

# Regulamin Pralni

1. Usługę prania dywanów/tapierki wykonuje firma Rafus.
2. Opłaty za usługi świadczone przez Pralnię określone są w cenniku.
3. Każdy dywan o wymiarach nie przekraczających 1m<sup>2</sup> liczony jest jak 1m<sup>2</sup>.
4. Za transport dywanów pobierana jest dodatkowa opłata (odbiór i zwrot wypranego dywanu pod wskazany przez Klienta adres) zgodnie z obowiązującym cennikiem.
5. Opłatę za usługę prania dywanów/tapicerki pobiera się w całości w momencie wykonania zlecenia.
6. Termin wykonania usługi prania dywanów wynosi 7 dni w przypadku odbioru dywanu od Klienta. Jeżeli dywan odbierany jest z punktu przyjęć, termin wykonania usługi wynosi 7 dni licząc od dnia odbioru dywanów z punktu. Pralnia zastrzega sobie prawo do wydłużenia terminu wykonania usługi, o czym Klient zostaje poinformowany.
7. W sytuacji, gdy Zleceniodawca nie odbierze dywanów w czasie 7 dni od daty ustalonego odbioru, zostaje obciążony kosztami składowania w wysokości 10 zł za każde kolejne rozpoczęte 7 dni.
8. Przy oddawaniu dywanu/tapicerki do Pralni/Punktu Przyjęć Dywanów, Klient zobowiązany jest poinformować obsługę o wszelkich nietypowych zabrudzeniach, takich jak mocz, wymiociny czy pleśń.
9. Klient zobowiązany jest również do poinformowania Pralni o wcześniejszym czyszczeniu dywanu ręcznie (środkami typu Vanish, Dywan Lux, itp.) oraz o ewentualnych uszkodzeniach.
10. Pralnia ma prawo odmówić wykonania usługi jeśli uzna, że jej wykonanie zgodnie z oczekiwaniami Klienta jest niemożliwe do osiągnięcia.
11. Pralnia nie odpowiada za rzeczy znajdujące się w dywanie/aucie lub dostarczone razem z dywanem/autem.
12. Pralnia nie odpowiada za wady ukryte dywanu (wady konstrukcyjne, wady dotyczące złego farbowania dywanu).
13. Pralnia nie gwarantuje 100% usunięcia przykrych zapachów: (np. mocz, wymiociny).
14. Pralnia nie gwarantuje całkowitego usunięcia plam, w szczególności z bejcy, rdzy, wosku, farb, odbarwień, przebarwień pochodzenia spożywczego (napojów gazowanych, soków, wina), brązowych przebarwień na jucie, plam po kawie, herbacie lub zacieku po zalaniu oraz innych silnych barwników (tanina, tłuszcze, napoje energetyzujące).
15. Dywany klejone, podklejane, usztywniane mączką kostną mogą ulec rozklejeniu. Pralnia nie ponosi odpowiedzialności za tego typu dywany. Klient zleca czyszczenie takiego dywanu tylko i wyłącznie na własną odpowiedzialność. Dywany klejone są przyjmowane warunkowo do prania.
16. Obszary o ciemniejszych odcieniach na dywanach z włókna polipropylenowego oraz dywanach typu shaggy są wynikiem uszkodzenia runa w czasie intensywnego użytkowania. Nie jest to jednocześnie błąd powstały w czasie prania dywanów.
17. Wpływ promieni UV powoduje, że dywany blakną tracąc swój oryginalny kolor. Po wypraniu różnice w kolorystyce dywanów mogą się dodatkowo pogłębić.
18. Usługa obszycia dywanu jest możliwa wyłącznie po czyszczeniu dywanu w firmie Rafus.
19. Jeżeli Klient zażyczy sobie skrócenia lub docięcia dywanu, Pralnia wykona taką usługę tylko w przypadku podania przez Klienta dokładnych wymiarów, do jakich dywan ma być docięty.

20. W przypadku uszkodzenia dywanu/tapicerki, podstawą do wypłacenia odszkodowania Zleceniodawcy przez Firmę Rafus jest przedstawienie dokumentu zakupu dywanu/mebla (paragon, faktura itp.) lub jego wycena. W tej sytuacji mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego.
21. Wszelkie roszczenia dotyczące usługi prania dywanów/tapicerki należy kierować do firmy Rafus.
22. Reklamacja Klienta uwzględniana jest do 24 godzin od momentu odbioru dywanu/wyczyszczenia tapicerki.
23. Podstawą do rozpatrzenia reklamacji jest posiadanie poprawnie wypełnionego druku reklamacyjnego i rachunku za wykonaną usługę.
24. Reklamacje przyjmowane są wyłącznie w formie pisemnej lub drogą mailową na adres [biuro@rafus.pl](mailto:biuro@rafus.pl) i rozpatrywane są w ciągu 14 dni licząc od daty złożenia reklamacji.
25. Po korzystnym rozpatrzeniu reklamacji na korzyść zleceniodawcy, zobowiązany jest on do dostarczenia reklamowanego produktu do Firmy Rafus do 7 dni. Nie dostarczenie skutkować będzie anulowaniem reklamacji. Istnieje możliwość odpłatnego odbioru i zwrotu reklamowanego produktu w cenie od 40 zł do 100 zł w zależności od wielkości produktu.
26. Zgłoszenie reklamacji nie zwalnia z obowiązku zapłaty za usługę.
27. W sytuacjach spornych powoływana będzie ekspertyza rzeczoznawcy, której koszt pokrywa strona, której stanowisko zostało potwierdzone.