

## **„NETT” Szolgáltató és Kereskedelmi Kft. textiltisztítóipari szolgáltatásainak Általános Szerződési Feltételei**

### **1. BEVEZETÉS:**

Jelen Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF) a Vállalkozó és a Megrendelő között létrejövő szerződések elválaszthatatlan részét képezik, azaz az a tény, hogy a Megrendelő a Vállalkozó részére átadta a textíliát tisztításra, mosásra vagy egyéb szolgáltatásra, egyben jelen Általános Szerződési Feltételek elfogadását jelenti. Az ÁSZF kidolgozásának célja: a „NETT” Kft., mint Vállalkozó és a Megrendelők jogainak, kötelezettségeinek rögzítése, a minőségi kifogások intézése rendjének meghatározása.

Jelen Általános Szerződési Feltételek 2021. január 01. napjával lépnek hatályba.

### **2. A TEVÉKENYSÉG MEGHATÁROZÁSA:**

Textiltisztítás azoknak az ipari szolgáltató tevékenységeknek az általános megnevezése, amelyekkel a használat során elszennyeződött felsőruházati termékek, fehérneműk, lakás- és egyéb textíliák a végzett szolgáltatás eredményeként az átadott termékeknek újra alkalmassá kell válniuk rendeltetésszerű használatra. A termékek anyagukat tekintve általában textíliák, de lehetnek bőrruházat, illetve szőrmeárúk is.

A textiltisztítás magában foglalja a mosás, a vegytisztítás alap- és kiegészítő műveleteit. Kiegészítő, vagy a tisztítással összefüggő szolgáltatásaink: javító szolgáltatás, foltkezelés, tisztítás nélküli vasalás. A javítás tisztítással együtt, vagy attól függetlenül önálló szolgáltatásként is végezhető.

A szolgáltatást végző Vállalkozó határozza meg azokat a szolgáltatási választékokat, melyek teljesítésére vállalkozik, illetve amelyekhez a személyi- és tárgyi feltételekkel rendelkezik. Amennyiben a Vállalkozó személyi- és tárgyi feltételekkel nem rendelkezik a szolgáltatás elvégzéséhez, úgy joga van alvállalkozó, illetve egyéb vállalkozó szolgáltatását igénybe venni. (Amennyiben ezen jogával él a Vállalkozó, azt a vállalási jegyen nem köteles külön feltüntetni.)

#### **2.1. MOSÁS:**

A mosás azoknak a műveleteknek az összessége, amelyek során a textilárukban lévő szennyeződés eltávolítását erre alkalmas berendezésekben, vizes közegben, mosószer és adalékanyag segítségével végzik. Tágabb értelemben a szolgáltatáshoz tartozik a textilárúk víztelenítése, esetleges keményítése, szárítása és vasalása is.

A mosási szolgáltatásnak a gyakorlatban a következő formái alakultak ki:

- a)** piperemosás,
- b)** darabos mosás,
- c)** mosás nélküli vasalás
- d)** adagos mosás.

##### **2.1/a) PIPEREMOSÁS (egyedi különmosás):**

Az árjegyzékben feltüntetett fajtások vállalhatók (ágyneműk, asztalneműk, törölközők, konyharuhák, stb.). A befogadott szolgáltatás elvégzése: gépi mosást, szárítást, vasalást jelent, amely magában foglalja a szekrénykész szolgáltatást (hajtogatva, csomagolva). A szolgáltatás befogadása, illetve a vállalási ár megállapítása a ténylegesen átvett darabszám, vagy súly, vagy mindkettő alapján történik, a mindenkor érvényben lévő árjegyzék alapján, kivéve, ha a szolgáltatás díja az árjegyzékben meghatározott minimális alapösszeget nem éri el. Ilyen esetben a minimális alapösszeg kerül számlázásra.

##### **2.1/b) DARABOS MOSÁS (egyedi különmosás):**

Ezen szolgáltatási formába a magasabb kikészítési műveleteket igénylő textilárúk, valamint testi fehérneműk tartoznak (pl.: kézimunkák, csipkék, ing, pizsama). A vállalási ár megállapítása Ft/db összegben történik, az érvényben lévő árjegyzék alapján. Az elvégzett szolgáltatás szekrénykész.

##### **2.1/c) MOSÁS NÉLKÜLI VASALÁS:**

A vasalás a tisztítási tevékenység befejező művelete. Önálló szolgáltatási formának akkor tekinthető, ha a megrendelés csupán a vasalás műveletére irányul. A vállalási ár megállapítása Ft/db összegben történik, az érvényben lévő árjegyzék alapján. Az elvégzett szolgáltatás szekrénykész.

### **2.1/d) ADAGOS MOSÁS:**

Ezen szolgáltatási forma lehetőséget ad ruhaneműk súlyra történő mosatására válogatás és ellenőrzés nélkül, megrendelő összeállítására szerint. A befogadott szolgáltatás elvégzése: 1 forduló gépi mosást (1 adag max. 2,5 kg), szárítást jelent, amely magában foglalja a szekrénykész szolgáltatást (hajtogatva, csomagolva). A vállalási ár a mindenkor érvényben lévő árjegyzék alapján kerül meghatározásra. Az elvégzett szolgáltatás szekrénykész. Ezen szolgáltatás esetében sem mennyiségi, sem minőségi reklamációnak helye nincs.

### **2.2. VEGYTISZTÍTÁS FORMÁI-ISMÉRVEI:**

Vegyztisztításon a textilárúk szerves oldószerrel végzett tisztítása értendő, melyet szükség és igény szerint foltkezelés, illetve vegyi lemosás egészít ki. A szolgáltatáshoz tartozik a textiláru gőzölése és vasalása. A vegyztisztítást kiegészítő tevékenység: foltkezelés, tisztítás nélküli vasalás, javító szolgáltatás.

#### **2.2/a) TELJES VEGYTISZTÍTÁS:**

A szolgáltatás magában foglalja mindazon műveletek összességét, amely a rendeltetésszerű állapot visszaállításához szakmailag szükséges. E tevékenység alatt szerves oldószerrel végzett tisztítás értendő, melyet szükség szerint foltkezelés, vegyi lemosás, gőzölés és vasalás egészít ki.

#### **2.2/b) SZÖNYEGTISZTÍTÁS:**

Teljes tisztításnak megfelelő szolgáltatás, mely a szőnyegek portalanítását, megfelelő oldószeres tisztítást, szárítást, szükség szerinti gőzölést tartalmaz. A szőnyeg fajtájától függően változhat a vállalási határidő. Vannak szőnyegfajtások, melyek kizárólag idenyjellegűen vállalhatók a tisztítás módszere miatt.

#### **2.2/c) FÜGGÖNY, BÚTORVÉDŐ ÉS EGYÉB LAKÁSTEXTÍLIÁK TISZTÍTÁSA:**

Pamut, műselyem és a különböző mesterséges szálak anyagokból készült lakástextíliák szerves oldószerrel, vagy mosóaktív anyaggal történő tisztítása. Befejező műveletei a szárítás, gőzölés és a vasalás.

#### **2.2/d) TISZTÍTÁS NÉLKÜLI VASALÁS:**

A vegyztisztítás befejező művelet a vasalás, mely önálló szolgáltatásnak akkor tekinthető, ha a Megrendelő tisztítást nem kér.

#### **2.2/e) JAVÍTÓ SZOLGÁLTATÁS:**

A ruhajavítás a tisztítással párhuzamosan, mint kiegészítő tevékenység, illetve attól függetlenül önálló szolgáltatásként vehető igénybe. A javításon belül megrendelhető szolgáltatási formákat az érvényben lévő árjegyzék tartalmazza. Árjegyzékben nem szereplő egyedi javítások is megrendelhetők. A javító szolgáltatás közvetített szolgáltatás.

### **3. VÁLLALÁS:**

A vállalás a vállalkozói szerződés megkötésére irányuló tevékenység. A szerződés akkor jön létre, amikor a Megrendelő a szolgáltatás tárgyát a Vállalkozó képviselőjének átadja, a Vállalkozó a szolgáltatás elvégzésére vállalkozik, kiállítja a vállalási jegyet, a Megrendelő pedig a szolgáltatás díjának megfizetésére kötelezettséget vállal, illetve azonnal ki is egyenlíti készpénzben. Kivétel a javítás, melyet utólag is fizethet. Külön kikötések a vállalási jegyen rögzítésre kerülnek.

#### **3.1. VÁLLALÁSI FORMÁK:**

A vállalási formák tevékenységi körönként és szolgáltatási áganként jelentkeznek. Azonosak a 2.1., 2.2. pontok alatt felsorolt kategóriákkal.

#### **3.2. VÁLLALÁS ÉS TELJESÍTÉS HELYE:**

A vállalás helyének azt kell tekinteni, ahol a Vállalkozó vagy annak megbízott képviselője a Megrendelőtől a szerződési előírásnak megfelelően átveszi a szolgáltatás tárgyát és vállalja a szolgáltatás elvégzését. A tisztítóipar sajátosságai miatt adódóan a szolgáltatás vállalása, elvégzése és a teljesítés helye eltérhet egymástól. A teljesítés helyének az a hely kell

tekinteni, ahol a Megrendelő – közös megállapodásuk alapján – a szolgáltatás tárgyát átveszi.

### **3.3. FŐBB SZERVEZETI EGYSÉGEK:**

- a) a szolgáltatást végző szalon,
- b) háztól-házig szolgáltatás (értékhatárhoz kötött).

A szervezeti egységek alapvető funkciója a szolgáltatás bonyolítása, a Megrendelő és a szolgáltatást végző Vállalkozó között (átvétel, továbbítás, kiadás a megbízónak, a díj átvétele, illetve elszámolása).

### **4. VÁLLALÁS MÓJA:**

A Megrendelő átadja a szolgáltatás tárgyát mosás, vegytisztítás és az ezeket kiegészítő szolgáltatás valamelyikének elvégzésére. A Vállalkozó képviselője átveszi azt mennyiségileg, majd minőségi átnézés után nyilatkozik az igényelt szolgáltatás teljesíthetőségéről és egyben közli a vállalás feltételeit:

- a szolgáltatás elvégzésének határidejét,
- a szolgáltatás árát, és a fizetési feltételeket,
- a szolgáltatás várható eredményét,
- ha a szolgáltatás elvégzése csak megrendelő kockázatára végezhető el,
- felhívja a Megrendelő figyelmét a következőkre:

**A Vállalkozó által elvállalt szolgáltatásokat a PTK-ban szabályozott főszabálytól (a vállalkozói díj a szerződés teljesítését követően jár) eltérően azok megrendelésekor készpénzben vagy bankkártyával kell kifizetni. Ebben az esetben Megrendelő lemond a szerződésszegés esetén őt megillető visszatartási jogáról. A Megrendelőnek joga van eltérni a vállalkozási díj előre megfizetésétől, de ez esetben Vállalkozónak jogában áll a megrendelést visszautasítani, tekintettel arra, hogy a másik szerződő felelt Vállalkozó is szabadon választhatja meg.**

A különböző szolgáltatásokat és az egyes szolgáltatások árait a Vállalkozó által meghatározott, kifüggesztett árlista tartalmazza. Egyes esetekben a Vállalkozó egyéni árat állapíthat meg, melyet a Megrendelővel a szolgáltatás megrendelésénél egyeztet.

A megfelelő szóbeli vagy írásbeli elfogadó nyilatkozat után történik a szolgáltatás elvállalása, a vállalkozási szerződés megkötése. A vállalkozási szerződés megkötése a vállalási jegy, vagyis a pénztárgépi nyugta átadásával történik. A vállalási jegy tartalma:

- sorszám
- a felvevőhely megjelölése,
- az átvett mennyiség meghatározása,
- a szolgáltatás tárgyának meghatározása,
- minőségi észrevételek, hibák,
- a szolgáltatás ára,
- a vállalás napja,
- a teljesítési határidő.

A vállalási jegy 1 példányát, azaz a pénztárgépi nyugtát a Megrendelőnek át kell adni. Ez a bizonylat szolgál a kiadás, illetve a reklamáció alapjaként. Amennyiben Megrendelő és Vállalkozó egyetértése alapján a szolgáltatás díja utólag kerül megfizetésre, úgy egyedi vállalási jegy/vállalkozói szerződés kerül kiállításra/megkötésre az egyeztetett feltételeknek megfelelő tartalommal. Ez esetben az ÁSZF-ben meghatározott egyéb rendelkezések változatlanul hatályban maradnak.

#### **4.1. MENNYISÉGI ÁTVÉTEL:**

A szennyes textiláru felvevőhelyi vagy szaloni átvétele a Megrendelő, vagy képviselőjének jelentéében történhet. Az átvételnél alkalmazott mennyiségi egység a szolgáltatási, illetve a vállalási formától függ. A különböző határidőre vállalt szolgáltatás átvétele történhet:

- darabra,
- darabra és súlyra,
- súlyra (adag),
- darabra és négyzetméterre.

Egy tételen belül vállalható legkisebb mennyiség megjelölését az árjegyzékben fel kell tüntetni. A vállalható legkisebb mennyiség fogalma úgy értelmezendő, hogy a Megrendelő kisebb mennyiséget, mely lehet kg, vagy forintos értékhatár, tisztíthatat, de a mindenkori árjegyzék legkisebb díjtételét kell fizetnie. Súlyra történő vállalás esetén a minimum 0,5 kg a legkisebb mennyiség, ettől felfelé a kerekítés szabályai szerint kell eljárni.

#### 4.2. MINŐSÉGI ÁTVÉTEL:

A mennyiségi átvétel mellett a textilárukat minőségileg is meg kell vizsgálni. Kiterjed az átvételnél észlelhető hiányosságokra, szennyezettségi fokokra, fontosabb jellemzőkre és ezek rögzítésére, melyek a minőségi követelmények teljesítését befolyásolják, illetve a darabok azonosítását elősegítik.

A minőség szerinti átvétel kiterjed:

- az észlelhető mechanikai károsodásra (pl.: feslett, szakadt),
- az anyag állapotára,
- szín alapanyagra,
- szennyezettség fokára,
- speciális foltokra,
- egyedi esetekben a Megrendelő saját felelősségére.

Az átvételkor a vállalási jegyen fel kell tüntetni azokat a hibákat, amelyektől a szolgáltatás még elvégezhető (állapotuk a tisztítás folyamán ezek miatt változhat, pl.: tovább szakad), a tiszta textiláru kiadásakor azonban reklamáció tárgyát nem képezhetik.

Ilyen hibák a vegytisztításra átvett textiláruknál például:

- felhólyagosodott, törött,
- színhibás, fakult,
- megolvadt, égett, fényes,
- molyrágta,
- stoppolt, szakadt,
- szennyezett, túlszennyezett, erősen szennyezett
- filces, göbös, csomós, összement,
- foltos, nagyon foltos
- sárgult, saskós
- a folt az anyag károsodása nélkül nem távolítható el
- stb,
- kivétel ez alól a rejtett hiba, mely a vállalás során szemrevételezés alapján nem állapítható meg, így a vállalási jegyen nem is kerülhet rögzítésre.

Ilyen hibák a mosási szolgáltatásra átvett textiláruknál például:

- szakadt,
- égett,
- kivehetetlen foltok (penész, esetenként a rozsda),
- különleges méretek (dupla lepedő)
- stb.

Ilyen hibák a szőnyegeknel:

- ténylegesen fennálló valamennyi hiba.

A pénztárgép bevezetésével a vállalási jegy mérete lényegesen csökkent, így több textiláru esetében nincs lehetőség írásban rögzíteni minden megállapítást, ezért ezek jelölésére úgynevezett kódszámokat használhatunk. A számok jelentése a következő:

- 1- erősen szennyezett,
- 2- szakadt, lyukas,
- 3- színhibás, tarka,
- 4- kopott, csomós, göbös,
- 5- házilag kezelt, saskós,
- 6- festék, ragasztó, rozsda,
- 7- napszívott, fakult,
- 8- égetett, pörzsölt, megolvadt, fényes,
- 9- molyrágott.

A számokra vonatkozó **TÁJÉKOZTATÓT** az üzletben **ki kell függeszteni**, a Megrendelő kérésére a rendelkezésére kell bocsátani.

#### 4.3. A FELELŐSÉG ÁTHÁRÍTÁSA, MEGÁLLAPÍTÁSA:

Ha a Vállalkozó képviselője úgy ítéli meg, hogy a szolgáltatás tárgya nem felel meg a kezelhetőség feltételeinek (például szakmai megítélés szerint a bevarrt tisztítási útmutató és/vagy összetételt tartalmazó címke nem teszi lehetővé a megadott tisztítási eljárást), úgy

köteles Megrendelő figyelmét felhívni arra, hogy a szolgáltatás teljesítése esetén a textiláru károsodhat, vagy a szolgáltatás végeredménye nem lesz kifogástalan.

Ha a Megrendelő a figyelmeztetés után nem áll el a szolgáltatás teljesítésének igényétől, úgy azt a Megrendelő kockázatára – melynek tényét a vállalási jegyen fel kell tüntetni – kell elvégezni.

Ha a megmunkálást végző, a munkába vétel előtt, a minőségi vizsgálatnál megállapítja, hogy az átvevő az igényelt szolgáltatásra alkalmatlan textilárut vett át, a szolgáltatást nem szabad megkezdeni. Tisztítatlanul a Megrendelőnek vissza kell adni, illetve az észlelt hibára a figyelmét fel kell hívni, a vállalási jegyen rögzíteni, ezután, ha a Megrendelő a szolgáltatást kéri, el kell végezni. Ellenkező esetben a vállalkozási szerződést meghiúsultnak kell tekinteni. Ha a Vállalkozó a szolgáltatási tevékenységet megkezdte, vagy eredménytelenül elvégezte, a felelősség a Vállalkozót terheli.

#### **4.4. A SZOLGÁLTATÁS MEGTAGADÁSA:**

A Vállalkozó a szolgáltatás vállalását megtagadhatja, ha:

- a termelési kapacitás vagy a technológiai feltételek hiánya ezt indokolja,
- a szolgáltatás tárgya túlszennyezett, egészségre káros hatású, bűzös, undort keltő, fekáliás szennyezettségű,
- a szolgáltatás tárgyának állapota nem teszi lehetővé a munka elvégzését,
- úgy ítéli meg, hogy a szolgáltatás elvégzését saját kockázatára vállalni nem tudja.

#### **4.5. HATÁRIDŐ, VÁLLALÁSI HATÁRIDŐ SZÁMÍTÁSA:**

A Vállalkozó a szolgáltatás teljesítésére határidőt állapít meg, melyet tartozik a vállalási jegyen feltüntetni. A vállalási időt munkanapokban kell meghatározni. A különböző szolgáltatási formák teljesítési határideje eltérő lehet:

- vegytisztítás esetén 6-24-48-72 órás,
- mosás esetén 24-48-72 órás,
- javítás esetén 2-5-10 munkanap,
- szőnyegtisztítás esetén 10 munkanap.

#### **4.6/a) VÁLLALÁS ALAP (NORMÁL) HATÁRIDŐRE:**

Az alap határidő vegytisztításnál és a piperemosásnál a három napos szolgáltatás (72 órás). A kg-os ruhamosásnál egy nap (24 óra), a javítás és a szőnyegtisztítás esetében pedig a 10 munkanap. A vállalási idő nem foglalja magában a vállalás napját, a munkaszüneti napokat és a szombati munkanapokat sem (szombaton kizárólag áru átvétel és kiadás történik). Ennek figyelembevételével az átvételi jegyen az érvényes vállalási határidőnek megfelelő munkanap kerül feltüntetésre. A szolgáltatás tárgyát képező ruhaneműk átvételét az elkészülési határidő napján du. 14 órától, de legkésőbb az üzletzárás előtt 1 órával a Megrendelőnek biztosítani kell. Háztól-házig szolgáltatás esetén a vállalási jegyen feltüntetett határidő napja és az órában meghatározott időtartam az irányadó (pl.: 2002. január 12. du. 15-18 óra között).

#### **4.6/b) VÁLLALÁS EXPRESSZ HATÁRIDŐRE:**

A Vállalkozó expressz határidőre vállalhatja azokat a szolgáltatásokat, amelyeket a soron kívüliség biztosításával teljesíteni képes, illetve azt a Megrendelő igényli. A Vállalkozó sürgősségi felárat a mindenkor érvényben lévő árjegyzék alapján számolhat fel. Vegytisztítás esetén 6-24-48 órás szolgáltatás, javítás esetén 2-5 munkanap, szőnyegtisztítás esetén 5 munkanap.

A vállalási idő nem foglalja magában a vállalás napját, a munkaszüneti napokat és a szombati munkanapokat sem (szombaton kizárólag áru átvétel és kiadás történik). Ennek figyelembevételével az átvételi jegyen az érvényes vállalási határidőnek megfelelő munkanap kerül. A szolgáltatás tárgyát képező ruhaneműk átvételét az elkészülés napján du. 14 órától, de legkésőbb az üzletzárás előtt 1 órával a megrendelőnek biztosítani kell.

Háztól-házig szolgáltatás esetén a vállalási jegyen feltüntetett határidő napja és az órában meghatározott időtartam az irányadó (pl.: 2002. január 12. du. 15-18 óra között).

## **5. A VÁLLALÁSI HATÁRIDŐ KÉSEDELMES TELJESÍTÉSE A VÁLLALKOZÓ RÉSZÉRŐL:**

Ha a Vállalkozó a vállalt határidőre a szolgáltatást teljesíteni nem tudja, póthatáridőt kérhet, de a póthatáridő nem lehet több 3 munkanapnál. A sürgősségi felárral vállalt szolgáltatásoknál késedelmes teljesítés esetén a Megrendelő csak az alapárat tartozik megfizetni.

## **6. A SZOLGÁLTATÁS ÁRÁNAK KÖZLÉSE:**

A Vállalkozó köteles a szolgáltatások árairól árjegyzéket készíteni, melynek tartalmaznia kell:

- a szolgáltatási formát,
- a szolgáltatás tárgyát tételesen felsorolva,
- a szolgáltatás árát a különböző csoportok szerint,
- javító szolgáltatás esetén a rezszi órabért.

A szolgáltatás árát a Megrendelővel mindenkor előre közölni kell és a vállalási jegyre fel kell vezetni. Kalkulált ár esetén a kb. (becsült) árat (javítás).

## **7. TELJESÍTÉS MÓDJA:**

A Vállalkozó a szolgáltatás tárgyát a vállalási jegy bemutatójának kiadja, a vállalási jegy bemutatóra szól, a Vállalkozás a tulajdonjogot nem vizsgálja és a vállalási jegyet – mely egyben nyugtaként is szolgál - a Megrendelő rendelkezésére bocsát. Ez képezi a továbbiakban az esetleges reklamációk alapját. A szolgáltatás tárgyának, mennyiségének és összetételének meg kell felelni az átvételkor mennyiségnek és összetételnek. A tételek átadása a Megrendelő előtt darab szerint történik, ettől a kiadást végző alkalmazott **NEM** térhet el. A Megrendelő mennyiségi reklamációra a tételek átvétele után nem jogosult.

### **7.1. TÉTELEK ÁTADÁSA AZ ÁTVÉTELI JEGY HIÁNYÁBAN:**

Ebben az esetben a Megrendelő előadása alapján kell a kérdéses textilárukat megkeresni, melyeket a bejelentéstől számított 10 munkanap elteltével kell a Megrendelő részére átadni, aki a textiláruk átvételét erre a célra rendszeresített nyomtatványon aláírásával elismeri. Feljegyzésre kerül a textiláru sorszáma, fajtája, az átvevő neve, lakcíme és személyi igazolványának száma.

Személyazonossági igazolvány hiányában a textilárut kiadni nem lehet.

Meghiúsul a kiadás abban az esetben is, ha a Megrendelő előadása alapján a keresett textiláru az üzletben nem található.

### **7.2. HIBÁS TELJESÍTÉS:**

Hibás a szolgáltatás teljesítése abban az esetben, ha az átvételi jegyen vállalt kötelezettségét a Vállalkozó nem tudja maradéktalanul teljesíteni. A vállalási jegyen vállalt kötelezettségek külön megjegyzés vagy utalás nélkül kiegészülnek a vállalási szabályzatban rögzített feldolgozási és minőségi kritériumokkal.

Hibás teljesítésnek minősül:

- ha a **Vállalkozó** vállalt határidőre, illetve póthatáridőre nem készül el.
- ha a **Megrendelő** az átvételkor, vagy a szolgáltatás elvégzése után minőségi hibát észlel, akkor újbóli megmunkálást kérhet, melynek költségei a vállalkozót terhelik (kivéve, ha az a vállalási jegyen feltüntetésre került – például: nem lesz kifogástalan). A Megrendelő a teljesítéstől számított 6 hónapon belül érvényesítheti szavatossági jogait. Abban az esetben, ha nem az átvételkor jelzi a Megrendelő minőségi kifogását annak bizonyítása, hogy a szolgáltatást a Vállalkozó végezte, a Megrendelő kötelezettsége. Erre tekintettel a Vállalkozó a szavatossági jogokat csak akkor köteles kielégíteni, ha a textiláruról még nem távolították el a vállalási sorszámot tartalmazó jelzőszalagot és a vállalási jegy a Megrendelő rendelkezésére áll. A hibásan teljesített szolgáltatás újbóli elvégzését, illetve a hiba kijavítását a Vállalkozó, a legrövidebb időn belül – legkésőbb 3 nap alatt – köteles teljesíteni saját költségén.
- ha a **Vállalkozó** a szolgáltatás tárgyát nem tudja visszaszolgáltatni (elveszett, elcserélték, ellopták, tűz martaléka lett, stb.). Egy áru akkor tekintendő elveszettnek, ha a Megrendelő részéről írásbeli megkeresés történik, és azt követően a Vállalkozó az átadástól számított két hónapon belül nem tudja azt visszaszolgáltatni.

Hibás teljesítés esetén a Vállalkozó szavatossági, illetve kártérítési kötelezettséggel tartozik (kártérítési kötelezettség lásd: vállalási szabályzat 8. pont).

## 8. A FELELŐSÉG MEGHATÁROZÁSA, AZ OKOZOTT KÁR MEGTÉRÍTÉSE:

A szolgáltatás hibás teljesítése esetén a Vállalkozó szavatossági, illetve kártérítési kötelezettséggel tartozik.

### 8.1. A VÁLLALKOZÓ FELELŐSÉGE A VISSZAADÁSIG:

A tisztítási megbízás teljesítése a szenny eltávolításán kívül arra is szolgál, hogy a tisztított textiláru használati értékét megőrizze, lehetőleg a szennyeződést megelőző állapot minél teljesebb megközelítésével. A textilárun szakszerű kezelést kell végrehajtani és az elvárható gondossággal kell eljárni.

Ez azt jelenti, hogy:

- ha a textiláru tartalmazza a kezelési utasítást (textilkresz), úgy annak előírásai szerint,
- ha a textiláru nem tartalmaz kezelési utasítást, úgy azt a szokásos módszerekkel és gondossággal

kell teljesíteni a szolgáltatást.

A kezelési utasítással ellátott textilárunak az utasítástól eltérő kezelési módtól (miatt) eredő károsodásért a Vállalkozó felelős, kivéve, ha ezt a Megrendelővel megbeszélte és a vállalási jegyen feltüntette.

Ha azonban a szolgáltatás elvégzése a kezelési utasításnak megfelelően történt és a textiláru ennek ellenére meghibásodott, a textiláru gyártási hibájának minősül.

A Vállalkozó felelős a textilárun lévő mechanikai eszközökkel okozott lyukakért és szakadásokért, amelyeket a szolgáltatás műveleteinek elvégzése után fedeznek fel, s ezt a körülményt a textiláru Megrendelőtől történt átvételekor nem rögzítettek az átvételi jegyen. Kivételt képeznek ez alól a rejtett hibák.

A Vállalkozó felelős minden olyan helyi jellegű színváltozásért, amely a foltkezelés hatására következett be, s ennek lehetőségére a Megrendelő figyelmét nem hívta fel.

A Vállalkozó tartozik továbbá az elvállalt ruhadarab tárolását, megmunkálását, szállítását úgy végezni, hogy további szennyeződésüket, állapotrongálódásukat megakadályozza, és olyan technikai eljárást alkalmazni, amely a szakmai általános megítélések szerint használatát nem csökkentik – a munkabavétel előtti állapothoz képest -, illetve azt növelik mind higiéniai, mind esztétikai hatásban.

A Vállalkozó felelőssége az <b>anyagösszetételt feltüntető címkével ellátott</b> darabok esetén:	Kezelési útmutató van	Kezelési útmutató nincs
Lopás, tűz, víz által okozott kár, elvesztés, elcserelés, géphiba, anyagmozgatás, kezelés, szállítás	igen	igen
Nem megfelelő kezelés	igen	nem
Rejtett hibák (kopás, moly, savas foltok, golyóstollak a bélés belsejében, stb.) szegélyvarrások	nem	nem
Sötét színezőanyagok, bevonatok, kikészítés-kopások	igen	nem
Fibrillációk, makacs foltok	nem	nem
Enyhe színárnyalatok kifakulása, festékfolyások	igen	nem
Filcesedés	igen	nem

### 8.2. A VÁLLALKOZÓ MENTESÜLÉSE A FELELŐSÉG ALÓL:

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

- amennyiben a szolgáltatásra átvett darabok sem kezelési útmutatóval, sem anyagösszetételt feltüntető címkével nem rendelkeznek,
- olyan méretcsökkenésért, mely annak következtében állt elő, hogy a textiláru gyártása során keletkezett rejtett feszültségek a szolgáltatás elvégzése során megszűnnek,
- ha a kötött és kötszövött textiláru mérete a szokásos eljárás során megváltozik,
- a textiláru színezékének elváltozásáért, ha a tiszta, kézmeleg víz, vagy tiszta oldószer hatására megfelelő kezelési eljárás ellenére történik,

- a textiláru egy részének fogásában bekövetkező változásért, ha a textiláru megmerevedése, vagy felpuhulása annak tulajdonságaira vezethető vissza és nem javítható, az a textiláru hibájának minősül,
- a textiláru díszítő elemeinek, gombjainak, varrásainak, műanyag és bőrszegélyeinek, valamint egyéb kellékeinek (gyöngyök, kézzel festett díszek, betétanyagok, zipzárok, stb.) károsodásáért, cérnaszakadásból eredő kiegészítők elvesztéséért,
- a molyrágás okozta károk (abban az esetben is, ha ezek meglétét a vállaláskor nem rögzítették, a friss rágás a tisztítás során hullik ki, előtte nem látható – lásd: rejtett hiba),
- olyan vegyszerek okozta károsodás, amely a tisztítási és egyéb szolgáltatás végzése során a felvevőhelyen, a megmunkálás során, vagy szállítás közben a textiláruval nem kerülhetett érintkezésbe, e fogalomkörbe tartozik a korábbi házilag szakszerűtlen kezelés is,
- a textiláru olyan tulajdonságaiért, rejtett hibáiért, amelyek a vállaláskor nem állapíthatók meg és ennek következtében a szakszerű és gondos tisztítás ellenére károsodás következik be. Ilyenek lehetnek például: - savas vagy lúgos kémhatás következtében a meggyöngült szálak, vagy anyagrészek szemmel láthatóvá válnak a vegytisztítás vagy mosás után - több rétegben összevarrt textiláru (például: zakó, blézer, alkalmi ruha, stb.) tartásjavító betétének károsodása miatt fellépő hólyagosodás, méretváltozás – több rétegű textília esetén a szakadt bélésbe jutott idegen tárgy (például: tollbetét) által okozott színváltozás, sérülés – több anyagból varratott textília vagy ruhanemű esetén különböző szálirányú szabás miatt bekövetkező zsugorodás, nyúlás, csavarodás – varratás előtt beavatatlan textília méretváltozása, deformálódása - bőrárúk esetében keményedés, színváltozás, kikészítésnél meggyöngült részek károsodása, szakadása, kihullása – molyrágás – stb.
- adagos mosás (2.1/d) esetén semmilyen felelősséggel nem tartozik a Vállalkozó az átvett textilekért, mivel az válogatás nélkül, Megrendelő összeállítására szerint, ellenőrzés nélkül kerül mosásra.

### 8.3. KÁRTÉRÍTÉS, A KÁR FOGALMA:

Kárnak tekinthető minden olyan vagyoni hátrány, amely a vállalkozási szerződés teljesítése során keletkezett azáltal, hogy az átvett textiláru:

- elveszett, elcserélődött, vagy megsemmisült, illetve
- megrongálódás következtében értéke egészében vagy részben csökkent.

Szavatossági jogainak érvényesítésén kívül a Megrendelő a hibás teljesítésből eredő kárának megtérítését is követelheti, kivéve ha a Vállalkozó bizonyítja, hogy a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az adott helyzetben általában elvárható (vállalási szabályzatának megfelelően).

A Vállalkozó kártérítési kötelezettséggel általában akkor tartozik, ha a meghibásodás vétkes, vagy szakszerűtlen magatartásának következménye, továbbá akkor, ha a szolgáltatás tárgya elveszett.

Kártérítés címén a károkozás folytán a Megrendelőt ért tényleges kárt kell megtéríteni figyelembe véve a textiláru elhasználtsági fokát (mértékét). Ezek a következők lehetnek:

- **Újszerű** a textiláru abban az esetben, ha állapota kifogástalan minőségű és használat nyomai nem lelhetők fel rajta.
- **Átlagos** az olyan textiláru, amelyen a rendeltetésszerű használat nyomai már kismértékben láthatók. Az átlagos textiláru nem tartalmazhat törést, kopást, szakadást, napszívást, varrást, stoppolást, szövetriculást.
- **Erősen** használt az olyan textiláru, amely a használat során megkopott, a fokozott igénybevétel nyomai jól láthatók (például: foltos, fényes, kinyúlt, fakult, törött, kopott, szakadt, foszlott, göbös, csomós, napszívott, javított, stoppolt, szövetriculás jelei láthatók, stb.)

A beszerzési ár bizonyítása a Megrendelő kötelessége, melynek alapja elsősorban a Megrendelő által bemutatott számla, vagy más dokumentum, mellyel a beszerzési árat hitelt érdemlően igazolni tudja. Ennek hiányában a beszerzési árat a Megrendelő által közölt ár figyelembevételével a kártérítési igény tárgyát képező áru hasonló jellegű és



minőségű, hazai gyártású, közepes árfekvésű értékét veszi figyelembe a Vállalkozó. Fontos szerepet játszik a beszerzés ideje, valamint azok a megjegyzések, amelyeket az átvevő a vállalási jegyen feltüntetett. Alap esetben, **amennyiben a textiláru átlagos állapotú volt** (nem volt kirívó hibája, szakadása, foltja, stb.) úgy a **kártérítés mértéke** az áru árának: 70-80 %-a, ha az árut három hónapon belül vásárolták, 50-60 %-a, ha az árut tizennyolc hónapon belül vásárolták, 30%-a, ha az árut hatvan hónapon belül vásárolták. Amennyiben az árut hatvan hónapon túl vásárolták, úgy a kártérítés mértéke az áru árának 5%-a. **Újszerű textiláru esetében** a meghatározott **kártérítési százalékos mértékek + 10%-kal** növekednek, **erősen használt textiliák esetében** a meghatározott **kártérítési százalékos mértékek - 20%-kal csökkennek**. A kártérítés összege nem haladhatja meg az áru értékét illetve a tisztítási díj (vállalási díj) 20-szorosát.

#### **8.4. A KÁRTÉRÍTÉSI IGÉNY ELINTÉZÉSÉVEL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS:**

A Megrendelő a szolgáltatás elvégzésére átadott textiláru rongálódása, vagy elvesztése esetén kártérítési igényét az illetékes döntéshozóval történt egyeztetés esetén a felvevőhelyen a kárigény bejelentési nyomtatvány felhasználásával (kitöltésével) jelentheti be. Amennyiben az illetékes döntéshozó nem elérhető, úgy jegyzőkönyvet kell felvenni a panasz tárgyáról, melyet a lehetséges leghamarabbi időpontban továbbítani kell az illetékes döntéshozó részére. A kárigény elintézésének határideje alap esetben az igénybejelentéstől számított 30 nap, mely szükség esetén (például szakvélemény kérés) indokolt esetben meghosszabbodik, mellyel kapcsolatban a Megrendelőt és Vállalkozót is együttműködési kötelezettség terheli. A kártérítési igény kielégítése teljes vagy részleges módon történhet.

##### **8.4/a) TELJES KÁRTÉRÍTÉST FIZET A VÁLLALKOZÓ:**

Ha a tisztításba adott textilárut bármely okból a Megrendelőnek visszaszolgáltatni nem tudja, vagy a textiláru rendeltetészerű használatra teljesen alkalmatlanná vált, s ezért a Megrendelő az átvételt megtagadta. A teljes mértékben kártérített textilárura a károsult igényt nem tarthat.

A teljes mértékű kártérítés esetén szolgáltatási díjat a Vállalkozó nem számíthat fel, illetve ha a szolgáltatási díjat a Megrendelő kifizette, azt részére vissza kell fizetni. Ha több darabból álló tételből például egy darab kerül kártérítésre, a Vállalkozó a Megrendelőtől csak a visszaszolgáltatott darabok tisztítási díját kérheti.

A kártérítési összeg (8.3. pont figyelembevételével) megállapításánál azon darabok vehetők figyelembe, amelyeket a Vállalkozó valamely szolgáltatás elvégzésére átvett (pl.: ha egy öltönynek csak a nadrágját adták be tisztításra, úgy a kártérítési összeg megállapításánál nem vehető figyelembe az öltöny teljes értéke).

A Vállalkozó a kárigény elbírálását követően a közös megegyezés alapján megállapított kártérítési összeget készpénzben, a Vállalkozó székhelyén Károsult részére kifizeti.

A kártérítési igényekkel kapcsolatos vitás helyzetek kezelésénél Vállalkozónak törekednie kell a békés megegyezésre, amennyiben erre valamilyen oknál fogva nincs mód, úgy a vitás helyzetek elbírálására a hatályos illetékes felügyeleti szervek a jogosultak.

##### **8.4/b) RÉSZLEGES KÁRTÉRÍTÉST FIZET A VÁLLALKOZÓ:**

Ha a reklamált hiba következtében a textiláru használatra alkalmas, de a hiba következtében értékcsökkenés következett be. Ebben az esetben a csökkent értékű textilárut a Vállalkozó a Megrendelőnek – annak beleegyezése alapján kijavítva – visszaadja és az értékcsökkenésnek megfelelő mértékű kártérítést fizet. Ilyen esetben jogosult a Vállalkozó tisztítási díj felszámítására (ettől el is tekinthet).

A kártérítési összeg (8.3. pont figyelembevételével) megállapításánál azon darabok vehetők figyelembe, amelyeket a Vállalkozó valamely szolgáltatás elvégzésére átvett (pl.: ha egy öltönynek csak a nadrágját adták be tisztításra, úgy a kártérítési összeg megállapításánál nem vehető figyelembe az öltöny teljes értéke).

A Vállalkozó a kárigény elbírálását követően a közös megegyezés alapján megállapított kártérítési összeget készpénzben, a Vállalkozó székhelyén Károsult részére kifizeti.

A kártérítési igényekkel kapcsolatos vitás helyzetek kezelésénél Vállalkozónak törekednie kell a békés megegyezésre, amennyiben erre valamilyen oknál fogva nincs mód, úgy a vitás helyzetek elbírálására a hatályos illetékes felügyeleti szervek a jogosultak.

**9. KÁRIGÉNY, ILLETVE KÁRTÉRÍTÉSI ÖSSZEG MEGÁLLAPÍTÁSÁBÓL EREDŐ VITÁK ELINTÉZÉSE:**

Amennyiben a panaszos a kártérítési összeg megállapításával nem ért egyet, akkor a Vállalkozó Igazságügyi Szakértő véleménye vagy a BÁV Bizományi Kereskedőház és Záloghitel Zrt. szakvéleménye alapján határozza meg a kártérítési összeget.

A szakvélemény költségét a Vállalkozó tartozik megfizetni. Amennyiben a szakvélemény megállapítja, hogy az észlelt hibáért nem a Vállalkozó a felelős, vagy a károsodott textiláru szakértő által megállapított értéke nem tér el lényegesen (+/- 20%) a Vállalkozó által becsült értéktől, a – szakvéleménnyel kapcsolatban – felmerült költségek (postai, szakvélemény díja) a Megrendelőt terhelik. Erre a Megrendelő figyelmét a reklamáció ügyintézése során fel kell hívni, s ennek megtörténtét aláírásával igazoltatni.

**10. A TÁROLÁSI DÍJ FELSZÁMOLÁSA 2 HÓNAPON TÚL ELFEKVŐ TÉTELEK ESETÉN:**

- Késedelmes kiváltás a Megrendelő részéről akkor következik be, ha a felvevőhelyen – fióküzletben – a Vállalkozó által vállalt elkészítési határidőtől számított 2 hónapig a Megrendelő a szolgáltatás tárgyáért nem jelentkezett.
- A késedelmi díj mértéke 10 naponként és tételenként 50,-Ft, maximális időtartama 4 hónap, értéke maximum 600,-Ft.
- A Vállalkozónak jogában áll a késedelmi díj felszámolását elengedni.

**11. HAT HÓNAPON TÚL ELFEKVŐ KÉSZLETEK RENDEZÉSE:**

6 hónapos várakozás után a ki nem váltott textíliákat Vállalkozó jogosult karitatív szervezet/ek részére átadni.