

OPĆI UVJETI POSLOVANJA

Općim uvjetima poslovanja uređuju se odnosi između trgovačkog društva Generosius j.d.o.o. kao pružatelja usluga (dalje: Pružatelj usluga) i korisnika usluga, kako fizičkih tako i pravnih osoba (dalje: Korisnik).

Korištenjem usluga korisnici potvrđuju da se u cijelosti slažu s ovim Općim uvjetima poslovanja.

1. Pružatelj usluga se obvezuje postupati prema najvišim standardima kvalitete i sukladno pravilima struke izričito prateći deklaraciju na samom predmetu čišćenja.
2. Iako se Pružatelj usluga maksimalno trudi i s dužnim poštovanjem tretira svaki zaprimljeni artikl, ne može garantirati otklanjanje svakog zaprljanja (zbog same vrste zaprljanja, nepravovremenog tretiranja, neadekvatnog prethodnog tretiranja itd.). Nemogućnost otklanjanja svakog pojedinog zaprljanja ne znači da usluga nije profesionalno i propisno izvršena. Svaka profesionalno i propisno izvršena usluga podložna je naplati.
3. Pružatelj usluga odbacuje odgovornost za dodatke i aplikacije na odjevnim predmetima i drugim artiklima, a kao što su remeni, zatvarači, gumbi, kopče, perle, šljokice, skaj, kožni dodaci. Pružatelj usluga odbacuje odgovornost i za skrivene nedostatke kao što su nepostojanost boje, razni printevi, skupljanje i deformacija materijala uzrokovana greškom u samom materijalu. Razni dodaci i aplikacije često nisu podložni njezi/načinu čišćenja koji proizvođač nalaže na ušivenoj etiketi (deklaraciji).
4. Artikl koji ne sadrži deklaraciju s preporučenim postupkom njege, Pružatelj usluga preuzima isključivo na odgovornost Korisnika.
5. Za sva mehanička oštećenja i promjene obojenja koja postanu vidljiva ili izraženija tek nakon procesa čišćenja, Pružatelj usluga neće preuzeti odgovornost jer takve reakcije najčešće nisu posljedica neadekvatnog tretiranja već istrošenosti i dotrajalosti materijala.
6. Tepisi vrlo često nemaju deklaraciju (sirovinski sastav i uputu o njezi) ili imaju neispravnu deklaraciju (sirovinski sastav i uputu o njezi) te se zbog toga tretiraju isključivo na odgovornost Korisnika. Iako Pružatelj usluga takve artikle tretira oprezno i stručno, ponekad je nemoguće predvidjeti i izbjeći neželjene reakcije materijala.
7. Korisnik je dužan pregledati svoje artikle po izvršenoj usluzi prilikom preuzimanja u poslovnici.
8. Usluga se može reklamirati najkasnije u roku 24h od preuzimanja artikala.
9. U slučaju da je reklamacija opravdana, Pružatelj usluga će ponoviti postupak i otkloniti nedostatak (ako je to moguće) bez naknade.
10. U slučaju da je reklamacija opravdana, a nije moguće otkloniti nedostatak, Pružatelj usluga je dužan izvršiti nadoknadu sukladno Tablici 1.
11. U slučaju gubitka ili pogrešne isporuke artikla od strane Pružatelja usluga, nadoknada se isplaćuje sukladno Tablici 1 nakon što istekne rok od 60 dana od dana zaprimanja artikla na čišćenje. Ako se artikl pronađe u roku od 60 dana od dana zaprimanja, Korisnik nema pravo na nadoknadu štete.
12. Za utvrđivanje visine nadoknade Korisnik je obavezan dostaviti podatak o starosti ili dokaz o kupnji oštećenog artikla. U slučaju nedostatka dokaza o starosti/kupnji Pružatelj usluga će uzeti u obzir zadnju godinu tj. najmanju vrijednost iz Tablice 1.

13. Kako bi se utvrdila opravdanost reklamacije, Pružatelj usluga može postupiti sukladno Zakonu o zaštiti potrošača te zatražiti mišljenje struke (npr. ovlaštenog sudskog vještaka za tekstil, kožarstvo i krznarstvo ili neke druge stručne i ovlaštene ustanove). U tom slučaju Pružatelj usluga snosi trošak takvog postupka (vještačenja).

Tablica 1: Procjena vrijednosti artikala u postotcima prema starosti

Vrsta artikla	Prosječan vijek trajanja	Do 1 god	1 do 2 god.	2 do 3 god	3 do 4 god	4 do 5 god
Kaput/jakna	4	80%	60%	40%	20%	
Tepih	5	50%	40%	30%	20%	10%
Zavjese	5	50%	40%	30%	20%	10%
Popluni/deke	5	80%	60%	40%	30%	20%

14. Korisnik je dužan preuzeti artikle u roku 30 dana od dana njihove predaje na čišćenje.

15. U slučaju da Korisnik nije preuzeo artikl u roku od 60 dana od dana njegove predaje na čišćenje, Pružatelj usluga ima pravo raspolagati nepreuzetim artiklom te će sukladno Zakonu o zbrinjavanju tekstilnog otpada nepreuzeti artikl predati nekoj dobrotvornoj udruzi (Caritas, Crveni križ i sl.) ili društvu za zbrinjavanje otpada.

16. Pružatelj usluga vrši naplatu sukladno važećem cjeniku koji je javno dostupan u svakoj poslovnicu Pružatelja usluga. Cijene su, sukladno odluci Pružatelja usluga, podložne izmjenama.

17. Pružatelj usluga može odobriti određeni popust na redovne cijene te taj popust može i poništiti.

18. Akcije i odobreni popusti se ne zbrajaju.

19. Na sve odnose između Pružatelja usluga i Korisnika koji nisu definirani ovim Općim uvjetima poslovanja primjenjuju se važeći propisi Republike Hrvatske.

20. Sukladno članku 10. stavku 3. Zakona o zaštiti potrošača (NN 41/14, 110/15, 14/19), obavještavamo korisnike da prigovor potrošača mogu podnijeti na jedan od sljedećih načina

- osobno - u praonicu na adresi Samoborska cesta 215, Zagreb
- pismeno na adresu: GENEROSIUS j.d.o.o., Andrije Čubranovića 5, 10000 Zagreb
- putem elektroničke pošte: praonica@praonica.eu
- na telefonski broj: +385 98 299 818

Odgovor na prigovor dostavit ćemo u pisanom obliku u roku od 15 dana od zaprimanja. U prigovoru molimo navesti ime i prezime osobe koja podnosi prigovor i adresu za dostavu odgovora. Prigovore šaljite pismeno i putem elektroničke pošte uz napomenu „Prigovor potrošača“.

21. Za rješavanje eventualnih sporova nadležan je sud u Republici Hrvatskoj.