodnutém čase. Po předchozí dohodě je možno uskutečnit svoz i v jiné dny.

Bude-li mít zákazník zájem o poskytnutí služeb praní prádla v prioritním režimu (tj. zejména požadavek na vyčistění prádla včetně jeho dodání již do druhého dne či do dvou dnů ode dne učinění objednávky), bere na vědomí a souhlasí s tím, že provozovatel si za takto poskytnuté služby účtuje příplatek v dále uvedené výši:

* příplatek ve výši 100 % z celkové ceny při poskytnutí služeb praní prádla včetně dodání prádla na dohodnuté místo v určený den a čas, mají-li být tyto služby poskytnuty prioritně do jednoho pracovního dne ode dne uzavření smlouvy (tj. do druhého dne). V takovém případě je však potřeba, aby objednávka byla učiněna nejpozději do 12:00 hod. v pracovní den, který bezprostředně předchází dni, kdy má být vyprané zboží dodáno;
* příplatek ve výši 50 % z celkové ceny při poskytnutí služeb praní prádla včetně dodání prádla na místo určení v určený den a čas, mají-li být tyto služby poskytnuty prioritně do dvou pracovních dnů ode dne uzavření smlouvy.
1. **Cena a platební podmínky**

Základní ceny služeb poskytovaných provozovatelem jsou stanoveny v ceníku. Aktuální ceník je k dispozici v provozovně provozovatele na vyžádání.

Zákazníkovi budou poskytnuty služby za cenu platnou v okamžiku objednání. V případě, že se jedná o speciální službu, provozovatel zákazníkovi předem potvrdí cenu a termín dodání. Cenu je provozovatel oprávněn měnit vzhledem k aktuální situaci na trhu. Pokud kupující s takovouto změnou nesouhlasí, objednávku nepotvrdí a tato není realizována. Uzavřením smlouvy se zákazník zavazuje zaplatit dohodnutou kupní cenu.

Platby zákazníků za poskytnutí služeb dle smlouvy se uskutečňují na základě faktury provozovatele. Provozovatel vystaví fakturu do pěti pracovních dnů ode dne poskytnutí služeb. Provozovatel předá vystavenou fakturu bez zbytečného odkladu zákazníkovi.

Zaplacením ceny za poskytnuté služby dle smlouvy se rozumí:

* připsání platby na bankovní účet provozovatele;
* zaplacení v hotovosti na pokladně provozovatele;
* zaplacení v hotovosti řidiči při dodání prádla;
* pouze na základě zvláštní písemné dohody může provozovatel akceptovat i potvrzení o provedení platby před jejím připsáním na účet provozovatele (např. po předložení originálu výpisu z bankovního účtu zákazníka s příslušnou platbou).

Nezaplacení faktury v termínu splatnosti je podstatným porušením smluvního vztahu. V takovém případě je provozovatel oprávněn jednostranně od smlouvy odstoupit.

Smluvní pokuta za pozdní úhradu ceny, kterou se zákazník zavazuje pro případ prodlení s platbou zaplatit provozovateli, je sjednána smluvními stranami ve výši 0,05 % z dlužné částky (nejméně však 20 Kč) za každý den prodlení. Provozovatel je oprávněn v souladu s § 1806 občanského zákoníku požadovat také úroky z úroků.

Doba splatnosti faktur, vyúčtování úroků z prodlení a smluvních pokut je stanovena na 10 dnů ode dne vystavení faktury.

1. **Práva z vadného plnění**

Práva a povinnosti smluvních stran ohledně práv z vadného plnění se řídí příslušnými obecně závaznými právními předpisy (zejména ustanoveními § 1914 až 1925, § 2099 až 2117 a § 2161 až 2174 občanského zákoníku).

Zákazník je povinen předat provozovateli prádlo a šatstvo ve způsobilém stavu umožňujícím řádné poskytnutí služeb a bez cizích předmětů. Provozovatel nenese odpovědnost za poškození prádla nebo zařízení, které bylo způsobeno zapomenutými předměty v kapsách či zapadlými v podšívce.

Zákazník je povinen označit své prádlo svou značkou, aby nemohlo dojít k záměně. Provozovatel na požádání Zákazníka provede označení prádla za smluvní cenu, která bude dohodnuta předem

Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že některé znečištění mohou být na hranici poškození materiálu. Jedná se zejména o silné barevné skvrny (krev, káva, víno, barvy apod.), skvrny od lepkavých nebo viskózních látek, mastné skvrny či některá další zbarvení neznámého původu. Na částech intenzivnějšího používání mohou na jednotlivých plochách zůstat tmavší odstíny v důsledku poškození vlákna. Pokud zákazník předá provozovateli takto poškozený nebo špinavý materiál, bere na vědomí a souhlasí s tím, že tyto skvrny nebude možné zcela vyprat a odstranit. Provozovatel se zavazuje vynaložit veškeré úsilí k dosažení co nejlepšího výsledku, avšak garanci odstranění takových skvrn neposkytuje. Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že pro odstranění některých skvrn bude vždy použit silnější program praní, což může způsobit poškození samotného prádla. V případě, že materiál bude vlivem těchto skvrn nebo poškození nevyhovující, provozovatel nenese odpovědnost za případné škody vzniklé na materiálu.

Pokud je vadné plnění způsobeno nesprávným nebo nedostatečným označením oděvů zákazníkem (např. chybějící etikety se symboly pro čištění a žehlení), provozovatel nenese odpovědnost za vzniklé škody a reklamace nebude uznána.

Zákazník je povinen si ihned po doručení, nejpozději do 48 hodin od doručení, prádlo řádně prohlédnout a zkontrolovat kvalitu poskytnutých služeb. Pokud zákazník zjistí poškození prádla či jinou vadu, je povinen práva z vadného plnění uplatnit u provozovatele písemně a bez zbytečného odkladu, nejpozději však do dvou dnů po převzetí zboží. Pokud tak neučiní, nebude na jeho pozdější reklamaci brán zřetel, což zákazník uzavřením smlouvy bere na vědomí. Zákazník je povinen poskytnout provozovateli veškeré potřebné informace a důkazy o vadě, včetně fotografií a popisu problému; neučiní-li to zákazník, jde to k jeho tíži. Zahájení reklamace nemá odkladný účinek na povinnost zákazníka řádně a včas uhradit cenu za služby.

Provozovatel se zavazuje vyřešit oprávněné reklamace co nejdříve, nejpozději však do 30 dnů od jejich uplatnění. V případě oprávněné reklamace má zákazník právo na opravu, přiměřenou slevu z ceny služby, nebo, pokud není oprava možná, na vrácení peněz.

1. **Poučení pro spotřebitele o právu odstoupit od smlouvy**

Do 14 dnů máte právo odstoupit od smlouvy bez udání důvodu. Máte právo odstoupit od smlouvy bez udání důvodu ve lhůtě 14 dnů obchodní následujícího po dni, kdy Vy nebo Vámi určená třetí osoba (jiná než dopravce) převezmete zboží. Pro účely uplatnění práva na odstoupení od smlouvy musíte o svém odstoupení od této smlouvy informovat provozovatele formou jednostranného právního jednání (například dopisem zaslaným prostřednictvím provozovatele poštovních nebo e-mailem). Aby byla dodržena lhůta pro odstoupení od smlouvy, postačuje odeslat odstoupení od smlouvy před uplynutím příslušné lhůty. Pokud odstoupíte od této smlouvy, vrátíme Vám bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů ode dne, kdy nám došlo Vaše oznámení o odstoupení od smlouvy, všechny platby, které jsme od Vás obdrželi, včetně nákladů na dodání (kromě dodatečných nákladů vzniklých v důsledku Vámi zvoleného způsobu dodání, který je jiný než nejlevnější způsob standardního dodání námi nabízený). Pro vrácení plateb použijeme stejný platební prostředek, který jste použil(a) pro provedení počáteční transakce, pokud jste výslovně neurčil(a) jinak. Pokud odstoupíte od smlouvy, máme nárok na náhradu nákladů, které jsme již v souvislosti se smlouvou vynaložili.

1. **Mimosoudní řešení sporů**

Spotřebitel má právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu, který vznikl mezi ním a společností Prádelna a chemická čistírna SLUKO, s.r.o. Subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je česká obchodní inspekce. Bližší informace naleznete na [www.coi.cz](http://www.coi.cz/) a <https://adr.coi.cz/cs>. Spotřebitel může využít rovněž platformu pro řešení sporů online, Která je zřízena Evropskou komisí na adrese  <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

1. **Závěrečná ustanovení**

Tyto Všeobecné obchodní podmínky jsou nedílnou součástí smlouvy o zajištění praní prádla nebo objednávky.

**Prádelna a chemická čistírna SLUKO, s.r.o.**

www.sluko.cz/produkty/16-pradelna-a-chemicka-cistirna/