

Regulamin świadczenia Usług Pralniczych Pralniomat Q2

§ 1

Wstęp i definicje

1. Niniejszy Regulamin określa warunki wykonywania i korzystania z Usługi Pralniczej Pralniomat Q2 Smart Locker dotyczącej Odzieży za pośrednictwem Pralniomatów Q2 Smart Locker świadczonej przez Wykonawcę oraz Usługi Pralniczej świadczonej przez EBS S.A. z siedzibą w Warszawie (zdefiniowanej poniżej w pkt. 2. .6).
2. Użyte w Regulaminie określenia mają następujące znaczenia:
 - a. **Pralniomat Q2** – urządzenie – elektroniczna szafa depozytowa przeznaczona do pozostawiania w odpowiednich skrytkach Prania Brudnego i do odbioru Prania Czystego na warunkach przewidzianych w niniejszym Regulaminie, umożliwiającą Nadawcy lub osobie przez niego upoważnionej pozostawianie w tym urządzeniu Prania Brudnego oraz odbiór znajdującego się w nim Prania Czystego. Aktualny wykaz Pralniomatów Q2 Pranie znajduje się na stronie internetowej www.q2pranie.pl;
 - b. **Regulamin** – niniejszy regulamin świadczenia Usług Pralniczych Pralniomat Q2;
 - c. **Cennik** – aktualny cennik za świadczone przez Wykonawcę usługi, w tym za Usługę Pralniczą Pralniomat Q2, zawierający wykaz Odzieży, która może być przedmiotem Usługi Pralniczej Pralniomat Q2. Cennik znajduje się na stronie internetowej www.q2pranie.pl , w aplikacji Q2 Pranie, a jego warunki stanowią integralną część zawieranej przez Nadawcę z Wykonawcą umowy o świadczenie Usługi Pralniczej Pralniomat Q2, będącej jednocześnie podstawą do wyliczenia należnego Wykonawcy wynagrodzenia za Usługę Pralniczą Pralniomat Q2;
 - d. **Odzież** – rzecz lub rzeczy, które zgodnie z niniejszym Regulaminem i Cennikiem mogą stanowić przedmiot Usługi Pralniczej Pralniomat Q2.
 - e. **Pralnia** – pralnie prowadzone przez podmiot (EBS S.A.) działający na zlecenie Wykonawcy, w których świadczona jest Usługa Pralnicza.
 - f. **Usługa Pralnicza** – odpłatna usługa czyszczenia lub/i prania Odzieży wykonywana przez Pralnię zgodnie z niniejszym Regulaminem i Cennikiem.
 - g. **Usługa Pralnicza Pralniomat Q2** - objęta niniejszym Regulaminem odpłatna kompleksowa usługa obejmująca: przyjęcie Prania Brudnego w skrytce/skrytkach Pralniomatu Q2, przewóz Prania Brudnego z Pralniomatu Q2 do Pralni, wykonanie Usługi Pralniczej przez Pralnię, przewóz Prania Czystego do Pralniomatu Q2, oraz wydanie Prania Odbiorcy z odpowiedniej skrytki/skrytek Pralniomatu Q2,
 - h. **Pranie** – Pranie Brudne lub Pranie Czyste;
 - i. **Pranie Brudne** – Odzież pozostawiona w odpowiedniej skrytce/skrytkach Pralniomatu Q2 zgodnie z Regulaminem w celu wykonania Usługi Pralniczej przez Wykonawcę; Pranie Brudne oznacza łącznie całą partię Odzieży objętą danym Nadaniem Prania Brudnego;
 - j. **Pranie Czyste** – Odzież, co do której wykonano Usługę Pralniczą, pozostawiona do odbioru w odpowiedniej skrytce/skrytkach Pralniomatu Q2, w Pralni lub dostarczona przez kuriera w przypadkach przewidzianych w Regulaminie; Pranie Czyste oznacza łącznie całą partię Odzieży objętą danym Nadaniem Prania Brudnego z uwzględnieniem dokonanej w Pralni weryfikacji zgodności zawartości worka zawierającego Pranie Brudne z deklarowaną Odzieżą przy Nadaniu Prania Brudnego;
 - k. **Kod PIN** - czterocyfrowy Osobisty Numer Identyfikacyjny wielokrotnego użytku nadawany / generowany w wyniku procesu rejestracji w Aplikacji „Q2 Pranie”;
 - l. **Aplikacja „Q2 Pranie”** - bezpłatna aplikacja udostępniona na stronie internetowej www.q2pranie.pl , umożliwiającą obsługę procesu nadawania Prania Brudnego, monitorowania stanu wykonywania Usługi Pralniczej Pralniomat Q2, zarządzanie kontem Nadawcy oraz umożliwiającą obsługę procesu odbioru Prania Czystego.;

- m. **Nadawca** – posiadacz Prania Brudnego, który zleca Usługę Pralniczą Pralniomat Q2, pozostawia Pranie Brudne w odpowiedniej skrytce/skrytkach Pralniomatu Q2 zgodnie z Regulaminem (także przy pomocy innej osoby),
 - n. **Odbiorca** – Nadawca lub osoba), która może odebrać Pranie Czyste z Pralniomatu Q2 (posiadająca PIN Ndawcy) lub upoważniona przez Nadawcę do odbioru Prania z Pralni lub od kuriera, zgodnie z Regulaminem; osoba posługująca się niezbędnymi do odebrania Prania danymi będzie uważana za osobę upoważnioną przez Nadawcę do odbioru Prania;
 - o. **Logowanie** –wpisanie PIN zgodnie z komunikatami wyświetlanymi przy Pralniomacie Q2 umożliwiające Nadanie Prania Brudnego i odbiór Prania Czystego
 - p. **Nadanie Prania Brudnego** – pozostawienie Prania Brudnego w odpowiedniej skrytce/skrytkach w Pralniomacie Q2 zgodnie z Regulaminem i Cennikiem, potwierdzone zamknięciem odpowiedniej skrytki/skrytek w Pralniomacie Q2; po uprzednim zainstalowaniu aplikacji Q2 Pranie lub rejestracji na stronie www.q2pranie.pl
 - q. **Odbiór Prania Czystego** – odebranie Prania Czystego z odpowiedniej skrytki/skrytek z Pralniomatu Q2, z Pralni lub od kuriera;
 - r. **Wykonawca** – Q2 Smart Locker sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie (31-509), ul. Lubomirskiego 27/1, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000938588, numer NIP 6751759177, kapitał zakładowy: 5.000 PLN, nr tel: +48 511 684 877 (opłata jak za połączenie standardowe - wg cennika właściwego operatora), zawierająca z Nadawcą umowę o świadczenie Usługi Pralniczej Pralniomat Q2;
 - s. **Dzień Roboczy** - każdy dzień tygodnia z wyłączeniem niedziel i sobót oraz dni wolnych od pracy określonych w ustawie z dnia 18 stycznia 1951 roku o dniach wolnych od pracy (Dz.U. z 1951 r., nr 4 poz. 28 z późn. zm.);
 - t. **Dane Osobowe** – wprowadzone przez Nadawcę informacje, zgromadzone przez Wykonawcę w czasie rejestracji konta w aplikacji oraz w toku jej użytkowania, stanowiące Dane osobowe w rozumieniu Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 roku;
 - u. **Prawo do odstąpienia od umowy** – zgodnie z art. 27, rozdział 4, ustawy z dnia 30 maja 2014 r o prawach konsumenta (Dz.U. 2014 poz. 827)
3. Świadczenie Usługi Pralniczej Pralniomat Q2 wymaga zaakceptowania niniejszego Regulaminu oraz wyrażenia przez Nadawcę zgody na przetwarzanie danych osobowych przez Wykonawcę i podmioty bezpośrednio współpracujące z Wykonawcą, w celu właściwej realizacji Usługi Pralniczej Pralniomat Q2. Powyższe stanowi warunki konieczne do zawarcia umowy i do korzystania z Usługi Pralniczej Pralniomat Q2.
4. Wykonawca zapewnia, że otrzymane dane osobowe dotyczące Nadawcy będzie przetwarzał w celu należytego wykonania Usługi Pralniczej Pralniomat Q2 zgodnie z art. 23 ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2018 r. nr 101, poz. 1000.z późn. zm.), jak również w innym celu, o ile osoba, której dane dotyczą, wyraziła na to zgodę. W szczególności Nadawca może wyrazić zgodę na przetwarzanie jego danych osobowych przez Wykonawcę w celach marketingowych oraz na udostępnianie ich w celach marketingowych podmiotom bezpośrednio współpracującym z Wykonawcą oraz na wykorzystanie numeru telefonu Nadawcy do prowadzenia marketingu bezpośredniego dotyczącego działalności Wykonawcy oraz podmiotów bezpośrednio współpracujących z Wykonawcą, za pomocą środków komunikacji elektronicznej przy użyciu telekomunikacyjnych urządzeń końcowych i automatycznych systemów wywołujących. Nadawca może także wyrazić zgodę na przetwarzanie przez Wykonawcę jego danych osobowych w celu przesyłania drogą elektroniczną (e-mail) oraz za pośrednictwem wiadomości tekstowych SMS informacji handlowych o produktach i usługach Wykonawcy oraz podmiotów bezpośrednio współpracujących z Wykonawcą, zgodnie z ustawą z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz. U. 2002 r. Nr 144, poz. 1204 ze zm.). Administratorem danych osobowych jest Q2 Smart Locker sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie (31-509), przy ul. Lubomirskiego 27/1. Zgodnie z ustawą z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2018 r. nr 101, poz. 1000.z późn. zm.). Nadawcy przysługuje prawo dostępu do treści jego danych, prawo ich poprawiania oraz

- prawo złożenia sprzeciwu wobec ich przetwarzania. Podanie danych ma charakter dobrowolny, jednakże jest niezbędne w celu świadczenia Usługi Pralniczej Pralniomat Q2.
5. Do terminów, w tym do terminów wykonania Usługi Pralniczej Pralniomat Q2, przewidzianych w Regulaminie nie wlicza się niedziel i sobót oraz dni wolnych od pracy określonych w ustawie z dnia 18 stycznia 1951 roku o dniach wolnych od pracy.
 6. Wykonawca zastrzega sobie prawo do monitorowania aktywności w pobliżu Pralniomatu Q2. Nagrania mogą zostać wykorzystane w celach związanych z rozpatrywaniem reklamacji i udostępniane na wniosek uprawnionych podmiotów. Wykonawca zastrzega sobie, przede wszystkim w celu wykazania należytego świadczenia Usługi Pralniczej Pralniomat Q2, możliwość monitorowania i nagrywania (m.in. w formacie video) samego procesu Nadania Prania Brudnego przy Pralniomacie Q2, procesu wyjmowania Prania Brudnego przez Wykonawcę z Pralniomatu Q2, procesu weryfikacji Prania Brudnego w Pralni, procesu wkładania Prania Czystego do Pralniomatu Q2, procesu Odbioru Prania Czystego z Pralniomatu Q2.
 7. Wykonawca zastrzega sobie, przede wszystkim w celu wykazania należytego świadczenia Usługi Pralniczej Pralniomat Q2, możliwość rejestrowania rozmów telefonicznych przeprowadzanych z Nadawcą oraz Odbiorcą, o czym Wykonawca przed rozpoczęciem rozmowy winien Nadawcę oraz Odbiorcę poinformować
 8. Założeniem Usługi Pralniczej Pralniomat Q2 jest jak najszybsze jej świadczenie, czego oczekują potencjalni Nadawcy, co z kolei w określonych sytuacjach wymaga szybkiego współdziałania i decyzji Nadawcy. Z tego względu, kontakty Wykonawcy z Nadawcą (Odbiorcą) Usługi Pralniczej Pralniomat Q2 odbywać się będą za pośrednictwem telefonu, wiadomości tekstowych SMS oraz wiadomości elektronicznych przesyłanych na podany przez Nadawcę (Odbiorcę) adres e-mail, na co Nadawca niniejszym wyraża zgodę. Ilekroć w niniejszym Regulaminie jest mowa o przekazaniu informacji czy wiadomości elektronicznej, dotyczy to wysłania wiadomości tekstowej SMS lub wiadomości e-mail. W szczególności w każdym przypadku rozbieżności/niezgodności przy wykonaniu Usługi Pralniczej Pralniomat Q2, opisanych szczegółowo poniżej, treść ustaleń z Nadawcą jest potwierdzana przez Wykonawcę za pośrednictwem wiadomości elektronicznej.
 9. Nadawcy będącemu konsumentem przysługuje prawo do odstąpienia od umowy o świadczenie Usługi Pralniczej Pralniomat Q2 na zasadach określonych w ustawie z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (dalej: „ustawa”). Pouczenie o odstąpieniu od umowy o świadczenie Usługi Pralniczej Pralniomat Q2 stanowi załącznik nr 1 do Regulaminu, natomiast wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy o świadczenie Usługi Pralniczej Pralniomat Q2 stanowi załącznik nr 2 do Regulaminu. Jeżeli Nadawca korzysta z prawa odstąpienia, ma obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia, proporcjonalnie do zakresu spełnionego świadczenia.
 10. Prawo odstąpienia nie przysługuje konsumentowi w przypadku wykonania w całości przez Wykonawcę Usługi Pralniczej Pralniomat Q2, zgodnie z art. 38 pkt 1) ustawy.
 11. Rozpoczęcie świadczenia Usługi Pralniczej Pralniomat Q2 następuje po zamknięciu skrytki/skrytek Pralniomatu Q2, w której/których umieszczone zostało Pranie Brudne. Zamknięcie skrytki/skrytek Pralniomatu Q2, w której/których umieszczone zostało Pranie Brudne, oznacza jednocześnie wyrażenie zgody Nadawcy na rozpoczęcie świadczenia Usługi Pralniczej Pralniomat Q2 przed upływem terminu do odstąpienia od umowy, co Nadawca akceptuje.
 12. Usługa Pralnicza wchodząca w skład Usługi Pralniczej Pralniomat Q2 świadczona jest na zasadach przewidzianych w niniejszym Regulaminie.

§ 2

Nadanie Prania

1. Pozostawienie Prania Brudnego w Pralniomacie Q2 musi być poprzedzone procedurą Nadania Prania Brudnego.
2. Nadanie Prania Brudnego jest inicjowane bezpośrednio przy Pralniomacie Q2. Nadawca powinien postępować zgodnie z komunikatami wyświetlanymi przy korzystaniu z aplikacji Q2 Pranie, podać 9-

cyfrowy numer telefonu komórkowego oraz uzyskany w procesie rejestracji PIN. Nadawca, podając numer telefonu komórkowego, wyraża tym samym zgodę na kontakt telefoniczny w sytuacjach przewidzianych w Regulaminie, w tym także w celu umożliwienia dostarczenia Prania za pośrednictwem kuriera.

3. Brak podania wymaganych danych (zgodnie z komunikatami wyświetlanymi w aplikacji Q2 Pranie lub bezpośrednio na ekranie przy Pralniomacie Q2) uprawnia Wykonawcę do odmowy wykonania Usługi Pralniczej Pralniomat Q2.
4. Wykonawca zastrzega sobie możliwość wykorzystania innego Pralniomatu Q2 niż wskazany przez Nadawcę do nadania Prania Brudnego lub odbioru Prania Czystego w sytuacjach awaryjnych albo za zgodą Nadawcy. Pralniomat Q2 wskazany przez Wykonawcę powinien znajdować się w tej samej miejscowości.
5. Z zastrzeżeniem pkt 4 powyżej, Odbiór Prania Czystego nastąpi w tym samym Pralniomacie Q2, w którym Nadawca nadał Pranie Brudne.
6. Po zamknięciu skrytki Pralniomatu Q2 Nadawca otrzymuje potwierdzenie zakończenia procesu Nadania Prania Brudnego za pomocą wiadomości elektronicznej oraz poprzez powiadomienie w aplikacji Q2 Pranie. Zamknięcie skrytki Pralniomatu Q2 uważa się za moment zawarcia umowy o świadczenie Usługi Pralniczej Pralniomat Q2, do której mają zastosowanie postanowienia Regulaminu.
7. W sytuacji, gdy Pranie Brudne zostało umieszczone w Pralniomacie Q2 po godzinie 09:00, za dzień Nadania Prania Brudnego uważa się Dzień Roboczy następujący po dniu, w którym umieszczono Pranie Brudne w Pralniomacie Q2.
8. Pranie Brudne wyciągane jest z Pralniomatu Q2 tego samego Dnia Roboczego, jeżeli Nadanie Prania Brudnego zostało zakończone przed godziną 09:00. W przeciwnym razie Pranie Brudne może być wyciągane z Pralniomatu Q2 w następnym Dniu Roboczym.

§ 3

Usługa Pralnicza

1. Usługa pralnicza może obejmować:
 - 1.1. Usługi podstawowe:
 - 1.1.1. Prasowanie, pranie wodne, pranie chemiczne – odzieży oraz tekstyliów domowych,
 - 1.1.2. Prasowanie,
 - 1.1.3. Maglowanie,
 - 1.1.4. Czyszczenie butów,
 - 1.1.5. Czyszczenie specjalistyczne w technologii AQUA – DRY
 - 1.2 Usługi uszlachetniające i zabezpieczające płatne dodatkowo:
 - 1.2.1 Krochmal
 - 1.2.2 Superkantki
 - 1.2.3 Apretura (warstwa ochronna)
 - 1.2.4 Impregnacja
 - 1.2.5 Usługi antyalergiczne
 - 1.2.6 Ozonowanie
 - 1.3 Czyszczenie butów
 - 1.4 Odzież skórzaną, futra i kożuchy
2. Wysokość należnego Wykonawcy wynagrodzenia za Usługę Pralniczą Pralniomat Q2 wynika z aktualnego Cennika. Ostateczna wysokość wynagrodzenia za Usługę Pralniczą Pralniomat Q2 zostanie obliczona zgodnie z Cennikiem, po zweryfikowaniu Prania Brudnego w Pralni i przekazana niezwłocznie Nadawcy do wiadomości. Cennik usług dostępny jest na stronie www.q2pranie.pl

3. Przed Nadaniem Prania Brudnego, Nadawca jest zobowiązany zapoznać się z Cennikiem oraz postanowieniami Regulaminu i innych załączników, co pozwoli Nadawcy na oszacowanie wynagrodzenia, jakie będzie musiał uregulować za Usługę Pralniczą Pralniomat Q2.

§ 4

Usługa Pralnicza – Zastrzeżenia

1. Przed włożeniem Prania Brudnego do skrytki Pralniomatu Q2 Nadawca zobowiązuje się dokładnie opróżnić zawartość wszystkich kieszeni Odzieży oraz usunąć z Odzieży broszki i inne ozdoby, które nie stanowią integralnej części odzieży lub innego asortymentu. W przypadku pozostawienia lub też nieusunięcia ww. elementów Pralnia nie ponosi odpowiedzialności za ich zniszczenie.
2. Odzież przyjęta w ramach Usługi Pralniczej Pralniomat Q2 będzie prana zgodnie z dyspozycją złożoną bezpośrednio w Pralniomacie Q2, a także z uwzględnieniem informacji na wszywcę informacyjnej producenta Odzieży. W przypadku, gdy przedstawiciel Pralni, po zbadaniu Odzieży na miejscu uzna, że wykonanie Usługi Pralniczej zgodnie z dyspozycją Nadawcy może uszkodzić Odzież, względnie nie zapewni prawidłowego wykonania Usługi Pralniczej (tj. Odzież może zostać niedoprana), w szczególności w przypadku braku wszywki informacyjnej producenta Odzieży, może się powstrzymać z wykonaniem Usługi Pralniczej do czasu nawiązania kontaktu z Nadawcą i uzyskania jego ostatecznego stanowiska, ale może też wykonać usługę według swojej najlepszej wiedzy i wykorzystując swoje doświadczenie. W przypadku pozytywnego stanowiska Nadawcy Usługa Pralnicza zostanie wykonana na wyłączne ryzyko i odpowiedzialność Nadawcy.
3. W związku z Usługą Pralniczą Pralniomat Q2 Wykonawca zwraca uwagę na właściwości Odzieży wpływające na jakość doczyszczania. Skorzystanie z Usługi Pralniczej Pralniomat Q2 przez Nadawcę oznacza, że Nadawca zapoznał się z poniższymi zasadami i je akceptuje
4. Odzież mocno zabrudzona oraz niektóre plamy mogą się nie doczyścić; dotyczy to zwłaszcza 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.
5. Obszycia ze sztucznej skóry (skaju) mogą zeszytywnieć i popękać;
6. W miejscach uszkodzonych przez mole (lub inne insekty), po wykonaniu Usługi Pralniczej pojawiają się widoczne dziurki, zaś w miejscach narażonych na intensywne tarcie w trakcie użytkowania, po praniu mogą pojawić się przetarcia (rozdarcia) oraz zmiana koloru;
7. Barwniki o niskiej jakości stosowane w Odzieży mogą spowodować miejscowe zanikanie koloru, zmianę koloru lub całkowite rozjaśnienie barwy Odzieży;
8. 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”;
9. 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;
10. Guziki, napy, suwaki zamków błyskawicznych, klamry, a także elementy ozdobne i inne mogą ulec zniszczeniu (np. odpaść, połamać się, stopić lub w inny sposób uszkodzić);
11. Załamania tkaniny spowodowane użytkowaniem Odzieży (np. zgięcia na łokciach, pod kolanami) mogą zostać niedoprasowane.
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. W przypadku przyjmowania do czyszczenia asortymentu skórzanego oraz obuwia:
 - 13.1. czas realizacji usługi wynosi od 7 do 16 dni roboczych

- 13.2. asortyment skórzany oraz obuwiu bez zaleceń konserwacji przyjmowane jest na odpowiedzialność Nadawcy;
- 13.3. usługa czyszczenia asortymentu skózanego/obuwia nie spowoduje przywrócenia danego obuwia do jego stanu z dnia zakupu.
- 13.4. odzież/ obuwiu może 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;
- 13.5. w procesie czyszczenia i konserwacji odzież/ obuwiu mogą się podkurczyć lub ulec zdeformowaniu
- 13.6. po konserwacji odzież/ obuwiu mogą stać się sztywniejsze i bardziej szorstkie, zmianie może ulec ich odcień i mogą zmatowieć;
- 13.7. odzież/ obuwiu o obniżonej wytrzymałości narażone jest na rozerwania i rozprucia. Wówczas potrzebne będą dodatkowe zabiegi (szycie, klejenie), co może spowodować konieczność ponownego kontaktu z Nadawcą, a w efekcie wydłużenie czasu wykonania usługi - blizny, skazy, choroby skóry oraz miejsca przetarte w trakcie użytkowania mogą uwidocznić się w procesie czyszczenia;
- 13.8. ćwieki oraz elementy ozdobne mogą ulec uszkodzeniu;
- 13.9. w przypadku usługi czyszczenia obuwia oraz torebek: wewnątrz obuwia oraz torebek jest tylko odświeżane i może się nie doczyścić, może zmienić odcień, mogą pozostać zacieki z barwnika lub z kleju;
- 13.10. wkładki tekstylne oraz sznurowadła mogą ulec uszkodzeniu;
- 13.11. białe obuwiu i torebki wykonane z tkaniny lub skóry mogą nie odzyskać pierwotnej bieli.
- 13.12. podeszwy jasne/białe mogą się nie doczyścić;
- 14. Za wystąpienie przypadków opisanych powyżej Wykonawca przyjmuje na siebie odpowiedzialność w granicach określonych art. 471-472 kodeksu cywilnego. Wykonawca ponosi odpowiedzialność za uszkodzenie lub utratę Odzieży, które miało miejsce w okresie od Nadania Prania Brudnego w Pralniomacie Q2 do momentu odbioru Prania przez Odbiorcę.

§ 5

Odbiór Prania i Opłaty

- 1. Po wykonaniu Usługi Pralniczej Pranie Czyste jest przewożone do Pralniomatu Q2 wybranego przez Nadawcę przy Nadaniu Prania Brudnego.
- 2. Po umieszczeniu Prania w odpowiedniej skrytce/skrytkach Pralniomatu Q2, Wykonawca powiadamia Odbiorcę za pomocą wiadomości elektronicznej.
- 3. Otwarcie skrytki/skrytek Pralniomatu Q2 zawierającej Pranie nastąpi po łącznym spełnieniu dwóch warunków:
 - a) podaniu prawidłowego PIN-u , oraz
 - b) uiszczeniu całości opłaty za Usługę Pralniczą Pralniomat Q2.
- 4. Odbiorca płaci opłatę za Usługę Pralniczą Pralniomat Q2 za pomocą portfela w aplikacji Q2 Pranie.
- 5. Otwarcie kolejnej skrytki Pralniomatu Q2 z Praniem Czystym jest możliwe po uprzednim zamknięciu poprzednio otwartej skrytki Pralniomatu Q2.
- 6. Wykonawca ani Pralniomat Q2 nie weryfikują i nie sprawdzają tożsamości oraz umocowania osoby wydającej Pranie z odpowiedniej skrytki/skrytek Pralniomatu Q2. Nadawca na własne ryzyko przekazuje innym osobom swój PIN.
- 7. Odbiorca może odebrać Pranie z Pralniomatu Q2 w terminie do 7dni roboczych od wysłania wiadomości, o której mowa w punkcie 2 niniejszego paragrafu. Po tym terminie Pranie jest przechowywane przez Wykonawcę, o czym Nadawca jest informowany w sposób przewidziany w punkcie 2 niniejszego paragrafu. Aby kolejny raz dostarczyć pranie do Pralniomatu Q2 musi dojść do uzgodnień telefonicznych lub mailowych między Odbiorcą a Q2 Smart Locker. Wyjątkowo, w przypadkach losowych (np. śmierć

Nadawcy) Odzież może być wydana w Pralni na podstawie dokładnego opisu Odzieży, daty oddania Odzieży do Pralniomatu Q2, po uzyskaniu danych osobowych Odbiorcy, na podstawie dowodu tożsamości ze zdjęciem. W związku z powyższym Wykonawca prowadzi właściwy rejestr.

8. Jeżeli Odbiorca nie odebrał ponownie Prania Czystego z Pralniomatu Q2 w ciągu 7 dni roboczych, jest zobowiązany odebrać je wprost od Wykonawcy w terminie 3 miesięcy od otrzymania wiadomości elektronicznej o możliwości odbioru Prania lub za wyraźną zgody Nadawcy zostanie ono przekazane na jego koszt przesyłką kurierską. W każdym przypadku po upływie 14 dni przechowania Prania przez Wykonawcę naliczana jest opłata za przechowanie.
9. W razie umieszczenia w Pralniomacie Q2 asortymentu niedozwolonego, , jak też rzeczy innych niż Odzież, Wykonawca informuje Nadawcę za pośrednictwem wiadomości elektronicznej o konieczności odbioru tego asortymentu od Wykonawcy nie później niż w terminie 3 miesięcy od otrzymania przez Nadawcę wiadomości. Po upływie 14 dni przechowania wskazanego asortymentu przez Wykonawcę naliczana jest opłata za przechowanie. Powyższe nie wyłącza możliwości doręczenia wskazanego asortymentu przesyłką kurierską, o ile nawiązanie z Nadawcą kontaktu i uzyskanie jego wyraźnej zgody będzie w jakikolwiek sposób możliwe.
10. W każdym przypadku, gdy w niniejszym Regulaminie mowa jest o naliczaniu opłaty za przechowanie, w tym w razie między innymi nieodebrania Prania (Czystego albo Brudnego) lub Odzieży Zakazanej bądź rzeczy innych niż Odzież z Pralni w terminie 14 dni wskazanym w Regulaminie, Wykonawca ma prawo do naliczania opłaty za przechowanie Odzieży w wysokości 10 zł za każdy dzień przechowania całej partii wskazanego asortymentu, na co Nadawca wyraża zgodę, akceptując niniejszy Regulamin. W każdym zaś przypadku, gdy wskazany asortyment nie zostanie odebrany w terminie 3 miesięcy od dnia, w którym powinien być odebrany zgodnie z Regulaminem Usług Pralniczych Pralniomat Q2, zostanie oddany na cele charytatywne, na co Nadawca wyraża niniejszym swoją zgodę, akceptując niniejszy Regulamin.
11. W każdej sytuacji, gdy w niniejszym Regulaminie mowa jest o przesyłce kurierskiej wysyłanej do Nadawcy po uzyskaniu jego wyraźnej zgody (sms lub e-mail), jest on zobowiązany do poniesienia jej kosztów w wysokości stawki firmy kurierskiej obsługującej pralnię.
12. Usługa Pralnicza jest realizowana następnego dnia roboczego od Nadania Prania Brudnego. W wyjątkowych sytuacjach czas realizacji usługi może być wydłużony. Wydłużenie czasu realizacji usługi może być spowodowane w szczególności następującymi sytuacjami: konieczność powtórznego usuwania silnego zabrudzenia, konieczność dłuższego suszenia, konieczność powtórzenia usługi konserwacji, nieprzewidziana awaria techniczna lub usługa magła, która wymaga dłuższego czasu wykonania (do czterech dni roboczych).
13. Termin wykonania usługi Pralniczej Pralniomat Q2 będzie wydłużony w odniesieniu do Prania Brudnego, co do którego wystąpiły niezgodności stwierdzone w Pralni, o czas od momentu podjęcia próby kontaktu telefonicznego i/ lub mailowego z Nadawcą z informacją o niezgodności, do momentu podjęcia decyzji co do dalszego postępowania przez Nadawcę albo upływu terminu na odstąpienie od umowy przez Nadawcę, jeżeli z Regulaminu wynika takie uprawnienie. Powyższy termin ulega wydłużeniu w przypadkach wystąpienia siły wyższej, jak i w przypadku awarii Pralniomatu Q2 lub awarii Pralni, za którą Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności (np. brak dostawy energii, uszkodzenie Pralniomatu Q2 przez osoby trzecie).
14. Awarie Pralniomatów Q2 będą usuwane niezwłocznie przez Wykonawcę lub podmiot przez niego upoważniony.

§6

Reklamacje

1. W odniesieniu do: (i) reklamacji w zakresie wykonania Usługi Pralniczej w przypadku odbioru Prania z Pralniomatu Q2 , a także (ii) pozostałych reklamacji w zakresie elementów Usługi Pralniczej Pralniomat Q2 (np. awaria urządzeń elektronicznych), innych niż zastrzeżenia co do wykonania Usługi Pralniczej, reklamacje należy zgłaszać w formie pisemnej na adres reklamacje@q2pranie.pl lub za pośrednictwem strony www.q2pranie.pl. Reklamacje należy zgłaszać w terminie 3 dni kalendarzowych od dnia odebrania Prania lub od dnia zaistnienia zdarzenia będącego podstawą reklamacji. Nie wyklucza to złożenia reklamacji w formie pisemnej, wysłanej na adres Wykonawcy

2. Po zgłoszeniu reklamacji przez Nadawcę zostanie ustalona forma odbioru reklamowanej rzeczy od Nadawcy
3. Reklamacja jest rozpatrywana przez Wykonawcę w ciągu 14 dni. Upływ terminu na złożenie reklamacji, jak również decyzja Wykonawcy nie uwzględniająca reklamacji, nie pozbawiają prawa do dochodzenia stosownych roszczeń przed właściwym sądem na zasadach ogólnych.
4. Wykonawca rozpatruje reklamacje po wpłynięciu formularza reklamacyjnego, a także - w przypadku reklamacji Usługi Pralniczej - przyjęciu Odzieży.
5. Odzież, za którą Odbiorca otrzymuje pełne odszkodowanie (to jest wedle wartości Odzieży z daty nadania Prania Brudnego, uwzględniającej jej zużycie od czasu zakupu), pozostaje w Pralni. W przypadku częściowej utraty wartości Odzieży, Odbiorcy przysługuje zwrot Odzieży oraz częściowe odszkodowanie.
6. Wykonawca informuje, że świadczenie Usług Pralniczych odbywa się dodatkowo zgodnie z warunkami opisanymi poniżej, na co Nadawca wyraża zgodę:
7. Czyszczenie (pranie) nie powoduje odnowienia Odzieży do jej stanu pierwotnego, z chwili wytworzenia, lecz wyłącznie odświeżenie jej wyglądu, z uwzględnieniem stanu, w jakim znajdowała się w chwili oddawania do Pralniomatu Q2.
8. Na podstawie art. 471 i art. 472 kodeksu cywilnego, Wykonawca jest zobowiązany do naprawienia szkody wynikłej z niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania na zasadach (w tym wyjątki) przewidzianych w tych przepisach, z uwzględnieniem zastrzeżeń w nich przewidzianych.
9. Odbiorca zgłaszający reklamację Prania jest obowiązany wykazać dokumentem rzeczywistą wartość Odzieży (faktura VAT lub inny dowód zakupu), a w przypadku braku dokumentu potwierdzającego rzeczywistą wartość Odzieży inne wiarygodne dowody na tę okoliczność, umożliwiające przyjęcie bez wątplenia, że taka była wartość Odzieży. Przy wycenie Odzieży bierze się pod uwagę okoliczności takie jak wartość rynkową, okres używania i zużycia Odzieży etc.

§ 6

Postanowienia końcowe

1. Usługa Pralnicza Pralniomat Q2 wykonywana jest zgodnie z Regulaminem obowiązującym w chwili nadania Prania w Pralniomacie Q2. Wszelkie zmiany Regulaminu, które nastąpią po zamknięciu skrytki Pralniomatu Q2 nie mają zastosowania do tej usługi.
2. Jakikolwiek postanowienia niniejszego Regulaminu nie obowiązują w odniesieniu do umów zawieranych z konsumentami, tylko jeżeli takie postanowienia zostałyby uznane za niedozwoloną klauzulę umowną lub praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów. W pozostałym zakresie postanowienia Regulaminu wiążą konsumenta, jeżeli nie zostały w Regulaminie wyraźnie wyłączone w odniesieniu do konsumentów.

Załączniki:

- Załącznik nr 1 - Pouczenie o prawie do odstąpienia
- Załącznik nr 2 – Wzór formularza odstąpienia

ZAŁĄCZNIK NR 1

POUCZENIE O ODSZTĄPIENIU OD UMOWY ŚWIADCZENIA USŁUGI PRALNICZEJ PRALNIOMAT HI'SHINE

Prawo odstąpienia od umowy

Mają Państwo prawo odstąpić od umowy świadczenia Usług Pralniczych Pralniomat Q2 w terminie 14 dni od jej zawarcia bez podania jakiegokolwiek przyczyny.

Prawo odstąpienia nie przysługuje jednak Państwu w przypadku wykonania przez nas w całości Usługi Pralniczej Pralniomat Q2.

Termin do odstąpienia od umowy świadczenia Usług Pralniczych Pralniomat Q2 wygasa po upływie 14 dni od dnia zawarcia umowy świadczenia Usług Pralniczych Pralniomat Q2.

Aby skorzystać z prawa odstąpienia od umowy świadczenia Usług Pralniczych Pralniomat Q2, muszą Państwo poinformować Q2 Smart Locker sp. z o.o. ul. Lubomirskiego 27/1, 31-509 Kraków, e-mail: info@q2locker.pl o swojej decyzji o odstąpieniu od umowy w drodze jednoznacznego oświadczenia (na przykład pismo wysłane pocztą lub e-mailem).

Mogą Państwo skorzystać z wzoru formularza odstąpienia od umowy świadczenia Usług Pralniczych Pralniomat Q2 stanowiącego załącznik nr 2 do Regulaminu, jednak nie jest to obowiązkowe.

Aby zachować termin do odstąpienia od umowy świadczenia Usług Pralniczych Pralniomat Q2, wystarczy, aby wysłali Państwo informację dotyczącą wykonania przysługującego Państwu prawa odstąpienia od umowy świadczenia Usług Pralniczych Pralniomat Q2 przed upływem terminu do odstąpienia od umowy świadczenia Usług Pralniczych Pralniomat Q2, z zastrzeżeniem informacji powyżej.

Skutki odstąpienia od umowy

Jeżeli zażądali Państwo rozpoczęcia świadczenia Usług Pralniczych Pralniomat Q2 przed upływem terminu do odstąpienia od umowy świadczenia Usług Pralniczych Pralniomat Q2, zapłacą nam Państwo kwotę proporcjonalną do zakresu świadczeń spełnionych do chwili, w której poinformowali nas Państwo o odstąpieniu od umowy świadczenia Usług Pralniczych Pralniomat Q2

ZAŁĄCZNIK NR 2

WZÓR FORMULARZA ODSTĄPIENIA OD UMOWY ŚWIADCZENIA USŁUGI PRALNICZEJ PRALNIOMAT HI'SHINE

– Adresat: Q2 Smart Locker sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie, adres: ul. Lubomirskiego 27/1, 31-509 Kraków, e-mail: info@q2locker.pl

Ja/My (*)..... niniejszym informuję/informujemy (*) o moim/naszym* odstąpieniu od umowy o świadczenie Usług Pralniczych Pralniomat Q2

– Data zawarcia umowy (tj. data umieszczenia Prania w Pralniomacie):.....

– Imię i nazwisko konsumenta(-ów):

– Adres konsumenta (-ów):.....

– Podpis konsumenta(-ów)**:

– Data:

(*) Niepotrzebne skreślić.

(**) tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej)

W przypadku odstąpienia od umowy za pośrednictwem wiadomości elektronicznej w tytule e-maila prosimy wpisać adres Pralniomatu Q2 i Numer Prania.