

Na podlagi 31. člena Statuta Obrtne zbornice Slovenije, sprejetega na seji skupščine OZS 19. 5. 2004 (VPB-1) je UO OZS na svoji seji dne \_\_\_\_\_ sprejel

## **SPLOŠNE POGOJE POSLOVANJA ČISTILNIC IN PRALNIC**

### **I. SPLOŠNO**

#### 1. člen

Splošni pogoji poslovanja čistilnic in pralnic (v nadaljevanju: splošni pogoji) urejajo pravice in obveznosti v razmerju med izvajalci storitev čiščenja in pranja (v nadaljevanju: izvajalci) in naročniki teh storitev (v nadaljevanju: potrošniki) pri izvedbi storitev čiščenja in pranja na osnovi pravil o dobrih poslovnih običajih, zakona o varstvu potrošnikov in obligacijskega zakonika.

#### 2. člen

Splošni pogoji morajo biti objavljeni na običajen način in tako, da so potrošniku dostopni brez težav. Izvajalec mora splošne pogoje izobesiti na vidnem mestu, da se potrošnik more z njimi seznaniti ob oddaji in prevzemu blaga ter v drugih primerih, ki jih določajo splošni pogoji.

#### 3. člen

Splošni pogoji so sestavni del pogodbenega odnosa med izvajalci in potrošniki, če se o tem stranke posebej dogovorijo.

### **II. PREVZEM IN PREGLED BLAGA**

#### 4. člen

Izvajalec vsem potrošnikom zagotavlja izvedbo storitev pod enakimi pogoji.

V čistilnici oziroma pralnici mora biti za prevzem blaga, ki je predmet storitve čiščenja oziroma pranja, zagotovljen primerno opremljen prostor.

## 5. člen

Ob prevzemu blaga izroči izvajalec potrošniku potrdilo, na katerega vpiše datum prevzema, vrsto in količino blaga, predvideni datum izdaje blaga, ceno storitve in po potrebi tudi ocenjeno starost oblačila. Izdaja blaga je praviloma možna le s predložitvijo tega potrdila.

Potrdilo, izdano potrošniku ob sprejemu blaga, ki vsebuje vse elemente računa v skladu s predpisi, lahko velja kot račun.

## 6. člen

Ob oddaji blaga potrošnik izvajalca opozori na morebitne madeže in na morebitno že izvršeno obdelavo le-teh, na posebnosti surovinske sestave pri izdelkih, ki nimajo oznake o surovinski sestavi, na morebitne poškodbe in na predmete posebne vrednosti ter ga seznaniti z želeno posebno vrsto storitve.

## 7. člen

Izvajalec je ob prevzemu dolžan blago profesionalno pregledati in se držati navodil o negi, lahko pa potrošniku predlaga tudi drugačno vrsto rešitve, če meni, da zelena oz. predpisana storitev ni ustrezna ter ne bi omogočila optimalne izvedbe storitve. Svoje strinjanje z izvedbo nepredpisane nege potrošnik potrdi s podpisom na potrdilu. Če potrošnik vztraja pri želeni oz. predpisani storitvi, potrdi to s svojim podpisom na potrdilu in prevzame odgovornost za morebiten neustrezen rezultat ali poškodbo blaga. Za blago, ki nima označenih navodil nege, izvajalec sporazumno s potrošnikom določi vrsto storitve in jo vpiše na potrdilo.

Izvajalec je oproščen svoje odgovornosti, če opozori potrošnika na pomanjkljivosti in napake na blagu, ta pa kljub temu vztraja pri naročilu in da o tem pisno izjavo ali se podpiše na sprejemni listič.

V primeru, da je izvajalec ugotovil slabo kakovost že ob prevzemu, lahko izdelek neočiščen oziroma neopran vrne potrošniku, da bi skupaj ugotovila oziroma preverila vhodno kakovost in se dogovorila glede storitve nege. Izvajalec izvedbo storitve lahko tudi zavrne.

## 8. člen

Izvajalec je dolžan potrošnika opozoriti na možne in običajne poškodbe, ki bi na blagu nastale kljub strokovno opravljeni storitvi čiščenja oziroma pranja, če jih je pričakovati kot posledico opazne slabe kakovosti blaga, nepravilne potrošnikove uporabe blaga ali madežev, umazanij, ki so učinkovale na kakovost blaga, rizičnih surovinskih sestav (npr. PUR, umetno usnje, puhovke, ipd.) ter rizičnih konfekcijskih kombinacij.

## 9. člen

Izvajalec ne odgovarja za poškodbe na dragocenostih, denarju, dokumentih ipd., ki jih potrošnik pozabi v izročnem blagu oz. na katere potrošnik ob oddaji blaga ni posebej opozoril izvajalca.

## III. OBVEZNOSTI IN ODŠKODNINSKA ODGOVORNOST IZVAJALCA

### 10. člen

Izvajalec je dolžan opraviti predpisano ali dogovorjeno storitev čiščenja oziroma pranja po pravilih stroke in v dogovorjenem roku, sicer je potrošniku odgovoren za nastalo škodo.

Podaljšanje roka je upravičeno le v primeru, če je za kakovostno opravljeno storitev čiščenja potrebno poleg dogovorjene ali predpisane storitve opraviti še kakšno dodatno storitev ali postopek čiščenja ponoviti. Upravičeni razlogi za podaljšanje roka so tudi naravna in druga nesreča, bolezen izvajalca ali druga višja sila.

### 11. člen

Pod pogoji iz 1. odstavka 10. člena in v povezavi s 7. členom teh pogojev, izvajalec ne odgovarja za škodo, nastalo:

- na gumbih, zadrgah, okrasnih predmetih, zaponkah, dodatkih (npr. usnjenih obrobah, plastičnih delih, ramenskih podlogah itd.)
- zaradi nekakovostnega materiala in izdelave (za pranje, razvlečenje, krčenje in raztezanje, napake medvlog podiranja robov, napak šivov, skrite napake itd.)
- zaradi potrošnikove nepravilne uporabe blaga
- na blagu tujih proizvajalcev, ki nimajo evropskih oznak za nego, na izdelkih domače in umetnostne obrti brez oznak za nego in na vseh drugih izdelkih, ki nimajo oznak za nego
- na izdelku iz prave, umetne svile, na brušenih izdelkih, izdelkih mikro vlaken, polivretana, ki so iz nekakovostnega ali neustrezno obdelanega materiala in podobno ter na izdelkih za enkratno uporabo, ki niso primerni za čiščenje.

### 12. člen

Če je bila storitev opravljena neskladno s predpisano ali dogovorjeno nego, ima potrošnik pravico zahtevati, da se storitev opravi ponovno in pravilno, ali da se mu vrne vplačani znesek ali odpravi pomanjkljivosti pri opravljeni storitvi ali vrne del plačanega zneska v sorazmerju s pomanjkljivostjo pri opravljeni storitvi. Zahtevek potrošnik poda ob prevzemu oz. v rokih, kot jih določa zakon o varstvu potrošnikov.

Tudi reklamacije glede kakovosti nege mora potrošnik podati ob prevzemu blaga oz. veljajo isti roki.

Svoj ugovor oz. reklamacijo potrošnik poda ustno ali pisno, v primeru zahteve po odškodnini pa le pisno. Izvajalec mora potrošniku odgovoriti v osmih dneh po podani zahtevi.

### 13. člen

Izvajalec ne jamči za rezultat nege, če je bila ta opravljena po pravilih stroke, dogovorjeni negi oz. skladno z navodili nege proizvajalca. Potrošnik je v takem primeru dolžan plačati storitev.

Če izvajalec zaradi nepravilne nege poškoduje predmet tako, da ni več uporaben, je dolžan v osmih dneh preskrbeti nov izdelek enake vrste, kakovosti in vrednosti ali takoj plačati odškodnino, v primeru, da je imelo blago ob prevzemu s strani izvajalca nižjo vrednost, pa ustrezni sorazmerni del odškodnine. V slednjem primeru se, razen če se stranki ne dogovorita drugače, sorazmerna znižana vrednost blaga določi skladno z merili v tabeli za določanje vrednosti tekstilij, ki je priložena splošnim pogojem.

Poškodovan izdelek izvajalec lahko popravi, če se s popravilom ne zmanjša vrednost in uporabnost predmeta. Stroški gredo v breme izvajalca, rok za odpravo poškodbe pa je tri dni od prejema reklamacije.

### 14. člen

V primeru nižje vrednosti blaga iz 2 odst. 13. člena splošnih pogojev se upoštevajo zlasti naslednja merila: nabavno oz. tržno vrednost, obrabljenost blaga in starost blaga.

Nabavna vrednost se določa na podlagi računa potrošnika ob nakupu blaga. V primeru, da potrošnik takega računa nima, se ta vrednost oceni. Tržna vrednost predmeta oziroma blaga je oblikovana na podlagi podobnih predmetov na trgu, v kolikor pa izvajalec in potrošnik ocenita za potrebno, tudi na osnovi mnenja strokovne institucije oziroma izvedenca.

Trajnost blaga oz. njegova življenjska doba je določena s časom uporabne vrednosti, ki jo določajo modni in estetski vidiki.

Starost blaga je lahko ocenjena, dokazuje pa so je z datumom nakupa (račun) oz. datumom izdelave ali pa na podlagi podatka na potrdilu prevzema blaga.

Stopnja obrabe se določa na podlagi ocene stanja, in sicer:

- zelo dobro ohranjeno
- povprečno ohranjeno
- slabo ohranjeno

#### 15. člen

Osnovo za izračun odškodnine za blago posebne vrednosti, ki se čistijo po dogovoru s potrošnikom (npr. izrazito modni predmeti, predmeti brez označb za nego in predmeti posebne vrednosti, kot so spomini, ročna dela, umetniški predmeti ipd.) se lahko določi glede na vrednost, ki jo je imel predmet za potrošnika, če se tako izvajalec in potrošnik vnaprej pisno dogovorita. V tem primeru stranki določita najvišji znesek odškodnine.

### **IV. DRUGE OBVEZNOSTI IN PRAVICE POTROŠNIKA IN IZVAJALCA**

#### 16. člen

Ob prevzemu blaga iz čiščenja je potrošnik dolžan blago pregledati in o morebitnih ugotovljenih napakah obvestiti izvajalca.

#### 17. člen

Kot napaka v smislu prejšnjega člena se ne šteje napaka (madeži, poškodbe), ki jo je imelo blago že ob oddaji v čiščenje, pa je s strokovno opravljeno storitvijo ni bilo mogoče odpraviti, kot tudi ne napake, nastale v pogojih iz 11. člena teh pogojev in v drugih primerih, ki jih določajo splošni pogoji.

#### 18. člen

Potrošnik je dolžan prijaviti napako v izvedbi storitve izvajalcu v čimkrajšem času, vendar ne dalj kot v dveh mesecih od odkritja napake in v vsakem primeru pa ne dalj od enega leta, od kar je prevzel blago. Za odkritje očitne napake se lahko tudi običajno šteje dan potrošnikove redne uporabe blaga.

#### 19. člen

Če izvajalec v predpisanem ali dogovorjenem roku ne odpravi napake, lahko potrošnik po lastni izbiri odpravi napako na račun izvajalca pri drugem izvajalcu storitev čiščenja oziroma pranja.

#### 20. člen

Če izvajalec potem, ko je blago sprejel v čiščenje in ga pregledal, ugotovi, da storitve čiščenja ne bo mogoče opraviti kvalitetno, lahko odstopi od pogodbe in blago brez opravljene nege vrne potrošniku.

## **V. REŠEVANJE SPOROV**

### 21. člen

V primeru, da izvajalec in potrošnik spora ne rešita sama sporazumno, lahko vsak izmed njiju vloži predlog za odločitev oz. posredovanje o sporu pri častnem sodišču pri Obrtni zbornici Slovenije ali sproži spor pri pristojnem sodišču ali pri drugi primerni organizaciji.

## **VI. PLAČILO STORITEV**

### 22. člen

Potrošnik plača storitev v celoti ob oddaji blaga v čiščenje oziroma pranje ali ob njegovem prevzemu.

Izvajalec, ki molče ali izrecno pogojuje izvedbo storitve z delnim ali celotnim predplačilom oz. opravi storitev po sprejemu predplačila, je dolžan potrošniku ob predaji predmetov storitev obračunati in plačati obresti po obrestni meri, po kakršni se obrestujejo hranilne vloge, vezane nad tri mesece. Obračun obresti se izvede, če je storitev opravljena v roku, ki je daljši od treh delovnih dni od prejema predplačila.

V vsakem primeru je potrošnik dolžan plačati storitev v celoti, če je bila opravljena po pravih stroke.

### 23. člen

Za čiščenje in pranje standardnih predmetov se cena storitev zaračunava po veljavnem ceniku, ki ga določi izvajalec glede na stroške čiščenja in pranja.

Izvajalec lahko zniža ceno po veljavnem ceniku v primeru delno opravljene storitve, sklenitve pogodbe o opravljanju storitev za določeno obdobje ali količino, v primeru sezonskih ali posebnih tržnih popustov in z uvedbo klubske kartice.

Izvajalec lahko poveča ceno storitve za določen odstotek v primeru večje zamazanosti predmetov, posebno zahtevne obdelave ali izvedbe več vrst storitev (pranje in čiščenje), pa tudi v dogovoru s stranko v primeru večje vrednosti predmetov storitev.

Cenik mora biti izobešen na vidnem mestu s črkami v velikosti min. 5 mm.

## VII. HRAMBA IN IZDAJA BLAGA

### 24. člen

Potrošnik mora prevzeti blago v dogovorjenem roku, najkasneje pa v 9 mesecih po oddaji blaga v čiščenje oziroma pranje. Po preteku 9 mesecev odda izvajalec blago humanitarnim organizacijam ali ga proda na licitaciji oziroma se reši blaga po določbah 302. člena do 310 člena obligacijskega zakonika.

Po preteku roka za prevzem blaga je potrošnik dolžan plačati tudi stroške hrambe, ki jih izvajalec obračuna v višini 20 % vrednosti opravljene storitve na vsak mesec hrambe, šteto od prvega dneva meseca, ki sledi mesecu v katerem bi potrošnik moral prevzeti blago.

### 25. člen

Izdaja blaga potrošniku je možna praviloma le s predložitvijo potrdila. Izjemoma je mogoče izdati blago brez potrdila, če je potrošnik izvajalcu osebno znan ali če je potrošnik blago izgubil, vendar blago natančno opiše, izvajalcu pa pusti svoje osebne podatke in podpiše prevzem blaga.

### 26. člen

Potrošnik, kateremu je bilo izročeno napačno blago, je dolžan tega takoj vrniti izvajalcu.

### 27. člen

V primeru, da izvajalec ne more identificirati potrošnikovega blaga, lahko od potrošnika zahteva opis predmetov, da razreši primer.

V primeru dogovora s potrošnikom, je rok za rešitev 30 dni, po tem pa se izvede postopek, po katerem je izvajalec potrošniku po njegovi izbiri dolžan izročiti v 8 dneh nov enak izdelek ali mu plačati odškodnino.

Predsednik upravnega odbora  
Obrtne zbornice Slovenije:

Ljubljana, 2006

Štefan Pavlinjek