

## REKLAMAČNÝ PORIADOK SLUŽBY ČISTENIA A PRANIA KOBERCOV

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 T.K. car s.r.o., Poľná 805, Iža 946 39, IČO:36720861, 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:

Reklamáciu prania kobercov je nutné vykonať do max. 24 hodín od prevzatia koberca zákazníkom. U neskoršej reklamácie nemožno objektívne posúdiť či ide o chybné vyčistený koberec alebo ide o nové znečistenie zákazníkom. U vlnených kobercov všetkých farieb, ale najmä bledej farby nemožno zaručiť bezchybné vypranie, a preto sa na ne záruka nevzťahuje. Na koberce nám odovzdávané v stočenom stave, bez upozornenia na znečistenie a na jeho stav, sa nevzťahuje záruka. U kobercov, ktoré zákazník neprevzal na výzvu pracovníčky, ale otáľal s prevzatím, sa reklamácia nevzťahuje.

**a)** Dodávateľ služby nie je zodpovedný za poškodenie koberca v dôsledku akejkoľvek skrytej chyby, závady, druhu zloženia a spôsobu čistenia. Je nevyhnutné aby súčasťou každého koberca bola v zmysle platných noriem vyznačená symbolika druhu zloženia a spôsob čistenia. Pokiaľ tieto označenia na koberci chýbajú, alebo sú v rozpore s naším spôsobom údržby, t.j. strojového prania vo vode, čistenie je realizované na vlastnú zodpovednosť zákazníka. U vlnených kobercov všetkých farieb, ale najmä bledej farby nemožno zaručiť bezchybné vypranie a preto sa na ne záruka nevzťahuje. Vlnené, viskóзовé, hodvábné, kašmírové, prírodné koberce a koberce bez označenia z dôvodu ich špecifických vlastností čistíme iba na vlastnú zodpovednosť zákazníka.

**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 odstrániť úplne či bez rizika poškodenia materiálu napr. silné farebné škvrny (káva, čaj, farby, kola atď.), škvrny lepkavých a viskózných látok, staršie škvrny od moču, mastné škvrny, zapierané, zažraté a staré škvrny, silné agresívne zápachy (napr. od moču) a sfarbenia neznámeho pôvodu. Ak má koberec strapce, pri čistení môžu tieto zmeniť farbu. Koberce v oblastiach intenzívnejšieho používania jednotlivých plôch môžu zostať tmavšie odtiene v dôsledku poškodenia vlákna. Vychodené miesta a 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, výjsť na povrch lepidlo.

**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.). Vlnené, viskózové, hodvábné, kašmírové, prírodné koberce a koberce bez označenia z dôvodu ich špecifických vlastností čistíme iba na vlastnú zodpovednosť zákazníka. Vlnené koberce môžu púšťať farby, vzory a znečistenia. U vlnených a viskózových kobercov bledej farby nemožno zaručiť bezchybné vypranie, a preto sa na ne záruka nevzťahuje.

**e)** Reklamácie sa posielajú na email: [cistekobercekn@gmail.com](mailto:cistekobercekn@gmail.com), alebo osobne na adrese Hurbanovo 2193, 94701.

**f)** Reklamácie musia byť sprevádzané dokladom o objednaní služby a popisom s fotografiami závady služby, osobne je potrebné priniesť reklamovanú vec. Sťažnosť sa vybavuje najneskôr do 30 dní odo dňa obdržania sťažnosti. Ak je reklamácia opodstatnená, náklady spojené s odvozom a dovozom hradí dodávateľ.

**g)** Ak vzniknú vzťahy, ktoré nie sú upravené obchodnými podmienkami firmy budú sa tieto primerane riadiť bodmi a) až f) tohto reklamačného poriadku.

**Prioritou našej spoločnosti je Vaša spokojnosť. Vaše pripomienky ku kvalite našich služieb môžete vyjadriť na email [cistekobercekn@gmail.com](mailto:cistekobercekn@gmail.com).**

**Za využitie našich služieb a prejavenu dôveru Vám ďakujeme.**