

VÁLLALÁSI SZABÁLYZAT

A Magyarország területére kizárólag franchise joggal rendelkező MISTER MINIT védjegyű üzletek tulajdonosa a TOP SERVICE Hungária Szolgáltató Kft.

A fenti védjegyű üzleteiben végzett tevékenységek – cipőjavítási, kulcsmásolási, kés-, olló-, és korsolyaelvezési, bélyegzőkészítési, gravírozási, tintapatron töltési, fénymásolási, transponder-, chip-másolási, és egyéb javítási munkák - a javító-karbantartó szolgáltatások minőségvédelméről szóló 2009. évi LXXVI. törvény, a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény, a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény, és a 2013. évi V. törvény (Ptk.) szabályozásának figyelembevételével és annak betartásával, a MISTER MINIT szolgáltatásokra jellemző, helyszínen megvárható, azonnali gyorsjavítási rendszerben történik. Cégünk fenntartja a közvetített szolgáltatás igénybevételének jogát. A csomagkülcsére külön eseti megbízási szerződési kondíciók érvényesek. Az azonnaliság alól kivétel a gravírozás és a bélyegzőkészítés, mivel annak vállalási határideje az üzlet adottságától függően akár 1 óra (helyben), illetve az átvételkor a megrendelővel előre közölt 1-5 munkanap között változhat.

A különböző szolgáltatásokat (amelyek közvetített szolgáltatást is tartalmazhatnak) és az egyes szolgáltatások bruttó árait a kifüggesztett árlista tartalmazza.

A fentiek alapján a vállalási előírások érvényesítése az alábbiak szerint történik.

1.pont

a. A javításra, kulcsmásolásra, stb. átvett munkadarab helyszíni átvizsgálását követően az átvett szolgáltatás összegének pénztárgépből történő beütésével és a vevő részére történő pénztárgép blokk, illetve számítógépes kivételi jegy átadásával megállapodás jön létre a megrendelő és a szolgáltató között – 1/b pont - a javítás mértéke, valamint a javításhoz felhasznált anyagfélések és az ehhez kapcsolódó ár vonatkozásában. Az anyag és szolgáltatás ajánlásánál a MISTER MINIT a két anyagminőség - két ár elvét alkalmazza. (Prémium, és normál minőségű anyagok teljes köre két árszinten.) A munka tárgyának teljes körű helyszíni átvizsgálása alkalmával felfedezett összes hiányosságról az üzletben dolgozó munkatárs (munkatársak) a vevőt tájékoztatja, de a megrendelő részleges, nem teljes körű javításra is adhat megbízást.

b. Az 1/a pontban jelzett átvizsgálást/ajánlást követően a vevő a szolgáltatás megkezdése előtt a vállalkozói díjat előre, a munkák általunk történő elvállalásával egyidejűleg előre fizeti a szolgáltatás díját, amelyről tételesen részletezett számítógépes kivételi jegyet, és pénztárblokkot/nyugtát/számlát kap. A részletezés az előre programozott számítógépes kivételi jegy sajátosságainak megfelelően a blokk áron kívül a szolgáltatáshoz felhasznált és a vevő által kiváltott anyag rövidített megnevezését is tartalmazza. A rövidített anyag megnevezések megfelelnek a cégnél bevezetett anyagféléseket is szemléltető ártábla megnevezéseivel. (pl.: SUPER = stift fekete 120 egyretegű TOP, vagy KREPP = mükrepp fekete 2,5 egész talp 46, illetve kulcsmásolás esetén MM ACÉL ELZETT = lakáskulcs, ELZETT típus, acéلبől, hazai anyag stb.) A számítógépes kivételi jegy, és a pénztárgép blokkja ezen kívül tartalmazza a cég kereskedelmi védjegyét (MISTER MINIT) adószámát, valamint a dátumot, nap, hó és év sorrendben, (pl.: 10.09.2011., azaz 2011. szeptember 10.) a javítás, szolgáltatás tételeinek a számát, valamint a fizetés időpontját (óra, perc) és a mindenkori Áfa tv. szerinti felszámított forgalmi adó kulcsát. Reklamációt csak a fentieket tartalmazó blokk – vagy a szerződés tényét igazoló fenti bizonylatok valamelyike - ellenében fogadhatnak el dolgozónk.

c. A vevő előzetes jelzése alapján a vonatkozó jogszabályokban foglaltaknak megfelelően egyszerűsített, számítógépes (ÁFÁ-s) számlát adunk. Ebben az esetben az ÁFÁ-s számlával történhet az esetleges vevői reklamáció. Utólagosan cégünknek nem áll módjában – a jogszabály előírásainak megfelelően – ÁFÁ-s számlát kibocsátani.

d. A megrendelt munka a szolgáltatás díjának előre fizetése, valamint a pénztárblokk/nyugta/számla és számítógépes kivételi jegy, vevő részére történő átadása után kezdhető meg, amely a vállalkozási szerződés megkötését jelenti. A fenti szerződéses feltétel eltér a Polgári Törvénykönyv azon rendelkezésétől, miszerint a vállalkozói díj a szerződés teljesítésekor esedékes. Erre a vállalkozó és a fogyasztó egyetértése esetén van mód. Amennyiben a fenti szerződéses feltétellel egyetért, a fogyasztó lemond a szerződésszegés esetén őt megillető visszatartási jogról. A fogyasztó egyet nem értése esetén társaságunknak jogában áll a megrendelést visszautasítani, tekintettel arra, hogy a másik szerződő felet társaságunk is szabadon választhatja meg.

e. A pénztárblokkon, és számítógépes kivételi jegyen feltüntetett árak a szolgáltatás ÁFÁ-val növelt teljes (bruttó) díját tartalmazzák, anyaggal és munkadíjjal együtt. A MISTER MINIT üzletek dolgozóinak nem áll módjában árengedményt adni csupán azért, hogy a vevő a szolgáltatást a helyszínen nem várja meg. (Ez a vevő döntése a cég azonnali megvárható szolgáltatást nyújt a fenti kivételektől eltekintve.) Árengedményt nagyobb mennyiség megrendelésekor vagy átlagtól eltérő méret – pl. gyerekcipő – esetén van lehetőség, az alábbiak szerint.

KULCSOKRA Egy félésegből

| | |
|---------------|------|
| 5-10 db | 10 % |
| 11-20 db | 20 % |
| 21-50 db | 25 % |
| 51 feletti db | 30 % |

KERESKEDELMI TERMÉKEKRE (40, 41 és 49 PLU)

| | |
|------------|------|
| 0-20 db | 0 % |
| 21-50 db | 10 % |
| 51-100 db | 15 % |
| 101-250 db | 25 % |
| 251 felett | 30 % |

CIPÓNÉL

Gyermekcipő esetében 36-os méretig az árengedmény mértéke 30 %.

f. A pénztárgép blokkja (mely a teljes végösszeget mutatja) tanúsítja, hogy a szolgáltatáshoz a számítógépes kivételi jegyen található rövidítésnek (húsz karakter) megfelelő anyagot használta fel a MISTER MINIT és a munka az elvárható minőség színvonalán került elvégzésre.

g. Amennyiben a szolgáltatás elvégzését a vevő saját elhatározása alapján nem várja meg a helyszínen, úgy egy cégjelzés, sorszámozott „SZOLGÁLTATÁSI JEGY”-et kap, amely két részből áll. Az egyik része a vevőé, a másik rész pedig az átvett munkadarab azonosítására szolgál az üzletben. Ebben az esetben is érvényes az előfizetési rendszer.

Amennyiben a vevő a szolgáltatást nem várta meg a helyszínen, úgy a vevők számára bármely tétel csak szolgáltatási jegy ellenében adható ki. A Kft. nem vizsgálja a szolgáltatási jegy felhasználójának jogosultságát és azt, hogy azonos személy rendel-e meg a szolgáltatást. A tétel a szolgáltatási jegy bemutatója részére kerül kiadásra.

Amennyiben a szolgáltatási jegy elveszett, a vevő adatait – személyazonossági, cím, telefonszám – rögzíteni kell, és részére a kérdéses tétel csak 7 munkanap után adható ki azzal, hogy ha valaki jelentkezik a szolgáltatási jeggyel, akkor annak kerül átadása a tétel, amely kondícióit a szolgáltatási jegyet felmutatni, nem tudó vevőnknek el kell fogadnia.

A „SZOLGÁLTATÁSI JEGY”-gyel átvett munkadarabokat, mint ahogy az a szolgáltatási jegyen is szerepel, átvételtől számított 3 hétig őriztük meg a hozzá tartozó pénztárgép blokk és kivételi jegy dátumát követően. Fenti időpontot követően a javításra átvett tárgy megőrzéséért a cég nem vállal felelősséget.

Szolgáltatási jeggyel átvett munkadarabok esetén is reklamáció értelemszerűen csak a pénztárblokkal – vagy a fentiekben meghatározott egyéb bizonylattal – együtt fogadható el. Hibás kulcsmásolás, tisztítás, cipőjavítás és bármilyen más probléma esetén reklamációt csak 30 napon belül fogadunk el. Harminc napon túli reklamációt nem áll módunkban elfogadni. A szolgáltatás megrendelésével hozzájárulását adja, hogy személyes adatait (névét és elérhetőségét) a Top Service Hungária Kft. alvállalkozói számára az esetleges reklamációs és kártérítési panaszok rendezése céljából átadjuk. Amennyiben a szolgáltatás elvégzésével kapcsolatban a megrendelést követően további egyeztetésre van szükség és kérésünk ellenére a megrendelés, vagy reklamáció rögzítésekor nem hajlandó átadni elérhetőségét, úgy cégünk a felmerülő károkért felelősséget nem vállal.

2. pont

Az üzleteinkben elvégzett javítási munkáért a vonatkozó jogszabályi előírásoknak megfelelően szavatossági felelősséget vállalunk.

3. pont

A 2. pontban leírt szavatossági felelősségünk – a cipőjavítás, kulcsmásolás, élezés, gravírozás, bélyegzőkészítés, fénymásolás esetén – olyan hibákra terjed ki, amelyek rendeltetésszerű használat – átlagos igénybevétel – folyamán, illetve a munkavégzés minőségi hiányosságai miatt következnek be (pl.: cipősarok csappal együtt való elvesztése, talp leválás stb.). Jogos reklamáció esetén az általa elkötött hibát kijavítja, vagy amennyiben szükséges, a munkát újból elvégzi.

Kulcsmásolásnál a szavatossági igény érvényesítése szempontjából rendeltetésszerű használatnak az minősül, ha hibátlanul működő a zár, és az eredeti kulcsról történik a másolás.

A kár nagyságának bizonyítása mindig az igényelőlől elvár, méghozzá lehetőség szerint a beszerzési árat és az életkori igazoló vásárlási bizonylattal történik. Alapvetően maga a kárpótlásra jogosító tárgy a legjelentősebb bizonyíték a károszég megállapításánál. Ezen bizonyítékon ellenőrizendő minden adat, amelyek az időérték-megállapítást szolgálják. A kárérték kiszámítás alapja mindig a tárgy beadáskori értéke.

Ha a kártérítést igénylő cég, akkor azt törvényi előírások kötelezik, hogy a bizonylatokat legalább 8 évig megőrizze. Ha a cég nem mutat be ilyen beszerzési bizonylatot, akkor ki lehet indítani abból, hogy a tárgyak 8 év felettek. Magánszemély vásárlók törvényileg nem kötelezettek a vásárlási bizonylatok megőrzésére. Az azonban tőlük is elvárható, tekintettel a két éves törvényes kellekzavatoságra, hogy a bizonylatokat ők is legalább 2 évig megőrzik. Ha magánszemély vevőnek már nincs meg a vásárlási bizonylata (nyugta, illetve számla, ezt nem pótolja bankszámla kivonat, banki POS terminálból kinyomatott bizonylat (slip), stb.), akkor cégünk újkori értéként a KSH (Központi Statisztikai Hivatal) által meghatározott átlag értéket veszi alapul.

4. pont

A felelősség nem terjed ki:

- nem rendeltetésszerű használat miatti hibákra,
- az átlagosnál nagyobb igénybevétel miatti, idő előtti kopásra,
- a szolgáltatás átvétele után a megrendelő, vagy harmadik személy szakszerűtlen beavatkozásából eredő meghibásodásra, funkcióvesztésre (kulcs működésképtelenség),
- esztétikai hibákra,
- azokra a hibákra, amelyek az átvett munkadarabokon az átvételkor fellelhetőek voltak, de a vevő azok kijavítását nem kérte, illetve a javítás csak részleges volt,
- olyan szakszerűtlenségekre, amelyek a vevő kifejezett kívánságára történtek (pl.: cipősarok rövidítés).

5. pont

A Felek a vitás eseteket elsősorban megegyezéssel rendezik: a Megrendelő együttműködési kötelezettsége keretében először a vállalkozáshoz fordul panaszával. A Megrendelő panaszait az üzletekben kifüggesztett Vásárlók Könyvébe tehetik meg. A megrendelői bejegyzéseket a vállalkozás 30 napon belül kivizsgálja és megválaszolja. Szóbeli panasz bejelentése esetén a vállalkozás azonnal kivizsgálja a panaszt, és amennyiben lehetséges azt azonnal orvosolja, a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel. Ha a reklamációt nem tudja a vállalkozás azonnal kivizsgálni, erről és a válasz várható időpontjáról haladéktalanul tájékoztatja a panaszt.

Az esetleges reklamációk bejelentésére mód van még a TOP SERVICE Hungária Kft. székhelyén (1152 Budapest, Kiss Ernő utca 32.) vagy e-mail címén (reklamacio@topservice.hu), illetve telefonon (+36-1-866-3300). A panasz elutasítása esetén a vállalkozás annak indokairól írásban tájékoztatja a panaszt. Tájékoztatja továbbá arról is, hogy amennyiben fenntartja panaszát abban az esetben melyik hatóságnál/vitarendezési fórumnál kezdeményezhet eljárást („Felügyeleti szervek” listája és elérhetőségeik megtalálhatóak az üzletben is kifüggesztve). A Békéltető Testület határozatának joghatásai nem csak a kötelezést tartalmazó határozatra, hanem a határozattal jóváhagyott egyezsége is érvényesek, amennyiben mindkét fél alátételi nyilatkozatot tett.

A kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló 2004.évi XXXIV. törvény alapján a kiszolgáltatók csoportjával kapcsolatos elvárásokat cégünk abban az esetben tudja alkalmazni, amennyiben erre a vevőnk előzetesen felhívja dolgozóink figyelmét és jogosultságukat dokumentáltan igazolja.

Budapest, 2024. szeptember 2.

TOP SERVICE Hungária Kft.
1152 Budapest, Kiss Ernő utca 32.