

PROVOZNÍ A REKLAMAČNÍ ŘÁD PRÁDELNY, BONA, o. p. s.

BONA, o.p.s. je neziskovou organizací, která podporuje lidi s duševním onemocněním poskytováním sociálních služeb a jejich zaměstnáváním. Kromě jiných aktivit provozuje i chráněné pracoviště – Prádelna. Děkujeme, že jste využili našich služeb, Vaši důvěry si vážíme a těšíme se na spolupráci.

1) Lokalita prádelny

Prádelna se nachází v suterénu činžovního domu na adrese: Čimická 223/104, Praha 8 – Bohnice, 180 00. Naši zákazníci mohou využít přilehlé parkoviště.

2) Provozní doba prádelny

Prádelna je pro Vás k dispozici každý všední den (vyjma státních svátků) od 8:00 hod. do 16:30 hod. O víkendu máme zavřeno (viz příloha č. 1).

3) Personální zajištění pracoviště

Provoz zajišťují proškolení zaměstnanci, kteří se střídají v dopolední a odpolední směně. Pracoviště prádelny organizačně spadá pod Dílnu technických služeb, BONA, o. p. s., která sídlí na stejné adrese.

4) Postup poskytnutí služby

- Zákazník přinese prádlo a podá zaměstnanci prádelny instrukce ohledně jeho vyprání.
- Zákazníkovi požadavky a předběžná cena jsou zapsány do knihy **Evidence zakázek**.
- Zaměstnanec prádelny převezme prádlo určené k vyprání a sdělí časový odhad vyřízení objednávky.
- Zákazník přijde pro vyprané prádlo, zaplatí za služby, v případě zájmu mu je vystaven paragon.

5) Práva zákazníka

- Zákazník má právo na profesionální přístup personálu, šetrné nakládání se svěřeným majetkem, rychlé a odborné vyprání.
- Zákazník má právo podat stížnost nebo požádat o reklamaci (viz níže).
- Zákazník má právo seznámit se s ceníkem služeb (viz příloha č. 3) a znát předběžnou kalkulaci konečné ceny.

6) Povinnosti zákazníka

- Zákazník je každá fyzická osoba (nebo fyzická osoba zastupující právnickou osobu/y), která přinesla vyprat prádlo nebo si své vyprané prádlo odnáší.
- Z hlediska BOZP/PO a plynulosti provozu setrvá zákazník v objektu prádelny jen po dobu nezbytně nutnou pro vyřízení své objednávky.
- Zákazník se zavazuje, že nebude do objektu prádelny a okolí vnášet zbraně a výbušniny, alkohol, jiné psychoaktivní látky a další nebezpečné látky a předměty.
- Chování zákazníka, které personál vyhodnotí, že je v rozporu s dobrými mravy (agresivita, obnažování, urážky, sexuální obtěžování, příchod na pracoviště pod vlivem alkoholu apod.) může být důvodem pro nevydání prádla, rozvázání spolupráce, nevpouštění do objektu a přivolání Policie.
- Zákazník respektuje to, že se jedná o Chráněné pracoviště, zaměstnávající osoby s duševním onemocněním.
- Zákazník má povinnost za poskytnutou službu zaplatit, bez otálení, obvyklým způsobem a aktuálně platnou měnou v České Republice (pouze koruny české). Znehodnocené bankovky a mince nemohou být jako platba přijaty. Nepřijímáme platební karty.
- V případě dlouhodobé a bezproblémové spolupráce je možná platba bankovním převodem – *na fakturu*.

7) Práva prádelny

- Zaměstnanec prádelny má právo nepřevzít k vyprání prádlo, které je příliš rozměrné, evidentně poničené, znečištěné do té míry (př. kolomaz, asphalt), že panuje důvodné podezření zašpinění a poničení ostatního prádla a zařízení. Dále prosíme zákazníky, aby si kontrolovali kapsy u kalhot.
- Zaměstnanec prádelny má právo znát a shromažďovat informace, které mohou vést k identifikaci osoby zákazníka. Jedná se především o: jméno, příjmení (popř. jméno firmy) a telefonní číslo zákazníka. Tyto informace jsou shromažďovány z důvodu kvalitního a bezpečného poskytnutí služby. BONA, o.p.s. se zavazuje, že tyto údaje neposkytne třetí straně a bude s nimi nakládat ve smyslu zákona na ochranu osobních údajů. Zákazník stvrzuje porozumění celému řádu, včetně jeho příloh svým podpisem (viz příloha číslo 3).

8) Povinnosti prádelny

- Prádelna se zavazuje, že včas a kvalitně odevzdá zakázku.
- Standartní doba pro vyřízení objednávky praní prádla je do 3 pracovních dnů (možnost Expres příplatku).
- Pracovní prádelny zná pravidla osobní hygieny a hygienického nakládání s prádlem.
- Prádelna se zavazuje k tomu, že nedojde ke smíchání prádla více zákazníků.
- Prádelna se zavazuje k tomu, že se bude řídit pokyny pro praní prádla od výrobce. V případě, že etiketa s těmito informacemi není čitelná nebo chybí, pracovník prádelny se bude řídit instrukcemi zákazníka. V případě, že obdržené pokyny od zákazníka jsou v rozporu s obvyklým způsobem nakládání (vzhledem k materiálu apod.) nebude tento postup doporučen. Pracovník prádelny sdělí svůj názor na navrhovaný postup, sdělí rizika. Odpovědnost za výsledek nese zákazník a v tomto případě nebude moci být uplatněna reklamacie nebo stížnost.

9) Pokyny pro praní od výrobce

K rubu oděvů bývá přišit štítek se symboly, které udávají pokyny pro praní a nakládání s prádlem. Symboly, se kterými pracujeme na našem pracovišti, uvádíme níže (nemáme např. možnost chemického čištění).

- **Vanička s číslem:** Symbol udává maximální teplotu pro praní v pračce (obvykle 30, 40, 60, 90 °C).
- **Přeškrtnutá vanička:** Prádlo se nesmí prát v pračce.
- **Vanička s rukou:** Možné pouze ruční praní.
- **Symbol žehličky s jedním bodem:** Žehlení při maximální teplotě 110 °C.
- **Symbol žehličky se dvěma body:** Žehlení při maximální teplotě 150 °C.
- **Symbol žehličky se třemi body:** Žehlení při maximální teplotě 200 °C.
- **Přeškrtnutá žehlička:** Výrobek se nesmí žehlit.
- **Kruh ve čtverci přeškrtnutý:** Výrobek se nesmí sušit v sušičce. (nepřeškrtnutý – opak).

10) Stížnosti a reklamace

Zákazník má právo podat stížnost na kvalitu odvedené práce, chování personálu a další oblasti dle svého uvážení. Právo na reklamaci a stížnost lze uplatnit **pouze ihned** při vzniku situace, na kterou by se stížnost nebo reklamacie vztahovala (převzetí vypraného prádla, vrácení peněz, apod.). Na pozdější vyjádření nebude brán zřetel. Formulář pro podání oficiální stížnosti a oficiální reklamace viz příloha č. 2.

- Stížnost v první instanci řeší vedoucí dílny Technických služeb nebo osoba jím k řešení stížnosti pověřená. Při neuspokojivém rozhodnutí v první instanci se lze obrátit na vedoucí služby sociální rehabilitace (druhá instance). Konečné odvolání je možné u ředitele organizace (kontakty viz příloha č. 1).
- Ke stížnosti se odpovědná osoba v první úrovni vyjádří do 7 pracovních dnů, v druhé a třetí úrovni do 14 pracovních dnů, od obdržení stížnosti.

11) Náhrada škody

V případě uznané reklamace je několik možností jak kauzu vyřešit.

- Praní zdarma v hodnotě způsobené škody.
- Proplacení zničeného oděvu na základě platebního dokladu.
- Oprava zničeného oděvu v Textilní dílně BONA, o. p. s.