

1. Usługi podstawowe:

- a) Prasowanie, pranie wodne, pranie chemiczne – odzieży oraz tekstyliów domowych.
- b) Maglowanie (usługa dostępna w wybranych pralniach).
- c) Czyszczenie odzieży, butów oraz innego asortymentu skórzanego.
- d) Czyszczenie i impregnacja dywanów.
- e) Poprawki krawieckie (usługa dostępna w wybranych pralniach).
- f) Usługa specjalistycznego czyszczenia w technologii AQUA-DRY* (Usługa dostępna w wybranych lokalizacjach).

2. Usługi uszlachetniające i zabezpieczające:

- a) Oferujemy usługi dodatkowe m.in. krochmal, superkantki (usługa dostępna w wybranych pralniach), apreturę (warstwa ochronna), impregnację, usługi antyalergiczne, dezynfekcję, ozonowanie które są płatne dodatkowo.
- b) Szczegółowe informacje nt. powyższych usług i warunków ich stosowania zostaną udostępnione Klientowi przez personel pralni, na każde żądanie Klienta.

3. Usługi dodatkowe:

a) Pranie na Wagę:

- Usługa Pranie na wagę polega na zrealizowaniu usługi prania określonego asortymentu metodą standardowego prania wodnego.
- Ze względów sanitarnych w Usłudze Pranie na Wagę brak jest recepcji przyjmowanej odzieży. W związku z brakiem recepcji przyjmowanej odzieży asortyment zostanie przyjęty przez pralnię każdorazowo „na odpowiedzialność klienta”, a pracownik pralni poprosi Klienta o podpis potwierdzający zlecenie.
- Usługa Pranie na Wagę dotyczy wyłącznie: bielizny osobistej (majtki, skarpetki, biustonosze) / t-shirt'ów / koszulek na ramiączkach / bluz sportowych / spodni dresowych / legginsów / odzieży niemowlęcej
- Cena prania uzależniona jest od wagi odzieży.
- W ramach usługi Pranie na wagę przyjęty asortyment nie jest prasowany

- W ramach usługi Pranie na wagę nie wykonuje się dodatkowych usług, takich jak usługa typu AQUA-DRY, jak również innych usług uszlachetniających oraz zabezpieczających.
- Po wykonaniu usługi Prania na wagę pralnia oddaje Klientowi upraną, wysuszoną i złożoną odzież w torbie ECO, którą Klient może zakupić w pralni lub opakowaniu własnym Klienta (nie na wieszaku). W związku z powyższym mogą wystąpić zagniecenia odzieży, co Klient akceptuje, wybierając usługę Prania na wagę.
- W ramach usługi Pranie na wagę odzież ważona jest przed wykonaniem usługi. Pralnia informuje, że waga odzieży przed i po wykonaniu usługi Prania na wagę może się różnić co w żaden sposób nie wpływa na cenę usługi Prania na wagę.

b) Abonament Koszule:

- W sprzedaży dostępne są Abonamenty Koszule obejmujące różną ilość koszul. Możliwe dostępne Abonamenty obejmują 30, 50, 80 koszul. Cena Abonamentu Koszule jest zależna od ilości koszul objętych danym Abonamentem Koszule.
- Informacja o aktualnych cenach Abonamentu Koszule jest zamieszczona w cenniku dostępnym w widocznym miejscu w każdym lokalu pralni. Powyższą informację Klient może również uzyskać od pracownika pralni.
- Abonament Koszule obejmujący 30 koszul ważny jest przez 2 (dwa) miesiące od daty wykupu Abonamentu. Pozostałe Abonamenty ważne są przez 6 (sześć) miesięcy od daty wykupu Abonamentu.
- Po upływie okresu ważności Abonamentu Koszule, jego niewykorzystana część przepada. Ponadto Abonament Koszule nie podlega wymianie na inne usługi ani na gotówkę.
- Abonament Koszule jest dostępny w sprzedaży do odwołania.
- W ramach Abonamentu Koszule przyjmowane są koszule biznesowe damskie oraz męskie, o których mowa w pkt 7 a) niniejszego regulaminu (w ramach Abonamentu Koszule nie są przyjmowane koszule, o których mowa w pkt 7 b) niniejszego regulaminu).
- Standardem usługi prasowania wykonywanej w ramach Abonamentu Koszule jest prasowanie rękawów koszuli w kant.
- Abonament Koszule obejmuje usługę prania i prasowania określonej ilości koszul (w zależności o rodzaju wykupionego Abonamentu Koszule odpowiednio 30, 50 lub 80 koszul) przez cały okres ważności Abonamentu.

- Czas realizacji usługi prania i prasowania koszul w Abonamencie Koszule wynosi do 48 godzin od godziny przyjęcia koszul przez pralnię tj. do dwóch dni roboczych.
- W ramach Abonamentu Koszule nie jest wykonywana usługa AQUA-DRY.
- Abonament Koszule można realizować jedynie w pralni, w której Abonament Koszule został wykupiony. Dla każdego Abonamentu Koszule zostaje założona w pralni pisemna specyfikacja/druk Abonamentu w formie przygotowanej przez pralnię, która zawiera następujące informacje: wielkość / wartość Abonamentu Koszule, data wykupu Abonamentu Koszule, termin ważności Abonamentu Koszule, numer paragonu oraz podpis Klienta.
- Każdorazowo przy realizacji usługi prania i prasowania koszul w ramach Abonamentu Koszule, Klient podaje nazwisko lub hasło, pracownik pralni odznacza na specyfikacji / druku daną ilość koszul oddaną do prania, a następnie Klient składa swój podpis na specyfikacji / druku. Wykonanie powyższego przez Klienta jest niezbędne w celu skorzystania z Abonamentu Koszule, co Klient akceptuje.

c) Usługa prania ekspres:

- Czas realizacji prania i prasowania odzieży w ramach usługi Prania ekspres wynosi do 6 godzin od godziny przyjęcia odzieży przez pralnię, w godzinach pracy danej pralni.
- Usługa może być wykonana w ramach prania chemicznego, prania wodnego, specjalistycznego czyszczenia w technologii AQUA-DRY lub samego prasowania
- Koszt usługi Prania ekspres to dopłata 25% do ceny wynikającej z cennika pralni według rodzaju wybranej przez Klienta usługi

4. Usługi promocyjne:

Oferujemy usługi promocyjne, które nie podlegają rabatom, z tytułu posiadania ważnej Karty rabatowej EBS oraz Karty Dużej Rodziny.

Do usług tych zalicza się:

- a) superkantki,
- b) wykup Abonamentu Koszule 30, 50, 80,
- c) wykup Karty rabatowej EBS,
- d) wykup produktów ze sklepiku

Wszelkie usługi prania i prasowania koszul z kartą rabatową posiadają w cenniku usług osobne pozycje cenowe (które nie różnią się o 15%, czyli rabatem należnym z tytułu posiadania karty rabatowej),

stąd asortyment ten nie podlega kolejnych rabatom z tytułu posiadania karty rabatowej.

5. Termin wykonania usługi:

a) Odzież lub inny asortyment przekazany do pralni przez Klienta na 2 godziny przed zamknięciem pralni oddajemy do prania na następny dzień roboczy.

b) Odzież skórzana, obuwie, dywany, magiel i poprawki krawieckie – termin jest ustalany indywidualnie z Klientem.

c) Odzież zabrudzona, która wymaga dodatkowych zabiegów, nietypowa lub delikatna - termin jest ustalany indywidualnie z Klientem.

d) Czas realizacji prania i prasowania koszuli oraz prasowania koszuli w trybie ekspresowym wynosi do 3 godzin od godziny przyjęcia koszuli przez pralnię.

e) Czas realizacji prania i prasowania odzieży w ramach usługi Prania ekspres wynosi do 6 godzin od godziny przyjęcia odzieży przez pralnię, w godzinach pracy danej pralni.

6. Opłaty:

a) Wysokość opłat za usługi określa cennik pralni dostępny w widocznym miejscu w każdym lokalu pralni, tak aby Klient mógł w każdym czasie zapoznać się z ceną interesującej go usługi, z zastrzeżeniem pkt m) poniżej.

b) Opłata za usługę w pralni pobierana jest z góry.

c) Dla wyszczególnionych w cenniku formatów "mały" i "duży" przyjęte zostały wymiary określone w m².**

d) Cena usługi antyalergicznego dla asortymentu do 2m² wynosi 9,99 zł / szt., powyżej 2m² cena wynosi 19,99 zł / szt.

e) W przypadku usługi Pranie na wagę cena prania uzależniona jest od wagi odzieży. Za pierwsze rozpoczęte 2 (dwa) kilogramy prania Klient zapłaci stałą zryczałtowaną kwotą stałą (równą cenie za 2 kg prania). W przypadku prania powyżej 2 kg Klient zapłaci za każdy kolejny kilogram prania kwotą proporcjonalną do wagi prania.

- f) W przypadku dywanu, którego powierzchnia nie przekracza 2m² pobieramy opłatę stałą, w pozostałych przypadkach opłata jest liczona od jednego metra kwadratowego dywanu.
- g) W przypadku magla przy wadze do 1 kg pobieramy zryczałtowaną opłatę stałą (równą cenie za 1 kg magla), za każdy kolejny kilogram magla (powyżej 1 kg) Klient zapłaci kwotę proporcjonalną do wagi prania.
- h) W cenę usługi prania wodnego, prania chemicznego oraz usługi AQUA-DRY wliczone jest także prasowanie.
- i) Cena usługi podstawowej „prasowanie” wynosi 75% ceny usługi prania danego asortymentu.
- j) Cena usługi podstawowej dla odzieży dziecięcej wynosi 75% ceny usługi prania danego asortymentu. Przez odzież dziecięcą rozumie się odzież oznaczoną na metce / wszywce jako odzież dziecięca, gdzie wartość dotycząca wzrostu nie przekracza 140 cm.
- k) Cena usługi dla asortymentu ponadgabarytowego (powierzchnia powyżej 6m²) wynosi 21,90 zł /m². Ze względów ograniczeń technicznych, asortyment ten może nosić znamiona zagnieceń i niedoprasowania, na co Klient wyraża zgodę po uprzednim poinformowaniu go przez pracowników pralni.
- l) Cena prasowania koszuli jest zgodna z aktualnym cennikiem; prasowanie rękawów bez kantów jest zależne od możliwości technicznych w danej pralni; standardem jest prasowanie rękawów koszuli w kant.
- m) W przypadku zgłoszenia do prania odzieży (kategorii), która nie jest zawarta w cenniku, odzież będzie każdorazowo indywidualnie wyceniana przez personel pralni.
- n) Cena usługi Pranie ekspres wynosi 125% ceny usługi prania danego asortymentu.

7. Warunki usługi prania i prasowania koszul biznesowych w cenie promocyjnej z Kartą rabatową EBS i bez Karty rabatowej EBS:

- a) W ramach niniejszej usługi przyjmowane są męskie i damskie koszule biznesowe. Przez „koszulę biznesową” należy rozumieć koszulę, która jest zakładana do garnituru / żakietu, z jedną kieszonką lub bez kieszonki; koszula może być taliowana, zapinana na guziki, z kołnierzykiem prostym, łamanym (smokingowa) lub stójką; mankiety mogą być zapinane na guziki lub spinki.
- b) W ramach usługi nie są przyjmowane koszule zawierające niestandardowe elementy, których wyprasowanie wpływa na pracochłonność i tym samym wzrost kosztów, a więc takie, jak:

żaboty, pagony, kieszenie zapinane na guziki, naszywki, ozdoby, cekiny, koraliki, guziki przyszyte na rękawach, naszyte emblematy, koszule o wysokich gramaturach tkaniny np. koszule flanelowe.

c) Czas realizacji usługi prania i prasowania koszuli może wynieść do 48 godzin tj. do dwóch dni roboczych.

d) Standardem usługi prasowania wykonywanej w ramach usługi prania i prasowania koszul biznesowych jest prasowanie rękawów koszuli w kant.

e) Wszelkie usługi prania i prasowania koszul z kartą rabatową posiadają w cenniku usług osobne pozycje cenowe (które nie różnią się o 15%, czyli rabatem należnym z tytułu posiadania karty rabatowej),

stąd asortyment ten nie podlega kolejnych rabatom z tytułu posiadania karty rabatowej.

8. Przyjmowana do pralni odzież lub inny asortyment będą prane zgodnie z fabrycznym oznakowaniem informującym o sposobie prania zamieszczonym na odzieży lub innym asortymencie. W przypadku braku informacji o sposobie postępowania lub prania ozdób i dodatków (np. suwaki, klamry, guziki, paski, kaptury, kołnierze, zamki błyskawiczne, futra, skóry, skaje, ćwieki itp.) asortyment jest prany w całości zgodnie z fabrycznym oznakowaniem. W przypadku braku fabrycznego oznakowania informującego o sposobie prania, personel pralni ma prawo umieścić odpowiednią adnotację na paragonie „bez gwarancji efektu”/ „usługa za zgodą klienta” i poprosi Klienta o podpis potwierdzający zlecenie a pracownik pralni poprosi Klienta o podpis potwierdzający zlecenie.

9. Pralnia przyjmuje wyłącznie odzież lub inny asortyment posiadający oznakowanie fabryczne informujące o sposobie prania w języku polskim. Odzież lub inny asortyment, który nie posiada oznakowania fabrycznego informującego o sposobie prania w języku polskim lub posiada oznakowanie fabryczne informujące o sposobie prania w innym języku niż język polski, może zostać przyjęty przez pralnię wyłącznie na odpowiedzialność Klienta. W tym wypadku personel pralni ma prawo umieścić odpowiednią adnotację na paragonie „bez gwarancji efektu”/ „usługa za zgodą klienta” i poprosi Klienta o podpis potwierdzający zlecenie. Odzież lub inny asortyment posiadający oznakowanie fabryczne informujące o wyłącznej możliwości prania ręcznego może zostać przyjęta przez pralnię wyłącznie na odpowiedzialność Klienta.

W tym wypadku personel pralni ma prawo umieścić odpowiednią adnotację na paragonie „bez gwarancji efektu”/ „usługa za zgodą klienta” i poprosi Klienta o podpis potwierdzający zlecenie.

10. Odzież lub inny asortyment z widocznymi uszkodzeniami mechanicznymi zgłoszonymi przez Klienta lub zauważonymi przez personel pralni może zostać przyjęty przez pralnię wyłącznie bez gwarancji efektu i usługa zostanie wykonana za zgodą klienta. W tym wypadku personel pralni umieści odpowiednią adnotację na paragonie „bez gwarancji efektu”/ „usługa za zgodą klienta” i poprosi Klienta o podpis potwierdzający zlecenie.

11. Informujemy, że istnieje ryzyko, że nie wszystkie plamy zostaną całkowicie usunięte, dotyczy to plam z silnych barwników (w tym z kawy, herbaty, barszczu, coca-coli, tuszu), plam z klejów i substancji lepkich, przebarwień powstałych od naturalnego drewna i bejc, plam z moczu, niektórych tłustych plam niewiadomego pochodzenia oraz odbarwień.

12. Suknie ślubne oraz dodatki do sukien ślubnych (np. welon), ze względu na ich szczególny charakter są przyjmowane do prania wyłącznie na odpowiedzialność Klienta, bez względu na to czy posiadają oznakowanie fabryczne.

13. Informujemy, że proces czyszczenia odzieży może ujawnić wady konstrukcyjne wyrobu, które się uwidoczniają w postaci m.in. deformacji, przy wyrobach zawierających wypełnienie syntetyczne. W asortymencie zawierającym wypełnienie z puchu i / lub pierza naturalnego, dodatkowo oprócz deformacji, na tkaninie mogą pozostać ślady po oczyszczeniu puchu z jego naturalnej warstwy.

14. Pralnia ma prawo odmówić ze względów sanitarnych przyjęcia odzieży lub innego asortymentu mocno zabrudzonego lub zaplamionego. Personel pralni ma obowiązek poinformować Klienta o ww. przyczynie odmowy przyjęcia.

15. Informujemy, że w przypadku występowania w odzieży pewnych uszkodzeń lub zabrudzeń personel pralni ma prawo umieścić na paragonie odpowiednią adnotację prosząc Klienta o podpis potwierdzający wykonanie zlecenia ze świadomością występowania ww. usterek i tak w wypadku:

- Trwałego zabrudzenia: adnotacja „trwałe zabrudzenie”.
- Silnego zużycia materiału: adnotacja „silne zużycie”.
- Plam mogących być niemożliwymi do całkowitego usunięcia adnotacja „plama bez gwarancji”.

- Uszkodzeń tkaniny (np. zaciągnięcie, rozprucie, rozdarcie, uszkodzenie, wyświecenie, odbarwienie, utrata koloru, zafarbowanie itp.) lub dodatków (np. uszkodzony zamek, brak lub uszkodzenie guzika itp.): adnotacja „uszkodzenie”.
- Przyjęcia do prania asortymentu, wielokolorowego, którego konstrukcję może charakteryzować połączenie różnych rodzajów tkanin, tkanin i skór naturalnych oraz tkanin i skór sztucznych: adnotacja „ryzyko zafarbowania”.
- Przyjęcia do czyszczenia odzieży zawierającej obszycia ze sztucznej skóry (skaju), które, pomimo zapewnień producenta na metce konserwacyjnej mogą zeszywnieć i popękać: adnotacja „bez gwarancji efektu”/ „usługa za zgodą klienta”. W przypadku powzięcia przez personel wątpliwości co do możliwości doprania odzieży, personel ma prawo poinformować o tym Klienta i zawrzeć na paragonie odpowiednią adnotację „bez gwarancji efektu”/ „usługa za zgodą klienta” i poprosić Klienta o podpis potwierdzający zgodę na zlecenie usługi. Pralnia ma prawo odmówić wykonania usługi w przypadku braku podpisania uwag na paragonie przez Klienta.

16. Przed oddaniem odzieży lub innego asortymentu do prania:

- a) Klient powinien dokładnie opróżnić zawartość wszystkich kieszeni oraz usunąć broszki i inne elementy ozdobne, które nie stanowią integralnej części odzieży lub innego asortymentu. Pralnia nie zobowiązuje się do przyjęcia na przechowanie ww. rzeczy. W przypadku pozostawienia lub też nieusunięcia ww. elementów pralnia nie ponosi odpowiedzialności za ich zniszczenie lub zagubienie.
- b) Klient powinien wskazać personelowi przyjmującemu odzież lub inny asortyment wszelkie plamy i określić ich pochodzenie, a także wszelkie uszkodzenia mechaniczne (rozprucia, pęknięcia, miejsca przetarte). Personel pralni ma prawo wskazać samodzielnie zauważone uszkodzenia i zawrzeć odpowiednią adnotację na paragonie prosząc o podpis Klienta na paragonie.
- c) W przypadku oddania do pralni dywanu, dywan powinien być wytrzepany.

17. W przypadku przyjmowania dywanów informujemy, że:

- istnieje ryzyko, że nie wszystkie plamy zostaną całkowicie usunięte, dotyczy to plam z silnych barwników (w tym z kawy, herbaty, barszczu, coca-coli, tuszu), plam z klejów i substancji lepkich, przebarwień powstałych od naturalnego drewna i bejc, plam z moczu, niektórych tłustych plam niewiadomego pochodzenia oraz odbarwień,
- frędzle, które umieszczone są w miejscach intensywnie użytkowanych mogą ulec zniszczeniu oraz zżółknąć,
- dywany wiskozowe (sztuczny jedwab) na skutek czyszczenia mogą zmienić strukturę runa (zmiana odcienia, zeszywnienie włosa),
- dywany i chodniki po czyszczeniu mogą stracić sztywność,
- dywany i chodniki wełniane – czyszczone po raz pierwszy – mogą ulec niewielkiemu skurczeniu,
- na dywanach i chodnikach wykonanych z włókna polipropylenowego w miejscach intensywnie użytkowanych mogą pozostać obszary o ciemniejszych odcieniach, będące wynikiem uszkodzenia runa w trakcie użytkowania.
- dywany jedwabne i orientalne mogą zostać przyjęte przez pralnię wyłącznie na odpowiedzialność Klienta. W tym wypadku personel pralni umieści odpowiednią adnotację na paragonie „bez gwarancji efektu”/ „usługa za zgodą klienta” i poprosi Klienta o podpis potwierdzający zlecenie.

18. W przypadku przyjmowania do czyszczenia asortymentu skórzanego oraz obuwia, ze względu na jej specyfikę, informujemy, że:

- asortyment skórzany oraz obuwie bez zaleceń konserwacji przyjmowany jest na odpowiedzialność Klienta, zgodnie z zapisami w Karcie Przyjęcia Asortymentu Skórzanego i Obuwia
- usługa czyszczenia asortymentu skórzanego /obuwia nie spowoduje przywrócenia danego asortymentu skórzanego /obuwia do jego stanu z dnia zakupu
- odzież / obuwie mogą nierównomiernie się wybarwić w miejscach zabrudzonych, a także ze względu na ukryte wady skór, rodzaj tkaniny lub też częściowe przetarcia
- przy odświeżeniu koloru można uzyskać kolor zbliżony lecz nie identyczny z oryginałem
- w wyrobach wielokolorowych może dojść do migracji barwnika i powstania trwałych zacieków

- silne zabrudzenia, plamy mogą zostać niecałkowicie usunięte
- w procesie czyszczenia i konserwacji odzież/obuwie mogą się podkurczyć lub ulec zdeformowaniu
- po konserwacji odzież/obuwie mogą stać się sztywniejsze i bardziej szorstkie, zmianie ulec może ich odcień i mogą zmatowieć.
- odzież / obuwie o obniżonej wytrzymałości narażone jest na rozerwania i rozprucia. Wówczas potrzebne będą dodatkowe zabiegi (szycie, klejenie), co może spowodować konieczność ponownego kontaktu z Klientem, a w efekcie wydłużenie czasu wykonania usługi
- blizny, skazy, choroby skóry oraz miejsca przetarte w trakcie użytkowania mogą uwidocznić się w procesie czyszczenia
- ćwieki oraz elementy ozdobne mogą ulec uszkodzeniu.
- dodatkowo informujemy, że w przypadku usługi czyszczenia obuwia oraz torebek:
 - a. wewnątrz obuwia oraz torebek jest tylko odświeżane i może się nie doczyścić, może zmienić odcień, mogą pozostać zacieki z barwnika lub z kleju
 - b. wkładki tekstylne oraz sznurowadła mogą ulec uszkodzeniu
 - c. białe obuwie i torebki wykonane z tkaniny lub skóry mogą nie odzyskać pierwotnej bieli
 - d. podeszwy jasne/białe mogą się nie doczyścić.

19. Wydanie odzieży lub innego asortymentu:

a) Podstawą wydania odzieży lub innego asortymentu jest oryginalny paragon fiskalny wydany Klientowi przez personel pralni przy przyjęciu odzieży lub innego asortymentu do prania (Paragon fiskalny”). W przypadku gdy Klient utraci Paragon bądź Paragon fiskalny ulegnie takiemu uszkodzeniu, że nie będzie możliwe odczytanie z niego informacji niezbędnych do wydania odzieży lub innego asortymentu, odzież lub inny asortyment zostanie wydany po przedstawieniu Bonu zamówienia lub innego dowodu potwierdzającego zlecenie usługi (np. potwierdzenie przelewu) oraz po spisaniu odpowiedniego protokołu i weryfikacji zamówienia. Czas weryfikacji zamówienia wynosi do 14 dni roboczych. Informacja o wyniku weryfikacji zostanie przekazana Klientowi za pośrednictwem telefonu (w tym sms), mailem, lub korespondencyjnie na adresy lub numer telefonu podany przez Klienta w protokole.

b) W pralniach wyposażonych w automatyczny system wydawania, wydanie odzieży następuje poprzez automatyczny system wydawania odzieży („Automatyczne wydawanie odzieży”), chyba że Klient zażyczy sobie wydania przez personel pralni. Usługa Automatycznego wydania odzieży jest dostępna w wybranych lokalizacjach.

c) W przypadku Automatycznego wydawania odzieży podstawą odbioru jest bon zamówienia zawierający kod kreskowy („Bon z kodem”). Po zeskanowaniu Bonu z kodem system automatycznie wyda Klientowi odzież, którą Klient jest zobowiązany samodzielnie odebrać z podajnika. Zeskanowanie Bonu z kodem następuje w momencie zbliżenia Bonu z kodem do czytnika. Pralnia nie ponosi odpowiedzialności za odzież pozostawioną przez Klienta na podajniku po zeskanowaniu Bonu z kodem. Zeskanowanie Bonu z kodem jest możliwe tylko jednokrotnie, każdy kolejny skan Bonu z kodem będzie nieskuteczny.

d) Użycie danego Bonu z kodem jest automatycznie odnotowane w systemie pralni i automatycznie uznane jako odbiór gotowego zlecenia. W każdej chwili, w przypadku pytań lub problemów z Automatycznym wydawaniem odzieży Klient powinien niezwłocznie zwrócić się o pomoc do personelu pralni.

e) W przypadku gdy Klient utraci Bon z kodem bądź ulegnie on takiemu uszkodzeniu, że nie będzie możliwe jego zeskanowanie, odzież zostanie wydana po przedstawieniu paragonu lub innego dowodu potwierdzającego zlecenie usługi (np. potwierdzenie przelewu) oraz po spisaniu odpowiedniego protokołu i weryfikacji zamówienia. Czas weryfikacji zamówienia wynosi do 14 dni roboczych. Informacja o wyniku weryfikacji zostanie przekazana Klientowi za pośrednictwem telefonu (w tym sms), mailem, lub korespondencyjnie na adresy lub numer telefonu podany przez Klienta w protokole. Klient powinien zadbać o to, aby Bon zamówienia oraz Bon z kodem nie został utracony bądź uszkodzony.

f) Odzież lub inny asortyment należy odebrać z pralni najpóźniej w terminie miesiąca od daty wykonania usługi. Po upływie tego terminu pralnia pobiera opłatę za przechowanie nieodebranej odzieży lub innego asortymentu w wysokości 3 zł za każdy dzień przechowania.

g) Po upływie 12 miesięcy od dnia przyjęcia zlecenia wykonania usługi pralnia podejmuje próbę kontaktu z Klientem poprzez zamieszczenie w lokalu pralni odpowiedniego ogłoszenia wzywającego do odebrania odzieży lub innego asortymentu przez Klienta w wyznaczonym terminie nie dłuższym jednak niż 14 dni kalendarzowych od dnia wywieszenia ogłoszenia. Jeżeli

Klient nie odpowie na ogłoszenie, uznaje się, że Klient wyraża zgodę na oddanie odzieży lub innego asortymentu na cele charytatywne lub jego utylizację (według decyzji pralni) o czym Klient jest informowany w ogłoszeniu.

20. Reklamacje:

a) W przypadku gdy Klient nie jest zadowolony z wykonanej usługi może zgłosić reklamację.

b) W celu usprawnienia procesu reklamacyjnego zaleca się dokładne obejrzenie efektu usługi oraz zgłoszenie ewentualnej reklamacji bezpośrednio przy odbiorze odzieży lub innego asortymentu. Upływ czasu pomiędzy wykonaniem usługi a zgłoszeniem reklamacji lub widoczne ślady użytkowania odzieży lub innego asortymentu, może stanowić podstawę odmowy uznania reklamacji za zasadną ze względu na brak możliwości ustalenia czy uszkodzenia objęte reklamacją powstały podczas wykonywania przez pralnię danej usługi.

c) Reklamację można zgłosić w dowolnej formie, jednakże w celu ułatwienia rozpatrzenia reklamacji zaleca się formę pisemną. Klient może skorzystać z odpowiednich formularzy przeznaczonych do złożenia reklamacji dostępnych w lokalu pralni. Formularze zostaną udostępnione przez personel pralni na każde żądanie Klienta.

d) Klient składający reklamację jest zobowiązany do przedstawienia dowodu zlecenia reklamowanej usługi w danej pralni np. paragonu.

e) Pralnia jest zobowiązana udzielić odpowiedzi na reklamację Klienta, tak aby Klient mógł się z nią zapoznać w terminie:

- 30 dni od dnia otrzymania reklamacji

- 14 dni od dnia otrzymania reklamacji w przypadku, gdy Klient wraz z reklamacją zgłosił żądanie w ramach rękojmi na podstawie art. 561 [5] Kodeksu cywilnego.

f) Odpowiedź na reklamację pralnia przekazuje Klientowi na papierze lub innym trwałym nośniku, w tym formie elektronicznej (e-mail) lub telefonicznej (w tym poprzez sms). Terminy określone w pkt e) powyżej uważa się za zachowane, jeżeli pralnia przed ich upływem zawiadomi Klienta telefonicznie (w tym poprzez sms), że pisemna odpowiedź na reklamację jest gotowa do odbioru w lokalu pralni, w której złożono reklamację.

g) W celu i na okres rozpatrzenia reklamacji niezbędne jest pozostawienie w pralni reklamowanej odzieży lub innego asortymentu.

h) W przypadku nie okazania przez Klienta oryginału paragonu fiskalnego w procesie reklamacyjnym i tym samym konieczności wykorzystania w procesie reklamacyjnym kopii tego paragonu, adnotacje zapisane na kopii paragonu uznawane są za wiążące

i) Odzież lub inny asortyment, za który Klient otrzymuje odszkodowanie przechodzi na własność EBS S.A. z siedzibą w Warszawie. W przypadku wyptacenia Klientowi odszkodowania pomniejszonego o wartość odzieży lub innego asortymentu po jej/jego uszkodzeniu odzież / inny asortyment zostaje wydany Klientowi na jego wniosek.

21. Ze względów bezpieczeństwa na terenie pralni mogą przebywać wyłącznie osoby upoważnione.

22. Pralnie działające na terenie centrów handlowych są otwarte w godzinach pracy danego centrum handlowego.

*AQUA-DRY - Nowoczesna i ekologiczna alternatywa dla prania chemicznego. Odpowiednik technologii wet-cleaning

** Definicja wymiarów poszczególnych kategorii określonych w cenniku (nie dotyczy dywanów):

- mały" - do 1,5 m² (Z wyjątkiem kategorii kołdra mała, koc, narzuta oraz mały gdzie "mały" oznacza do 3m²).

- "duży" - w przedziale od 1,5 m², do 6 m² (Z wyjątkiem kategorii kołdra duża, koc, narzuta duża gdzie "duży" oznacza

powyżej 3m², ale nie więcej niż 6m²). Asortyment o powierzchni przekraczającej 6m² uznawany jest jako ponadgabarytowy.