

VÁLLALÁSI SZABÁLYZAT

1. Mind a száraz, mind a nedves textiltisztítás szakszerű és kimélő módon kerül kivitelezésre cégünk ruhatisztító üzemében a szolgáltatási tevékenység megkezdésének és folytatásának általános szabályairól 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 figyelembe vételével, és annak betartásával. Bármely eljárással történő tisztítás az érvényes magyar előírások alapján történik. Bizonytalan esetekben a célszerű kezelési mód kiválasztását szakembereink megítélésére bizzuk. Cégünk fenntartja a közvetített szolgáltatás igénybevételének jogát.
- A különböző szolgáltatásokat (amelyek közvetített szolgáltatásokat is tartalmazhatnak) és az egyes szolgáltatások bruttó árait a kifüggesztett árlista tartalmazza.
2. Nem vállalunk felelősséget olyan károkért, amelyek a behozott ruhadarabok minőségétől függenek, és amelyek egy szakember által végzett áruátvétel alapján nem felismerhetőek - pl. az átvett anyag rejtett hibáért, így különösen, de nem kizárólagosan a szövés és varratok nem kielégítő szilárdságáért, festésért és nyomásáért, elszíneződésért, korábbi szakszerűtlen kezelésért. Nem vállalunk felelősséget a gombokért, csatokért, zipzárokért és a habszivacs betétekért, valamint a ruházatban, zsebekben felejtett tárgyakért, értékekért. A vállalkozás felelőssége nem terjed ki a termék, fogyasztó általi rendeltetésellenes használatból eredő károkra, illetve érvényesített jogokra. Fentiek érvényesek az olyan tisztítandó ruhára, amely nem, vagy csak korlátozottan tisztítható, vagy mosható anyagokat tartalmaz, vagy ha a ruhadarab kezelése utasítása nem megfelelő (pl. a kezelési utasítás nem olvasható stb.), ha a kezelési utasítás vagy az anyagösszetétel jelzésének bármelyike hiányzik, és e hiányosság egy szakember általi átvételi szemle alapján sem felismerhető. A kezelési útmutató megléte törvényi feltétele a - MSZ EN ISO 3758:2008 szerint - tisztítandó árúk forgalomba hozatalának. Ennek hiányában a tisztítást a lehető legkíméletesebb módszerrel végezzük, de csak a Megrendelő kockázatára és felelősségére vállaljuk. Ennek rögzítése írásban, nyilatkozat formájában történik. A nyilatkozatnak ki kell terjednie a káros következményekre, illetve arra is, hogy a Megrendelő ezek tudatában érte a szolgáltatást. Nagyon erősen szennyezett ruhadarabok tisztítását pótdíjat számíthatunk fel, melyről előzetesen tájékoztatjuk a Megrendelőt.
3. Az előzetes áruátvételi vizsgálat ellenére is előfordulhat, hogy a megbízás teljesíthetatlenné válik, pl. a tisztítási folyamat előtt derül ki, hogy a tisztítandó ruhadarabnál a kívánt tisztító hatás nem érhető el, továbbá, ha a beadott darabon olyan sérülések, kopások stb. találhatóak, melyek megléte átvételkor nem került rögzítésre. Ebben az esetben fenntartjuk jogunkat a megállapodástól való visszalépésre, kivéve akkor, ha a Megrendelő egy általunk javasolt új típusú kezelési módhoz adja írásos beleegyezését. Abban az esetben, amikor a szolgáltatást csak másféle módszerrel tudjuk elvégezni, mint ami szakmailag elsődlegesen indokolt lenne, azt cégünk csak a vevő felelősségére vállalja. A szerződéstől való elállás esetén a Megrendelő az átadott ruhadarab eredeti állapotának megfelelő visszaadására tarthat igényt, míg részére a tisztítás díja és a ruhadarab visszaraj. A vállalkozást a munka elvégzése kapcsán kötelezettségszerűen terhel: hibás teljesítése esetén a Megrendelő szövetségességi igényt érvényesíthet: kérheti a kitesztített ruhadarabja ismételt tisztítását Megrendelőt ez esetben tudomásul veszi, hogy a vállalkozás a tisztítást a kezelési előírás – textilkézelési utasítás – alapján a lehető legkíméletesebb módon végzi és az általa elégtelennek minősített eredményt hozza. Az ismételt tisztítási eljárást kérés esetén Tisztító egyszer díjmentesen elvégzi. Ez esetben a vevő tudomásul veszi, és ennek tényét előzetesen aláírásával igazolja (az erre rendszeresített formanyomtatványon: „kutyanyelv”), hogy a következő, kevésbé kíméletes tisztítási eljárás során esetlegesen keletkező károkért a Tisztító mentesíti a felelősség alól.
4. Az előzetes áruátvizsgálat követően a Megrendelő a szolgáltatás megkezdése előtt a vállalkozói díjat előre, a munkák általunk történő elvállalásával egyidejűleg előre fizeti, amelyről tételesen részletezett munkalapot (szállítólevelet) és nyugtát vagy előzetes kérés alapján ÁFA-S számlát kap. Az ÁFA-S számla iránti igényt csak a pénzügyi teljesítéssel egyidejűleg tudjuk kielégíteni, utólag, a pénztártól való távozást követően nem tudunk számlát kiállítani. A megrendelő írásbeli elfogadó nyilatkozata után történik a szolgáltatás elvállalása, valamint a vállalási jegy elkészítése, 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. A vállalási jegy (tételesen részletezett munkalap) tartalmazza a tisztító nevét, címét, adószámát, a szerződéskötés időpontját, a ruhadarab azonosító számát, az átvett ruhanemű megnevezését, darabszámát, a szolgáltatás teljesítésének időpontját, valamint a minőségi kikötéseket, észrevételeket, és a szolgáltatás árát.
5. A tisztításra átvett áru csak a tételesen részletezett munkalap, nyugta, vállalási jegy vagy szállítólevél ellenében kerülhet kiadásra, melyet kiadáskor bevonunk, az elkészült ruhadarabot kiadási munkalappal adjuk át a vevőnek. A tételesen részletezett munkalap (szállítólevél) felmutatója jogosult a tisztított áru átvételére, az átvévo személyazonosságát cégünk nem vizsgálja. A tételesen részletezett munkalap elvesztése esetén 7 munkanap múlva adjuk ki a ruhadarabot annak a személynek, aki a ruhadarabról pontos leírással szolgál, hiteles okmánnal tudja személyazonosságát igazolni, mely adatok feljegyzésre kerülnek. Abban az esetben, ha a Megrendelő elveszíti a tételesen részletezett munkalapot, és a bejelentés időpontjáig más személy már kiváltotta a ruhát, a cég nem tartozik kártérítést fizetni. A Megrendelőnek a kitesztített ruhaneműt a munkalapon szereplővállalási időt követően, de maximum 3 héten belül el kell vinni az üzletből. Amennyiben ez nem történik meg és a Megrendelő vagy annak címe cégünk számára ismeretlen, úgy jogosultak vagyunk szabadon felhasználni külön értesítés nélkül (pl. szociális intézménynek átadni).
6. A Felek a vitás eseteket elsősorban megegyezéssel rendezik: a Megrendelő együttműködési kötelezettsége keretében először a vállalkozáshoz fordul panaszával. A Megrendelő panaszait az üzletben 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 reklamáció nem tudja a vállalkozás azonnal kivizsálni, erről és a válasz várható időpontjáról haladéktalanul tájékoztatja a panaszost.
- Az esetleges reklamációk bejelentésére mód van még a TOP SERVICE Hungaria Kft. székhelyén (1112 Budapest, Útközö sor 6.) vagy e-mail címén (reklamacio@misteminit.hu), illetve telefonon (06/1/2275648). A panasz elutasítása esetén a vállalkozás annak indokairól írásban tájékoztatja a panaszost. 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 alávetést nyilatkozatot tett.
- Vitatott reklamáció esetén a ruhadarab szakvéleményezésére akkreditált igazságügyi szakértőt kérünk fel.
- A kitesztített ruhadarabokat kiadásakor, a helyszínen kérjük ellenőrizni. Vasalási és mennyiségi reklamációt az üzletből való távozás után nem fogadunk el. Az esetleges tisztítási reklamációkat, illetve panaszokat az átvétel követően a fogyasztó és a vállalkozás között létrejött fogyasztói szerződésekre vonatkozó jogszabályi feltételekkel fogadjuk el, ha a Megrendelő a ruha kiadásakor kapott kiadási munkalappal - amely tételesen tartalmazza a kiadott árú mennyiségét és fűléségét - és az adott darabba tűzött és abban benne hagyott azonosító cédulával együtt, valamint a vásárlási blokkal mutatja be azt.
- A Vásárlói Minőségi Kifogás jegyzőkönyv felvételét követően. A kár nagyságának bizonyítása mindig az igénylőtől elvárt, méghozzá lehetőség szerint a beszerzési árát és az életkort igazoló vásárlási bizonylattal történik. Alapvetően maga a kárpótlásra jogosító tárgy a legjelentősebb bizonyíték a kárösszeg megállapításánál. Ezen bizonyítékon ellenőrzendő 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 indulni abból, hogy a tárgyak 8 év felettiek.
- Magánszemély vásárlók törvényileg nem kötelezettek a vásárlási bizonylatok megőrzésére. Az azonban tőlük is elvárható, tekintettel a két éves törvényes kötelezettségükre, hogy a bizonylatokat ők is legalább 2 évig megőrizzék. Ha a magánszemély vevőnek már nincs meg a vásárlási bizonylata, (nyugta, illetve számla – ezt nem pótolja bankszámla kivonat, banki POS terminálból kinyomtatott bizonylat (slip) stb.), akkor cégünk újkori értéként a KSH (Központi Statisztikai Hivatal) által meghatározott átlag értéket veszi alapul.
- Az avulatasi érték meghatározásánál cégünk a DTV (Deutscher Textilreinigung Verband) azaz a Német Textiltisztítók Szövetségének időérték-táblázatát használja, amelynek alkalmazását a Magyar Textiltisztítók Szövetsége a magyar piacon támogatja és kifejezetten ajánlja."
7. Egyórás szolgáltatást cégünk csak hagyományos tisztítás esetén, és felsőruházatra vállal szalonjaiban, hétköznapokon a nyitás utáni első órától a zárás előtti első teljes óráig. Pontosítva, ez a vállalási határidő nem érvényes a BIO és az Extra kimélő tisztításra beadott ruhadarabokra. Az egyórás gyorsszolgáltatást azt jelenti, hogy az elvállalt tétel a beadást követő kerek egy óra végére készül el.
- A felvevőhelyek vállalási határideje egy munkanap, akkor, ha a tárgynapi szállítási időpontot megelőzően a tisztítandó áru beadásra került. A 24 órás szolgáltatás felvevőhelyeinken (a fix szállítási időpontot megelőzően beadott ruhaneműkre vonatkozik, azaz) az elkészült ruhák átvétele a rá következő munkanapon, a szállítási időpontot követően biztosított.
8. Üzletünkben tételenként (1tétel = 1 ruhadarab) maximum 1 db tisztítási db fogadható el.
9. 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 vevőink előzetesen felhívják dolgozóink figyelmét és jogosultságukat dokumentáltan igazolják.
10. Az üzleteinkben végzett tisztítási munkáért a vonatkozó jogszabályokba foglaltak, így különösen a 2013. évi V. törvény (Ptk.) előírásai szerinti felelősséget vállalunk. ,