

I REGULAMIN PRANIA DYWANÓW

1. Oddanie dywanu do prania jest równoznaczne z zapoznaniem się i zaakceptowaniem Regulaminu HYGEA, który jest dostępny pod adresem: <https://pralnia.hygea.pl/regulamin>
2. W celu zawarcia umowy niezbędne jest udzielenia zgody na przetwarzanie danych osobowych przez Administratora Danych Osobowych, tj. HYGEA sp. z o.o. (dawniej: PPUH „HYGEA” Czesław Golik), mająca siedzibę przy ul. Kościuszki 96, 64-700 Czarńków, NIP: 7632148901, REGON: 524338644, KRS: 0001010763. Dane osobowe są przetwarzane przez Administratora zgodnie z Polityką Prywatności, która jest dostępna pod adresem: <https://pralnia.hygea.pl/polityka-prywatnosci/>.
3. Informujemy Państwa, że proces czyszczenia (prania) nie przywróci wyrobu do jego pierwotnego stanu sprzed wytworzenia, lecz jedynie odświeży jego wygląd, z uwzględnieniem stanu, w jakim był w chwili oddania do prania.
4. Pralnia nie gwarantuje całkowitego usunięcia/wywabienia plam, szczególnie gdy plamy są stare, były uprzednio zapierane, powstały w wyniku działania silnych środków chemicznych lub innych czynników zmieniających strukturę włókna.
5. Wykonawca usługi zastrzega sobie prawo do odmowy przyjęcia i wykonania zlecenia lub odstąpienia od umowy, w sytuacji, gdy pomimo wcześniejszych oględzin zostanie stwierdzone, że dywan nie nadaje się do prania/czyszczenia lub istnieje ryzyko jego uszkodzenia.
6. Dywany, które nie posiadają etykiety z informacją dotyczącą technologii czyszczenia oraz rodzaju dywanu, lub etykieta jest nieczytelna, są przyjmowane wyłącznie na odpowiedzialność i ryzyko klienta. Pralnia nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne uszkodzenia spowodowane ukrytymi wadami ani szkody wynikające z błędnej identyfikacji dywanów przez producenta.
7. Odbiór rzeczy jest równoznaczny z należyтым wykonaniem usługi.
8. Pralnia nie gwarantuje całkowitego usunięcia/wywabienia plam, zwłaszcza tych pochodzących z substancji takich jak: rdza, krew, воск, mocz, barwniki, farby, odbarwienia, przebarwienia pochodzenia spożywczego, napoje gazowane, soki, wino, kawa, oraz plamy o nieznanym pochodzeniu.
9. Informujemy, że plamy od moczu na jasnych i wełnianych dywanach mogą naruszyć warstwy włosa, co oznacza, że plama po moczu może pozostać - to efekt kwasu zawartego w moczu.
10. W dywanach, które noszą ślady grzybów, pleśni mogą wypadać włosy/włókna.
11. Po odbiorze dywanu zalecamy natychmiastowe wyjęcie go z opakowania foliowego. Trzymanie dywanu w takim opakowaniu z czasem może powodować nieprzyjemne zapachy.
12. Dywany oczekują na odbiór maksymalnie do 3 miesięcy, po czym zostają poddane procesowi utylizacji po wezwaniu telefonicznym (tj.: SMS lub rozmowa) do odbioru dywanu.
13. Dodatkowo informujemy że:
 - a. Frędzle, które umieszczone są w miejscach intensywnego użytkowania mogą ulec zniszczeniu oraz zżółknąć.
 - b. Dywany wiskozowe (sztuczny jedwab) na skutek czyszczenia mogą zmienić strukturę runa (zmiana odcienia, zeszywnienie włosa).
 - c. Dywany i chodniki po czyszczeniu mogą stracić sztywność.
 - d. Dywany i chodniki wełniane mogą ulec niewielkiemu skurczeniu.
 - e. Na dywanach i chodnikach wykonanych z włókna polipropylenowego w miejscach intensywnie używanych mogą pozostać obszary o ciemniejszych odcieniach będące wynikiem uszkodzeń runa w trakcie użytkowania.
 - f. Dywany klejone warstwowo przyjmowane są na ryzyko klienta.



- g. Dodatkowo pralnia nie ponosi odpowiedzialności za:
- złe użytkowanie dywanu, np. wilgoć, narażenie na promienie słoneczne itp.
 - złe przechowywanie dywanu, np. Zbutwienie w sytuacjach po zalaniu czy uszkodzenia fizyczne przez insekty i zwierzęta, których to uszkodzeń nie można ocenić przed wypraniem.
 - W przypadkach określonych pod literami a-g klient przyjmuje do wiadomości ryzyko, że usługa może nie doprowadzić do wyprania dywanu bez opisywanych uszczerbków, godzi się na to przejmując ryzyko na siebie.
14. Z myślą o osiągnięciu najlepszych wyników prania i dbając o satysfakcję naszych klientów, pragniemy poinformować, że czas realizacji usługi może ulec wydłużeniu w przypadku wystąpienia mocnego zabrudzenia lub trudnych do usunięcia plam.
15. Podpisanie umowy jest równoznaczne z akceptacją warunków umowy oraz zapoznaniem się z regulaminem usługi dostępnym na stronie: www.pralnia.hygea.pl, a także z punktami zawartymi bezpośrednio w umowie.

REGULAMIN HYGEA

II DEFINICJE:

1. **Klient** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której przepisy szczególne przyznają zdolność prawną, która korzysta z usług HYGEA;
2. **Konsument** – zgodnie z art. 22[1] Kodeksu Cywilnego oznacza osobę fizyczną dokonującą z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
3. **Kodeks Cywilny** – ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. (Dz. U. z 2023 r., poz. 1933 z późniejszymi zmianami);
4. **Punkt odbioru** – punkt partnerski HYGEA;
5. **Regulamin** – niniejszy Regulamin określający warunki świadczenia usług przez HYGEA;
6. **Serwis internetowy** – dostępny pod adresem <https://pralnia.hygea.pl/> za pośrednictwem, którego Klient może w szczególności składać zamówienia na usługi HYGEA;
7. **Umowa zawarta na odległość** – umowa, która jest zawierana między konsumentem a przedsiębiorcą bez jednoczesnej fizycznej obecności stron, z wykorzystaniem środków komunikacji na odległość, takich jak telefon, internet, poczta czy faks.;
8. **Ustawa o prawach konsumenta** – ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2023 r., poz. 2759 t.j. ze zm.);
9. **Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną** – ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2020 r., poz. 344 t.j. ze zm.).

III POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Serwis internetowy HYGEA dostępny pod adresem: <https://pralnia.hygea.pl/> jest prowadzony przez: HYGEA sp. z o.o. (dawniej: PPUH „HYGEA” Czesław Golik), z siedzibą przy ul. Kościuszki 96, 64-700 Czarneków, NIP: 7632148901, REGON: 524338644, KRS: 0001010763, zarejestrowaną w Sądzie Rejonowym Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu.
2. Niniejszy Regulamin określa w szczególności:
 - a. Sposoby i zasady korzystania z Serwisu internetowego dostępnego pod adresem pralnia.hygea.pl;



67 255 55 92
67 356 00 99



handel@hygea.pl



ul. Kościuszki 96
64-700 Czarneków

- b. zasady i procedury zawierania umowy na odległość z konsumentem;
 - c. zasady korzystania z usług punktów HYGEA;
 - d. proces reklamacji.
- 3. Regulamin dostępny jest pod adresem: <https://pralnia.hygea.pl/regulamin/>
 - 4. Klienci mają możliwość dostępu do niniejszego Regulaminu w dowolnym momencie poprzez odnośnik zamieszczony na stronie głównej serwisu: www.pralnia.hygea.pl oraz mogą go pobrać i wydrukować.
 - 5. Aby korzystać z Serwisu internetowego, konieczne jest spełnienie przez system teleinformatyczny, z którego korzysta Klient, określonych minimalnych wymagań technicznych, w tym: przeglądarka internetowa z obsługą ActiveX, JavaScript i Cookies.
 - 6. Aby skorzystać z Serwisu internetowego, Klient musi mieć dostęp do stanowiska komputerowego lub urządzenia końcowego z dostępem do Internetu.
 - 7. HYGEA zastrzega sobie prawo do ograniczenia świadczenia usług poprzez Serwis internetowy dla osób pełnoletnich.

IV ZASADY I PROCEDURY ZAWIERANIA UMOWY ORAZ REALIZACJI USŁUGI

- 1. Wyrażenie woli zawarcia umowy przez Klienta następuje poprzez:
 - 1) Formularz na stronie internetowej Serwisu lub punktu odbioru prania HYGEA
 - 2) Środki porozumiewania się na odległość (telefon, e-mail).
- 2. Realizacja usługi odbioru i dostarczenia dywanu po wykonanym przez HYGEA praniu ograniczona jest wyłącznie do terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
- 3. W celu wyrażenia woli zawarcia umowy przez Klienta za pośrednictwem Serwisu należy wejść na stronę internetową <https://pralnia.hygea.pl> i wypełnić formularz udostępniony na stronie internetowej Serwisu.
- 4. Po wypełnieniu formularza na stronie internetowej Serwisu, Klient otrzyma SMS-a lub maila z linkiem do swojego formularza zamówienia (tj. umowy) oraz Regulaminu.
- 5. W celu wyrażenia woli zawarcia umowy przez Klienta poprzez rozmowę telefoniczną z konsultantem HYGEA, Klient otrzyma treść proponowanej umowy poprzez link w sms lub na e-maila wraz z niniejszym Regulaminem.
- 6. Klient ma możliwość skorzystania z usługi odbioru i dostarczenia dywanu po wykonanym przez HYGEA praniu, realizowanej przez kuriera lub skorzystania z przekazania i odbioru osobistego dywanu przez Klienta w punkcie HYGEA.
- 7. Przy przekazaniu przez Klienta kurierowi lub w punkcie HYGEA dywanu, Klient dokonuje wyboru odpowiedniego pakietu oraz usług dodatkowych, które to informacje będą stanowiły załącznik do umowy. W przypadku niewyrażenia przez Klienta woli rezygnacji z zawarcia umowy w ciągu 24h od przekazania dywanu w punkcie HYGEA uznaje się, że umowa została skutecznie zawarta. Po przekazaniu przez Klienta dywanu kurierowi lub w punkcie HYGEA otrzyma on SMS-a lub maila zawierającego ostateczne zamówienie, zawierające cenę za m² prania dywanu oraz ceny wybranych usług dodatkowych.
- 8. Przy przekazaniu przez Klienta dywanu w punkcie HYGEA, Klient będzie zobowiązany okazać obsłudze punktu HYGEA kodu nadania (nr ID).
- 9. Wysokość opłaty za usługę prania/czyszczenia dywanu określa cennik HYGEA.
- 10. Opłata za usługę prania/czyszczenia dywanu pobierana jest w całości w dniu zlecenia usługi lub po jej wykonaniu.
- 11. Wycena usługi następuje zgodnie z cennikiem HYGEA, jednakże przyjmuje się, że:



- a. cena usługi prania/czyszczenia dywanu o powierzchni mniejszej niż 2 m² wynosi tyle ile cena za wykonanie usługi prania/czyszczenia dywanu o powierzchni równiej 2 m².
 - b. Powierzchnia dywanów z frędzlami mierzona jest wraz z długością frędzli.
12. Płatność bezgotówkowa: Jeśli klient pragnie dokonać płatności elektronicznej za usługę, powinien wcześniej powiadomić o tym pralnię. Wtedy zostanie on poinformowany o łącznej cenie za usługę poprzez SMS-a, który będzie zawierał również link umożliwiający dokonanie płatności elektronicznej. W przypadku wyboru usługi punktu HYGEA, po dokonanej zapłacie klient otrzyma SMS-a zwrotnego z kodem odbioru, który będzie zobowiązany okazać obsłudze punktu HYGEA lub kurierowi w celu odbioru dywanu.
13. Po spełnieniu świadczenia przez HYGEA Klient wyraża wyraźnie i uprzednio zgodę na brak możliwości odstąpienia od umowy. Aby skorzystać z prawa odstąpienia od umowy przed spełnieniem świadczenia przez HYGEA, muszą Państwo poinformować nas (HYGEA sp. z o.o., ul. Kościuszki 96, 64-700 Czarneków) o swojej decyzji o odstąpieniu od umowy w drodze jednoznacznego oświadczenia (np. pismo wysłane pocztą, faksem lub pocztą elektroniczną).
14. Termin realizacji usługi wynosi 7-12 dni roboczych i liczy się od dnia odebrania dywanu przez kuriera lub przekazania dywanu przez Klienta w punkcie HYGEA.
15. W przypadku błędnego zaznaczenia przez Klienta w formularzu zamówienia lub podania podczas rozmowy z konsultantem HYGEA błędnego rodzaju dywanu, HYGEA ma prawo do zmiany błędnego rodzaju dywanu na prawidłowy, z tym jednak zastrzeżeniem, że, jeśli zmiana rodzaju dywanu skutkować będzie zmianą wysokości ceny prania za m² dywanu to usługa zostanie zrealizowana po uzyskaniu akceptacji zmienionej wysokości ceny przez Konsumenta.
16. Nieobecność klienta w domu lub odmowa spełnienia warunków (np. odmowa zapłaty za usługi):
- a. W przypadku nieobecności klienta lub odmowy spełnienia warunków przez klienta, HYGEA nie ponosi odpowiedzialności za niemożność realizacji usługi.
 - b. W przypadku nieobecności klienta w ustalonym terminie dostarczenia dywanu do prania lub odmowy spełnienia warunków przez klienta HYGEA obciąży opłatą w wysokości 20 zł za ponowne dostarczenie dywanu do domu klienta na wyraźną prośbę.
 - c. Klient zobowiązuje się do zgłoszenia niemożności obecności w domu w ustalonym terminie dostarczenia dywanu najpóźniej na 24 godziny przed planowanym terminem. W przeciwnym razie firma zastrzega sobie prawo do nałożenia dodatkowej opłaty za ponowne dostarczenie dywanu.
 - d. Jeżeli klient zgłosi niemożność odbioru najpóźniej na 24 godziny przed planowanym terminem dostarczenia dywanu, HYGEA ustali nowy termin dostarczenia i powiadomi klienta o nim.

V WARUNKI KORZYSTANIA Z USŁUGI HYGEA OKREŚLA NASTĘPUJĄCE WARUNKI KORZYSTANIA Z USŁUGI:

- 1. Maksymalne wymiary dywanu: średnica 30 cm (po zwinięciu w rulon), długość krótszego boku 250 cm;
- 2. Dywan powinien zostać odpowiednio zabezpieczony przez Klienta przed przekazaniem go kurierowi lub obsłudze punktu HYGEA poprzez zwinięcie, a jeśli to możliwe to również poprzez związanie go lub zabezpieczenie taśmą, a jeśli dywan nie może zostać zwinięty to poprzez przekazanie go w odpowiednim opakowaniu;



67 255 55 92
67 356 00 99



handel@hygea.pl



ul. Kościuszki 96
64-700 Czarneków

3. Kurier oraz Punkt HYGEA nie przyjmuje dywanów mokrych oraz o bardzo intensywnym przykrym zapachu moczu, stęchlizny a także innych fekaliów uniemożliwiających przebywanie w tym samym pomieszczeniu;
4. Dywany w punkcie HYGEA będą oczekiwały na odbiór maksymalnie do 7 dni roboczych. Po tym terminie dywany będą trafiały do magazynu Centralnego. Ponowna wysyłka do punktu HYGEA będzie możliwa na prośbę i koszt klienta – 40 PLN.

VI REKLAMACJE

1. Reklamacje na usługę mogą być zgłaszane jedynie w okresie 24h od momentu odbioru dywanu od kuriera lub odbioru w punkcie HYGEA.
2. W składanej reklamacji zaleca się:
 - 1) podanie informacji dotyczących przedmiotu reklamacji, w szczególności rodzaju wady
 - 2) określenie żądania dotyczącego sposobu usunięcia wady (naprawa , obniżenie ceny, odstąpienie od umowy – o ile wada jest istotna);
 - 3) podanie danych kontaktowych składającego reklamację – ułatwi to i przyspieszy rozpatrzenie reklamacji przez HYGEA;
 - 4) podanie numeru zamówienia;
 - 5) Określone powyżej zalecenia mają formę jedynie niewiążących wskazówek i w żaden sposób nie wpływają na skuteczność reklamacji złożonych z pominięciem podania zalecanych informacji.
3. W przypadku wykonywania uprawnień z tytułu rękojmi – o ile uznamy to za niezbędne do rozpatrzenia reklamacji, zobowiązani są Państwo na nasz koszt dostarczyć wadliwy towar pod wskazany powyżej adres pocztowy. Jeżeli ze względu na rodzaj towaru lub sposób jego zamontowania, dostarczenie towaru byłoby nadmiernie utrudnione, zobowiązani są Państwo udostępnić go nam w miejscu, w którym się on znajduje.
4. Pralnia zobowiązana jest udzielić odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania.
5. W przypadku zaistnienia potrzeby zasięgnięcia opinii rzeczoznawcy co do zasadności zgłoszonej reklamacji, czas rozpoznania reklamacji ulegnie wydłużeniu do momentu uzyskania opinii.
6. Zgłoszenie reklamacji w zakresie wykonanej usługi nie stanowi podstawy do wstrzymania się przez Klienta z regulowaniem należności za usługę.

VII POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Treść Regulaminu stanowi integralną część umowy zawieranej przez Klienta z HYGEA sp. z o.o.
2. Sądem właściwym dla rozstrzygania sporów z Konsumentami jest sąd właściwy miejscowo ze względu na siedzibę HYGEA Sp. z o.o.
3. Rozstrzygnięcie ewentualnych sporów powstałych pomiędzy HYGEA sp. z o.o., a Klientem, który nie jest Konsumentem zostaje poddane sądowi właściwemu ze względu na siedzibę HYGEA sp. z o.o.
4. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie przepisy obowiązującego prawa, a w szczególności przepisy Kodeksu cywilnego oraz ustawy o prawach konsumenta. W przypadku jakichkolwiek sprzeczności niniejszego Regulaminu z prawami Klientów i przepisami prawa powszechnie obowiązującego, zastosowanie znajdują odpowiednie przepisy prawa polskiego.

