

Fehér Hattyú



*Textiltisztító
Szalon*

Vállalási Szabályzat

Érvényes: 2005 április 27 -től

Tartalomjegyzék

	oldal
1. Bevezetés	3
2. Textiltisztító szolgáltatások köre, tevékenységek meghatározása	4
2.1. Mosás	4
2.11. Pipere fehérnemű mosás	4
2.111. Sima pipere fehérnemű mosás	4
2.112. Testi fehérnemű mosás	4
2.113. Ing mosás	4
2.114. Köpeny mosás	5
2.115. Olajos munkaruha mosás	5
2.12. Fügöny mosás	5
2.2. Vegytisztítás	5
2.21. Alaptisztítás	5
2.22. Foltkezelés	5
2.23. Vasalás	5
2.24. Bőrtisztítás színezéssel	5
2.241. Velur- és irhabőr	6
2.242. Nappa bőr	6
2.25. Szörme tisztítás	6
3. Vállalás	6
3.1. Vállalási formák	6
3.2. Vállalás és teljesítés helye	6
3.3. Vállalás módja	6
3.31. Mennyiségi átvétel	7
3.32. Minőségi átvétel	7
3.33. A felelősség megállapításátisztításra alkalmatlan ruhadarab esetén	7
3.34. A szolgáltatás megtagadása	8
3.35. Határidő	9
3.351. Vállalás normál határidőre	9
3.352. Vállalás express határidőre	9
3.36. Szolgáltatás árának közlése	9
3.37. A teljesítés módja	9
3.371. A tételek átadása	10
3.372. A tételek átadása, ha a megrendelő a vállalási jegyet nem tudja bemutatni	10
3.373. Hibás teljesítés	10
3.38. Tárolási díj felszámítása, 2 hónapon túl elfekvő tzelekek esetén	10
3.381. Hat hónapon túl elfekvő készletek rendezése	10
4. A szolgáltatási formák minőségi követelményei	10
4.1. Mosási szolgáltatások minőségi követelményei	11
4.2. Egyes mosási szolgáltatások speciális minőségi követelményei	11
4.21. Pipere mosás	11
4.22. Ing mosás	11
4.23. Olajos munkaruha és köpeny mosás	11
4.24. Fügöny mosás	11
4.3. Vegytisztítási szolgáltatási formák minőségi követelményei	11
4.31. Alaptisztítás minőségi követelményei	12
4.32. Foltkezelés minőségi követelményei	12
4.33. Bőrtisztítás szolgáltatás minőségi követelményei	12
4.331. Velur- és irhabőr tisztítás	12
4.332. Nappabőr tisztítás	12
4.34. Szörmetisztítás minőségi követelményei	12
5. A minőség tanúsítása	13
5.1. Belső ellenőrzés	13
5.2. Külső ellemőrzés	13
6. Felelősség meghatározása, az okozott károk megtérítése	13
6.1. Szavatosság	13
6.2. Kártérítés	13
6.21. A Szalon felelőségének esetei	14
6.22. A Szalon mentesül a felelőség alól...	14
6.3. A kártérítési igény elintézésével kapcsolatos eljárás	14
6.4. Kártérítés összege	15
6.5. Minőségi garancia	16
6.6. Gyártási felelősség	16
7. Egyéb panaszok, észrevételek	16

1.Bevezetés

A Vállalási Szabályzat célja a Hódland Bt által működtetett Fehér Hattyú Textiltisztító Szalon által nyújtott szolgáltatások folyamatában a jogok és kötelezettségek pontos rögzítése, a fontosabb fogalmak meghatározása

A Vállalási Szabályzat a Fehér Hattyú Textiltisztító Szalon szolgáltatásainak körében 2005 április 27-vel lép hatályba.

Szarvas, 2005. április 27.

Hódsági Tamás
ügyvezető igazgató

2. Textiltisztító szolgáltatások köre, a tevékenységek meghatározása

2.1. Mosás

A mosás azoknak a munkaműveleteknek az összessége, amelyek során a fehérneműkben lévő szennyeződések eltávolítása erre alkalmas berendezésekben, víz, mosószer és adalékanyagok segítségével történik. A szolgáltatáshoz tartozik a fehérneműk víztelenítése, esetleges keményítése, szárítása és vasalása is.

A Szalon a jelen szabályzat érvénybe lépésének időpontjában az alábbi mosási szolgáltatásokra vállalkozik:

- pipere fehérnemű mosás: - ing
 - ágynemű
 - asztalnemű

- Függöny mosás

Mosásra nem vállalhatók a véres, fekáliás, undort keltően szennyezett fehérneműk.

2.11 Pipere fehérnemű mosás

A pipere mosási szolgáltatásban az alábbiakat különböztetjük meg:

- sima pipere mosás
- ing
- köpeny
- olajos munkaruha

2.111 Sima pipere fehérnemű mosás

A sima fehérnemű pipere mosás a nem fazonos fehérneműk mosása, gépi és szükség szerint kézi vasalása. A pipere mosásra vállalt fehérneműket a Szalon vasalva, hajtogatva, csomagolva adja át a megrendelőnek.

A sima fehérnemű pipere mosási szolgáltatásban vállalhatók: ágyneműk, asztalneműk, törölközők.

A Szalon a fehérneműk vasalását géppel végzi, szükség esetén kézi javítást végez.

2.112 Testi fehérnemű mosás

A testi fehérneműk mosási szolgáltatása: férfi-, női-, gyermek fehérneműk mosása, szárítása, vasalása, hajtogatása és csomagolása.

Ezek a következők a pamut, len, és kevertszál textíliák esetére:

- Férfi fehérnemű: atlétatrikó, ingkabát, pizsama, hálóing, nem olajos szennyezettségű munkaruha, pólóing, stb.
- Női fehérnemű: blúz, hálóing, kötény, kendő, stb.
- Gyermek fehérnemű: bébi ruha, hálóruga, gyermekruha, köpeny, stb (a részletes megnevezéseket az árjegyzék tartalmazza.)

2.113. Ing mosás

A szolgáltatás alatt a férfiingek mosását, vasalását kell érteni.

A férfiing mosási szolgáltatás kiterjed a természetes és mesterséges, valamint kevert szál anyagokból készült ingekre.

Nem vállalhatók ebben a szolgáltatásban: ingkabát, kordbársony, szövet és hurkolt alapanyagú ing.

A szolgáltatás keretében a vállalt ingek vasalása kézzel történik.

2.114. Köpeny mosás

A köpeny mosási szolgáltatásba tartoznak a férfi és női munkaköpenyek. A szolgáltatás a természetes, szintetikus és kevert szálak köpenyek mosását, vasalását jelenti.

Olajjal, festékkel és egészségre ártalmas anyagokkal túlszennyezett köpenyek nem vállalhatók ebben a szolgáltatási formában.

2.115. Olajos munkaruha mosása

Olajos munkaruha szolgáltatásban elvállalható mindennemű olajjal, festékkel és egyéb, az egészségre nem ártalmas anyagokkal szennyezett munkaruha, köpeny, munkásing, munkakabát, -nadrág, szerelőruha, overáll, stb.

Kitétel: a Szalon a kezelés módjánál figyelembe veszi az alapanyag minőségét, a szennyeződés jellegét, a kezelési útmutatót.

2.12. Fügöny mosás

A műselyem és szintetikus szálból készült csipkeszövet függöny mosása, vasalása.

A műselyem és szintetikus alapanyagú függönyöket mosás után víztelenítés nélkül, függesztve szárítják, szükség szerint vasalják.

2.2 Vegytisztítás

A vegytisztítás a különféle alapanyagokból készült felsőruhák és lakástextíliák szerves oldószerrel végzett tisztítása, vasalása, illetve gőzölése, amelyet szükség szerint foltkezelés, vizes lemosás egészít ki.

2.21. Alaptisztítás

A szennyes ruhanemű tisztítása szerves oldószerben történik, foltkezelést, speciális kikészítést, vasalást nem tartalmaz.

2.22. Foltkezelés

A foltkezelés a textília helyi kezelését, kis kiterjedésű szennyeződés eltávolítását jelenti a ruhadarab teljes egészére kiterjedő tisztítás nélkül.

2.23. Vasalás

A vasalás a tisztítási tevékenység befejező munkaművelete. Önálló szolgáltatásként, tisztítás nélkül is igénybe vehető.

2.24. Bőrtisztítás színezéssel

2.241 Velúr- és irhabőr

A velúrbőrből és az irhaból készült ruházati cikkek tisztítása szerves oldószerben történik. A tisztítás közben kivilágosodott, egyenetlen színűvé vált bőrfelületet szükség szerint utánszínezik, kikészítik.

2.242. Nappabőr

A nappabőr ruházati termékek tisztítása szerves oldószerben történik, majd a bőrt utánszínezik, kikészítik.

2.25. Szörmetisztítás

Valódi szörmeből (nemes szörmeből) készült bundák, sapkák, gallérok, bélések, autó ülészetek, szőnyegek, stb szerves oldószerben való tisztítása, vasalása.

3. Vállalás

A vállalás a vállalkozói szerződés megkötése. A szerződés akkor jön létre, amikor a megrendelő a szolgáltatás tárgyát a Szalon képviselőjének átadja, a Szalon a szolgáltatás elvégzésére vállalkozik, elkészíti a vállalási jegyet, a megrendelő pedig a szolgáltatási díj fizetésére kötelezettséget vállal, azt azonnal ki is egyenlíti.

3.1. Vállalási formák

A vállalási formák azonosak a 2.1, 2.2 pont alatt felsoroltakkal.

3.2. Vállalás és teljesítés helye

A vállalás helyének azt kell tekinteni, ahol a Szalon képviselője a megrendelőtől átveszi a szolgáltatás tárgyát és vállalja a szolgáltatás elvégzését.

A szolgáltatás vállalásának, elvégzésének és teljesítésének (átadás) helye eltérhet egymástól.

A teljesítés helyének azt kell tekinteni, ahol a megrendelő és a Szalon közös megállapodása alapján a szolgáltatás tárgyát a megrendelő átveszi.

3.3. Vállalás módja

A megrendelő átadja a szolgáltatás tárgyát mosás, vegytisztítás és az ezeket kiegészítő szolgáltatások valamelyikének elvégzésére.

A Szalon képviselője átveszi azt mennyiségben, majd minőségi szemrevételezés után tájékoztatja a megrendelőt az igényelt szolgáltatás teljesíthetőségéről, a várható eredményről és egyben közli a vállalás feltételeit:

- a szolgáltatás teljesítésének határidejét,
- a szolgáltatás árát.

A megrendelő elfogadó nyilatkozata után történik a szolgáltatás elvállalása, a vállalási jegy elkészítése, a vállalkozási szerződés megkötése.

A vállalási jegy tartalma:

- a vállalkozó cég megnevezése, címe
- a felvevőhely megnevezése, címe
- a vállalkozó cég adószáma,
- sorszám
- a szolgáltatás megnevezése
- a szolgáltatás tárgyának megnevezése,
- az átvett mennyiség meghatározása (kg, db, m², cm²),
- a szolgáltatás ára,

- a vállalás időpontja,
- a teljesítési határidő,
- a minőségi észrevétel

A vállalási jegy egy példányát a megrendelő kapja. A megrendelő a szerződés feltételeit a vállalási jegy aláírásával vagy a vállalási díj kifizetésével fogadja el.

A vállalási jegy alapján a vállalkozó nyugtát, vagy a megrendelő kérésére számlát állít ki.

A vállalási jegy bemutatóra szól, a szolgáltatás tárgyának átadásakor a Szalon a tulajdonjogot nem vizsgálja.

3.31. Mennyiségi átvétel

A szolgáltatás tárgyának átvétele a megrendelő, vagy annak képviselője jelenlétében történik.

A mennyiségi átvétel történhet:

- súlyra,
- súlyra és darabra,
- darabra,
- darabra és m²-re,

A vállalási formánként fizetendő legkisebb mennyiség a következő:

- kilós vállalásnál 1 kg,
- függőnynél 1 m².

A legkisebb súly, illetve fizetendő összeg fogalmait úgy kell értelmezni, hogy a megrendelő kevesebb mennyiség megmunkálását is kérheti, de a Szalon akkor is a fentiek szerinti legkisebb díjtételt számítja fel.

Súlyra történő átvételnél a mért súlyt minden esetben pontosan kell a vállalási jegyen rögzíteni.

3.32. Minőségi átvétel

A szalon képviselője a mennyiségi átvétel mellett a szolgáltatás tárgyát minőségileg is megvizsgálja.

A minőség szerinti átvétel szempontjai:

- a szolgáltatás tárgyának jellemzői: szín, márka, különleges méret, gomb nélkül, stb,
- a szolgáltatás tárgyának állapota:
 - újszerű
 - átlagos
 - elhasznált
- a szolgáltatás tárgyan észlelt károsodások
- textil kezelési kresz hiányában a megbeszélrt tisztítási forma

A vállalási jegyen fel kell tüntetni azokat a hibákat, amelyektől a szolgáltatás még elvégezhető, a tiszta ruha kiadásakor azonban reklamáció tárgyát nem képezhetik.

A mosásra és vegytisztításra átvett daraboknál (szőnyeg, függöny, bőraru is):

- felhólyagosodott, törött,
- színhibás,
- megolvadt, vassfényes,
- égett,
- molyrágott,
- stoppolt,
- szakadt, lyukas

- foltos,
- vérfoltos,
- szálhúzott,
- ernyedtt,
- filces,
- beizzadt,
- kikopott,
- penészes,
- túl szennyes,
- otthon mosott, kezelt

Bőrruházatnál a fentieken kívül:

- különféle bőrből készült,
- színezés után nem lesz egyszínű
- bőrfelület sérült,
- velúr réteg lekopva,
- kemény fogású bőr,
- varrásoknál zsugorodott,
- méhelyfoltos

3.33. A felelősség megállapítása tisztításra alkalmatlan ruhadarab esetén

Ha a Szalon képviselője úgy találja, hogy a szolgáltatás tárgya nem felel meg a kezelhetőség feltételeinek, köteles a megrendelőt figyelmeztetni arra, hogy az igényelt szolgáltatást teljesítése esetén a ruhadarabban kár keletkezhet.

Ha a megrendelő a tájékoztatás után nem áll el a szolgáltatás teljesítésének igényétől, úgy azt a megrendelő kockázatára - melynek tudomásul vételét a vállalási lapon aláírásával elismerte – kell elvégezni.

Ha a feldolgozó szakember a szolgáltatás megkezdése előtti mennyiségi és minőségi vizsgálatnál megállapítja, hogy a Szalon képviselője az igényelt szolgáltatásra alkalmatlan ruhadarabot vett át, a szolgáltatást nem szabad megkezdenie. Ilyen esetben a szolgáltatás tárgyát kezeletlenül vissza kell küldeni a felvevőhelyre. A megrendelőt a talált hibára figyelmeztetni kell, és új vállalásos szerződést kell kötni.

Ha a Szalon a szolgáltatási tevékenységet megkezdte, vagy eredménytelenül elvégezte, a felelősség az előállt kárért a Szalont terheli.

3.34. A szolgáltatás megtagadása

A Szalon a szolgáltatást megtagadhatja, ha:

- a termelési kapacitás vagy a technológiai feltételek hiánya azt indokolja,
- a szolgáltatás tárgya túlszennyezett, egészségre káros hatású, bűzös, undort keltő, fekáliás szennyezettségű,
- a szolgáltatás tárgyának állapota nem teszi lehetővé a munka elvégzését
- a vállalás feltételeit a megrendelő nem fogadja el.

3.35. Határidő

A szolgáltatás teljesítését a Szalon meghatározott időre vállalja, melyet a vállalási jegyen fel kell tüntetni.

A teljesítési határidőt órában kell meghatározni.

A szolgáltatás vállalható:

- normál határidőre
- express határidőre

3.351. Vállalás normál határidőre

A teljesítési határidőbe a vállalás napja nem számít bele. A szolgáltatás tárgya a vállalt határnapon a felvevőhely záróját megelőző 1 órával vehető át.

Normál határidő: - vegytisztításnál 72 óra,
- mosásnál 72 óra
- a szőnyeg és a bőr-, szörme áruk esetében egyedileg kerül meghatározásra, 8-14 nap között.

3.352. Vállalás express határidőre

A Szalon express határidőre is vállalhatja mindazokat a szolgáltatásokat, amelyeket teljesíteni képes és a megrendelő ezt igényli.

Express határidőre történő vállalás esetén a határidő számítás szempontjából megkülönböztetésre kerül:

- vegytisztítás 6, 24, 48 órára történő vállalása
- - mosás 6, 24, 48 órára történő vállalása

A sürgősségnél a napok száma a munkanapra értendő és a vállalási napot követő nap üzletnyitástól számítandó.

A 6 órás vállalási idő az átvétel időpontját követő kerek órával kezdődik, átvételkor a tényleges órát rögzíteni kell.

3.36. A szolgáltatás árának közlése

A Szalon tartozik a szolgáltatások árairól jegyzéket készíteni, mely tartalmazza:

- a szolgáltatások formáit
- a szolgáltatás tárgyát tételesen felsorolva,
- a szolgáltatás árát normál határidőre és a különböző express határidőkre (felárral növelt alapár)

A szolgáltatási árakat tartalmazó árjegyzéket a vállalás helyén jól látható illetve hozzáférhető helyen kell elhelyezni.

A szolgáltatási árakra vonatkozó módosításokat, kiegészítéseket, a megrendelő kívánságára be kell mutatni.

A szolgáltatási díj fizetése, a szolgáltatás megrendeléskor, előre történik.

3.37. A teljesítés módja

A Szalon a megrendelt szolgáltatás elvégzése után a szolgáltatás tárgyát a vállalási jegy bemutatójának kiadja, a vállalási jegyet bevonja.

A Szalon a szolgáltatási díj átvételének igazolásaként a megrendelőnek nyugtát, illetve – megrendelő kérésére – készpénzfizetési számlát ad.

3.371. A tételek átadása

A vállalás teljesítése akkor fejeződik be, amikor a szolgáltatás tárgyát a vállalási jegy bemutatójának a Szalon átadja a felsorolt feltételek teljesítése mellett:

- az igényelt szolgáltatásokat a 4.1., 4.2., 4.3. pontokban meghatározott minőségi előírások szerint kell teljesíteni,
- az elkészült tételeket darabszám szerint kell átadni, ettől a megrendelő, vagy megbízottja csak saját felelősségére állhat el.
- a megrendelő csak az átvétel során jogosult mennyiségi reklamációt tenni.

3.372. A tételek átadása, ha a megrendelő a vállalási jegyet nem tudja bemutatni.

A megrendelő a személyazonosságának igazolása mellett a tisztításra leadott ruha illetve textíliák azonosítására alkalmas jellemzőit – szín, méret, fazon, stb – saját kezűleg beírja a bejelentési úrlapra, és az előírt várakozási díj (15 nap) letelte után (ha időközben a vállalási jeggyel egy másik személy nem jelentkezik) a tétel kiadható.

3.373. Hibás teljesítés

Hibás a szolgáltatás teljesítése abban az esetben, ha a 3.371. pontban leírtaktól eltérően történik.

A Szalon felelősségére és kötelezettségére vonatkozóan a 6. pontban meghatározottak az irányadók.

3.38. Tárolási díj felszámítása 2 hónapon túl elfekvő tételek esetén

Késedelmes kiváltás a megrendelő részéről akkor következik be, ha a felvevőhelyen, a Szalon által vállalt elkészítési határidőtől számított két hónapig a megrendelő a szolgáltatás tárgyáért nem jelentkezett.

Késedelmes kiváltás esetén a Szalon tárolási díjat számít fel.

A tárolási díj mértéke havonként és tételenként 100,- Ft, a felszámíthatósága maximális időtartama 5 hónap, azaz értékben 500,- Ft

A Szalonnak indokolt esetben jogában áll a késedelmi díj felszámításától eltekinteni.

3.381. Hat hónapon túl elfekvő készletek rendezése

A szolgáltatás elkészülésétől számított 6 hónapon belül ki nem váltott tételeket a Szalon értékesíti. Az értékesítés előtt 15 nappal a Szalon köteles levélben, vagy – név és cím hiányában – a vállalási helyen kifüggesztett lista útján figyelmeztetni a megrendelőt arra, hogy a szolgáltatás tárgyát vegye át.

A Szalon az értékesítésből befolyt összeget igazolt követeléseinek levonása után zárolt számlán kezeli, a megrendelő jelentkezésekor azt részére kifizeti.

A szalonnak jogában áll az értékesítéstől eltekinteni és az elfekvő készleteket szociális adomány címen – jegyzőkönyvezve – érték nélkül megfelelő szociális intézménynek (pl. Vöröskereszt) átadni.

4. A szolgáltatási formák minőségi követelményei

4.1. Mosási szolgáltatások minőségi követelményei

- tisztaság (nem jelenti a mosással el nem távolítható foltok kikezelését is)
- száraz tapintás,
- síma felület, gyűrődés mentesség,

- eredeti forma megtartása,
- szabványokban megengedettől nagyobb mértékű méretváltozás nem következhet be,
- a feldolgozás alatt a fehérnemű a technológiából adódóan fizikai és kémiai károsodást nem szenvedhet.
- mosás közben összefogás nem következhet be, kivéve, ha a beadott darab nem színtartó (színlevézés)
- színoldalra és azonos méretre való hajtogatás (szolgáltatási áganként meghatározott),
- szagmentesség,
- a minőség megóvásának leginkább megfelelő csomagolás

4.2. Egyes mosási szolgáltatások speciális minőségi követelményei a fentiekén kívül.

4.21. Pipere mosás

Sima pipere, testi pipere

- hímzések, monogramok, emblémák kívülre való hajtogatása
- keményített kikészítés a textilanyag rendeltetés jellegétől, és a megrendelő igényétől függően.

4.22. Ing mosás

- galléron, mellrészen, kézelőkön ránc nem lehet.
- hajtogatás, csomagolás a vasalási minőséget nem ronthatja.

4.23. Olajos munkaruha és köpeny mosás

- a mosással általános tisztaságot kell biztosítani. Ez nem jelenti a mosással oldhatatlan szennyeződések eltávolítását.

4.24. Fügöny mosás

- eredeti méret biztosítása,
- a szélek, rojtok, pikék vasalása
- hajtogatás és felfüggesztés után a rojt lefelé lógjon.

4.3. Vegytisztítási szolgáltatási formák minőségi követelményei

- foltmentes tisztaság: a ruhadarab egészének általánosan tisztának és foltmentesnek kell lennie, a folt kezelése azonban csak addig a határig terjedhet, amíg a ruhadarab anyaga, vagy színezéke nem károsodik.
- színélénkség: a színek tiszták, szürkülés mentesek legyenek,
- a textíliának megfelelő fogás,
- sima felület,
- bélés és zsebek, bedolgozott kellékanyagok simasága,
- fénymentes vasalás: nem vonatkozik a használat során kifényesedett felületekre, amelyek nem szüntethetők meg.
- szálrendezettség
- mérettartás: zsugorodás nem haladhatja meg a textíliára jellemző és megengedett relaxációs összemenés mértékét, illetve nyúlás nem következhet be,

- károsodás mentes kezelés
- eredeti éltartás: vasalás alkalmával a nadrágokban nem keletkezhet az eredeti mellett újabb él.
- megfelelő tartás, a szövet karakterének megfelelő tömörség, és biztosítása,
- beszáradás mentesség (esetleges vegyi lemosás után)
- a feldolgozás alatt a technológiákból adódóan a darabok fizikai és kémiai károsodást nem szenvedhetnek.

4.31. Alaptisztítás minőségi követelményei

- tisztaság (itt nem követelmény a foltmentesség),
- színélénkség,
- lágy fogás,
- mérettartás

4.32. Foltkezelés minőségi követelményei

A foltkezelést minden esetben úgy kell végrehajtani, hogy a kezelt ruhadarab szövetének szálszerkezete és színezéke ne károsodjon, a kezelés után keret nem keletkezhet.

4.33. Bőrtisztítás szolgáltatás minőségi követelményei

4.331. Velúr- és irha-bőr tisztítás

- tisztaság
- egyenletes színárnyalat (a különféle bőrök okozta színeltérés megengedett),
- megfelelő dörzsállóság,
- vízlepergető hatás,
- bőr puha fogása, velúrozottsága
- a zsugorodás mértéke a megengedett 2,5%-ot nem haladhatja meg,
- az eredeti forma visszaadása vasalással

4.332. Nappabőr tisztítás

- lágy tapintás, rugalmasság,
- színélénkség,
- foltmentes tisztaság (a barkaréteg sérülései tisztítással nem távolíthatók el, a foltkezelés a bőrt nem károsíthatja,
- eredeti forma visszaadása, vasalással,
- a zsugorodás mértéke a megengedett 2,5%-ot nem haladhatja meg.

4.34. A szőrmetisztítás minőségi követelményei

- tisztaság,
- a szálak csomósodás mentessége,
- a bőr puha fogása (nem lehet megkeményedve)
- a szőrme színváltozása, elsárgulása a használati idő mértékében megengedett.

5.A minőség tanúsítása

5.1. Belső ellenőrzés

A Szalon működési területén minden szolgáltatási formában folyamatos minőségellenőrzést kell végezni. A minőségellenőrzést a Szalon vezetője végzi.

5.2. Külső ellenőrzés

A Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség, illetve a nevezett intézmény megbízásával rendelkező Minőségellenőrző Intézmények.

6.Felelősség meghatározása, az okozott károk megtérítése

A szolgáltatások hibás teljesítése esetén a Szalon szavatossági ill. kártérítési kötelezettséggel tartozik

6.1. Szavatosság

Hibás teljesítés esetén a megrendelő – szavatossági jogainak érvényesítéseként – a szolgáltatás újbóli teljesítését kérheti. A hiba felfedezése után a körülmények által lehetővé tett lerövidebb időn belül köteles kifogását a Szalon képviselőjével közölni, a közlés késedelméből eredő kárért a megrendelő felelős.

A Szalon az elvégzett szolgáltatásokért a törvényben előírtak szerinti jótállást vállalja.

Annak bizonyítása, hogy a szolgáltatást a Szalon végezte, a megrendelő kötelezettsége. Erre való tekintettel a Szalon a szavatossági jogokat csak akkor köteles kielégíteni, ha a textíliáról még nem távolították el az azonosítási sorszámot tartalmazó jelzést.

A hibásan teljesített szolgáltatás újbóli elvégzését, illetve a hiba kijavítását a Szalon haladéktalanul, a legrövidebb időn belül köteles teljesíteni.

A jótállási időn belül a megrendelő követelheti:

- a hibásan vagy hiányosan végzett munka kijavítását, vagy a díj arányos csökkentését,
- az elvégzett munkával összefüggésben keletkezett hiba díjmentes kijavítását.

6.2. Kártérítés

A megrendelő a hibás teljesítésből eredő kárának megtérítését követelheti, kivéve, ha a Szalon a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az az adott esetben általában elvárható.

A Szalon a kártérítési kötelezettséggel akkor tartozik, ha a meghibásodásban vétkes, vagy szakszerűtlen magatartásának következménye, vagy a szolgáltatás tárgya elveszett.

Kártérítés címén a károkozás folytán a megrendelőnek a ruhanemű tisztításba adáskori értékét kell megtéríteni.

6.21.A Szalon felelősségének esetei

A szolgáltatások teljesítése során a textília használati értékének meg kell maradnia, lehetőleg a szolgáltatás elvégzését megelőző állapot minél

teljesebb megközelítésével. A textílián szakszerű kezelést kell végrehajtani és az elvárható gondossággal kell eljárni. Ez azt jelenti, hogy:

- ha a ruhanemű tartalmazza a kezelési utasítást, úgy annak előírásai szerint,
- ha a ruhanemű nem tartalmaz kezelési utasítást, úgy a szokásos módszerekkel és gondossággal kell teljesíteni a szolgáltatást.

A kezelési utasításokkal ellátott textíliának a kezelési előírástól eltérő kezelési módtól eredő károsodásért a Szalon felelős. Ha azonban a szolgáltatás elvégzése a kezelési utasításnak megfelelően történt és a textília ennek ellenére meghibásodott, az a textília gyártási hibájának minősül.

A Szalon a felelős az általa okozott mindennemű mechanikai sérülésért, kivéve a textília ernyedtsége, kopása miatt bekövetkezett sérüléseket.

A Szalon a felelős valamennyi szenny, vagy egyéb idegen anyag lerakódásért, helyi kezeléssel okozott színváltozásért, amely technológiai hiba miatt következett be.

A Szalon a felelős minden olyan méretváltozásért – zsugorodás, nyúlás -, amelynek mértéke a textília fajtája szerint meghatározott mértéket meghaladja.

6.22. A Szalon mentesül a felelősség alól

A tisztítás végzése során bekövetkezett károkért a következő esetekben nem felel a Szalon:

- Olyan méretcsökkenésért, amely annak következtében áll elő, hogy a textília gyártása során keletkezett rejtett feszültségek a szolgáltatás (tisztítás, mosás, felújítás) elvégzése során megszűnnek.
- A textília színezékének elváltozásáért, ha az közönséges, kézmeleg víz, vagy tiszta oldószer (perklóretilén , stb.)hatására, megfelelő kezelési eljárás ellenére történik.
- A textília egy részének fogásában bekövetkező változásért, ha a textília megmerevedése, vagy megpuhulása annak tulajdonságaira vezethető vissza.
- a textília díszítő elemeinek, gombjainak, műanyag és bőrszegélyeinek, valamint egyéb kellékeinek (gyöngyök, kézzel festett díszek, betétanyagok, stb) károsodásáért, ha a textília egészére vonatkozóan a kezelési utasításban megengedett, vagy előírt tisztítási eljárást betartották és a károsodás veszélyére a megrendelő figyelmét felhívták.
- A molyrágta okozta károk (abban az esetben sem, ha ezek meglétét a vállalkor nem állapították meg)
- Olyan vegyszerek okozta károsodás, amely a tisztítási és egyéb szolgáltatás végzése során a Szalon üzemében, vállalóhelyén és a szállítás közben a textíliával nem kerülhetett érintkezésbe.
E fogalomkörbe tartozik a textília korábbi, szakszerűtlen (házilagos) kezelése is.
- A textília olyan tulajdonságaiért, amelyek a vállalkor nem állapíthatók meg, és ennek következtében – szakszerű és gondos tisztítás ellenére – károsodás következik be.

6.3. A kártérítési igény elintézésével kapcsolatos eljárás

A megrendelő a szolgáltatás elvégzésére átadott ruhanemű rongálódása, vagy elvesztése esetén kártérítési igényt jelenthet be.

Kárigényt a felvevőhelyen lehet bejelenteni, Jegyzőkönyv felvételével. A jegyzőkönyvnek az alábbiakat kell tartalmaznia:

- A megrendelő neve, címe

- Cikk megnevezése
- A teljesítés időpontja
- Hiba bejelentés időpontja
- Hiba leírása
- A Megrendelő által érvényesíteni kívánt igény
- A kifogás rendezésének módja

A megrendelő - a szükséges adatok közlésével - a kárigényt levélben, vagy a vásárlók könyvében is benyújthatja.

A kártérítési igény bejelentéséhez csatolni kell a vitatott ruhanemű tisztítása előtt kiállított Vállalási jegyet melyből egyértelműen kitűnik a ruhanemű azonossága, a szolgáltatás végzés helye, ideje és ára.

A kárigény elintézése megfelelő határidőn belül kell, hogy megtörténjen, törekedve arra, hogy az legfeljebb 15 napon belül legyen.

Ha a Szalon a kárigényt megalapozatlannak tartja – csere vagy elveszés kivételével – és a megrendelővel megegyezni nem tud, abban az esetben – a megrendelővel kötött előzetes megállapodást követően - szakvéleményt kérnek a Szolgáltatási Fejlesztő és Tanácsadó Kft-től (SZFT KFT)

A szakvélemény kérésben közölni kell:

- a vállalkozás időpontját és teljesítési határidejét,
- a megrendelő nevét, címét,
- a szolgáltatás tárgyát, azonosítási számát,
- a szolgáltatás díját,
- a megrendelő kifogását,
- a vállalási jegy megjegyzéseit,
- az alkalmazott kezelést,
- a vállalkozói megállapításokat.

Az SZFT KFT a szakvéleményt a lehető legrövidebb időn belül, de legfeljebb 10 nap alatt elkészíti. A díjazást – a felek megállapodása szerint - a szakvéleményben elmarasztalt fél köteles fizetni. A díjazást a szakvéleményt kérő Szalon megelőlegezi, a kártérítés rendezéséig.

A kártérítési eljárás jogszerű befejezéséig a vita tárgyát képező ruhanemű gondos tárolása a Szalon kötelessége.

6.4. A kártérítés összege

A kártérítési igény kielégítése teljes, vagy részleges módon történik.

Teljes összegű kártérítést fizet a Szalon, ha a vállalásba adott ruhaneműt bármely okból a megrendelőnek visszaszolgáltatni nem tudja, vagy a ruhanemű rendeltetésszerű használatra teljesen alkalmatlanná vált, és ezért a megrendelő az átvételt megtagadta. A teljes mértékben kártérített ruhaneműre a károsult megrendelő igényt nem tarthat.

A teljes mértékű kártérítés esetén szolgáltatási díjat a Szalon nem számíthat fel, illetve, ha a szolgáltatási díjat a megrendelő már kifizette, azt részére vissza kell fizetni. Ha több darabból álló tételből csak egyes darabok kerülnek kártérítésre, a Szalon a megrendelőtől csak a megfelelően visszaszolgáltató darabok vállalási díját követelheti.

A teljes összegű kártérítés mértékének megállapításánál a károkozás időpontjában aktuális hazai forgalmi értéket kell figyelembe venni, amelynek az elhasználtság szerint magállapított része a kártérítés összege.

- újszerű állapotnál 70-80%
- átlagos állapotnál 50-60%
- használt 30-40%
- elhasznált 15-20%

Részleges kártérítést akkor fizet a Szalon, ha reklamált hiba következtében a ruhanemű használatra alkalmas, de a hiba következtében értékcsökkenés következett be. Ebben az esetben a csökkent értékű textíliát a Szalon a megrendelőnek – annak esetleges beleegyezése alapján kijavítva – visszaadja, és az értékcsökkenésnek megfelelő mértékű kártérítést fizet. Ilyenkor a Szalon jogosult a vállalási díj felszámítására.

A kártérítési eljárás során a Szalon csak a hozzá beadott darabokat veszi figyelembe, amelyeken a kért szolgáltatást elvégezte. (például: öltöny, ágyneműgarnitúra, stb esetén)

A Szalon kártérítési összeget a károsult megrendelő részére személyesen kifizeti, vagy postautalványon címére átutalja.

Kártérítési igényekkel kapcsolatos vitákból származó peres ügyek elbírálására a kamarák mellett működő Választott Bíróság illetékes.

6.5. Minőségi garancia

A Szalon a törvényes rendelkezéseken túlmenően garanciát nyújt megrendelői számára.

Elismert minőségi reklamáció esetén – ennek igazolására az ügyvezető igazgató, vagy a Szalon vezetője jogosult- a vállalási díj 20%-át a megrendelőnek visszatéríti.

6.6. Gyártási felelősség

A tisztítási folyamatban jelentkező gyártási hibáért a gyártó illetve a forgalmazó a felelős. Ezek olyan hibák, amelyeket a vállalkozó előre nem láthatott. A gyártási hibás termékekért kártérítést a gyártótól vagy a forgalmazótól kell kérni.

Gyártási, konfekcionálási hiba, ha nem megfelelő textil KRESZ-t helyeztek a ruhaneműbe.

7. Egyéb panaszok, észrevételek

A megrendelő észrevételezheti, ha a szolgáltatás során a Szalon alkalmazottainak magatartásában, vagy a vállalás teljesítésében elmarasztalnivalót talál.

Észrevételeit, javító szándékú tanácsait bejegyezheti a Vásárlók Könyvébe. Amennyiben észrevételére, panaszára nem kap elfogadható választ, jogában áll feljelentést tennie a Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőségénél

Címe: 5600 Békéscsaba, József A. u. 2-4.

Telefonszáma: 66/441 352

Szarvas, 2005. Április 27.

Hódsági Tamás
Ügyvezető igazgató