

# Expressz Ruhaszerviz Általános Szerződési Feltételek

Érvényes 2022. augusztus 1-től

## Szolgáltatásaink:

1. Ruhajavítás, háztartási textília készítése, javítása
2. Bőr, Irha tisztítás, festés, javítás, Szőrme tisztítás, javítás
3. Mosás – vegytisztítás
4. Táskák javítás
5. Ruhajavítás távolról, megrendelés elküldése Packeta csomagfeladással, elkészült javítás visszaküldése Packeta csomagküldéssel.

## Általános, minden megrendelésre vonatkozó feltételek:

### Varroda:

Az **Expressz Ruhaszerviz** varrodáiban kizárólag a ruhajavítás árlistán feltüntetett, elsősorban hétköznapi ruházat javítási, valamint lakástextil készítés, alakítás, szegési munkákat végez, akár azonnali szolgáltatással is.

### Átvevőhely:

Az átvevőhelyeinken nem történik semmilyen javítási, tisztítási, vagy festési munka. Az átvevőhelyeink a megrendelőink kényelmét szolgálják, hogy a lakásukhoz, munkahelyükhöz minél közelebbi pontban tudják a szolgáltatásainkat igénybe venni.

### Alkalmi ruhaszalón:

Az alkalmi ruhaszalónban kizárólag alkalmi ruhák javításával, készítésével foglalkozunk. Megrendelőinket itt kizárólag előzetes időpont egyeztetést követően tudjuk fogadni.

Az alkalmi ruhaszalónban más javítások, szolgáltatások igénybevételére, megrendelésére kizárólag az alkalmi ruhákkal kapcsolatos szolgáltatások megrendelésével egy időben lehetségesek. Pl.: alkalmi ruha tisztítása.

### Vállalási határidő:

Ruhajavítás, háztartási textília készítés, javítás: napon belüli, 1-2 vagy 3 munkanap. Egy megrendelőtől egy időben 10 darabot meghaladó megrendelés esetén a vállalási határidő egyedi megállapodás szerint kerül elfogadásra.

Mosás, vegytisztítás; Bőr, irha tisztítás festés, javítás és szőrme tisztítás, javítás szolgáltatások igénybevétele esetén a hétfőn 12 óráig leadott megrendelések a következő héten, kedden 15 óra után vehetők át. Ha a vállalási határidőt megelőző hétfő munkaszüneti nap, akkor a vállalási határidő szerda 15 óra. Ha a hétfő és a kedd is munkaszüneti nap, akkor a vállalási határidő az azt követő héten kedd 15 óra.

Munkanapokon az átvételi helyekről 12 és 15 óra között történik a megrendelések elszállítása, illetve az elkészült munkák visszaszállítása. A vállalási határidő napján ezért minden esetben 15 óra után vehető át az elkészült javítás.

### Szolgáltatási ár, árlista:

Mindenkori szolgáltatási árainkat a weboldalunkon megtalálható, érvényes árlistáink alapján határozzuk meg. Szolgáltatási árlistáink:

- **Expressz Ruhaszerviz – Ruhajavítás Árlista**
- **Expressz Ruhaszerviz – Bőr-, Szőrme, Irha Tisztítás, Festés és Javítás Árlista**
- **Expressz Ruhaszerviz – Mosás és Vegytisztítás Árlista**
- **Expressz Ruhaszerviz – Táskák javítás árlista**

Minden árlistánk tartalmazza az érvényesség kezdetét. Bármilyen – a honlapról letöltött, vagy korábbi hirdetéseinkben szereplő – árlista nem tekinthető érvényesnek, ha a weboldalon, ugyanazon szolgáltatási árlistából újabb/későbbi érvényesség kezdetű árlista található. A szolgáltatás ára a megrendelés napján érvényes árlista alapján kerül meghatározásra.

Az árlistában nem található szolgáltatásra a szolgáltatás megrendelésekor írásban rögzített, vagy az üzembe szállítást követően a megrendelővel telefonon egyeztetett ár tekintendő vállalási/megrendelési árnak.

#### **A Megrendelő értesítése:**

Minden megrendeléskor rögzítjük a Megrendelő telefonszámát. Amennyiben Megrendelő árajánlatot kér, vagy olyan egyeztetést igénylő javítást találunk, ami csak a megbontást követően válik láthatóvá, a megadott telefonszámon próbáljuk elérni a Megrendelőt. Ha 3 alkalommal sem sikerül elérnünk és vissza sem hív minket a Megrendelő munkaidőben 8-18 óra között, akkor javítás nélkül a vállalási határidőre visszaszállítjuk a leadott tételeket. A Megrendelőt kizárólag az 1.000,- Ft-ot meghaladó értékű árvoltozás esetén kíséreljük meg értesíteni. A megrendelő sikertelen értesítése esetén az esetleges javítás meghiúsulása miatt kárigény nem érvényesíthető az **Expressz Ruhaszerviz**-el szemben.

#### **A szolgáltatás árának megfizetése:**

A ruhajavítás vagy egyéb szolgáltatások árát 100%-ban a megrendeléskor, előre kell megfizetni. Az árlistában nem szereplő szolgáltatás megrendelése esetén, vagy előre pontosan nem meghatározható ár esetén a várható ár-sáv alsó értékét kell előlegként megfizetni megrendeléskor. A fennmaradó összeg megfizetése átvételkor esedékes.

Az el nem végzett javítások, szolgáltatások előre kifizetett értékét átvételkor visszatérítjük a Megrendelő részére.

#### **Háztól – Házig szolgáltatás:**

A háztól - házig szolgáltatás az **Expressz Ruhaszerviz** központi telefonszámán rendelhető meg: 06-20-315-5681, vagy megrendeléskor kérhető az elkészült ruha házhoz szállítása. A szolgáltatás díja az árlistáinkon feltüntetett díjakon, vagy az egyedi megállapodás alapján elfogadott áron vehető igénybe.

#### **A késedelmesen, vagy vissza nem vett ruhák, megrendelések kezelése:**

Az elkészült ruhákat, megrendeléseket a vállalási határidőtől számított 30 napig őrizzük meg. A vállalási határidőt követő 10. naptári naptól 50,- forint/nap/db tárolási díjat számíthatunk fel. A Megrendelő által megadott elérhetőségeken 2 alkalommal kíséreljük meg értesíteni a megrendelőt. A vállalási határidőt követő 31. naptól értékesítjük az át nem vett, kijavított ruhákat, megrendeléseket.

#### **Reklamáció ruhajavítás, vagy bőr, szőrme, irha javítás, tisztítás, festés szolgáltatások esetében:**

**Expressz Ruhaszerviz** a megrendelői elégedettsége érdekében minőség garanciát vállal az elvégzett szolgáltatásaira. Amennyiben a Megrendelő nem elégedett az elvégzett szolgáltatással, észrevételét, kérését, reklamációját az átvételkor, de legkésőbb az átvételt követő 8 naptári napon belül jelezheti az átvevőhelyen átvételkor, vagy a kiadást követően az **Expressz Ruhaszerviz** központi elérhetőségein: info@**ExpresszRuhaszerviz**.hu e-mail címen, vagy a 20-315-5681-es telefonszámon, munkanapokon, munkaidőben 8-18 óra között. A reklamáció ügyintézését minden esetben az **Expressz Ruhaszerviz** munkatársa végzi, az átvevőhelyek érdemben csak a kiadáskor bejelentett észrevételt, kérést, reklamációt továbbítják **Expressz Ruhaszerviz**-hez, érdemben nem jogosultak a szolgáltatás technikai, vagy technológiai kérdéseiben véleményt, vagy tanácsot adni.

#### **1. Ruhajavítás szolgáltatás igénybevételére vonatkozó speciális feltételek:**

Kellékek cseréje például, de nem kizárólagosan: cipzár, gomb, patent, díszgomblyuk, cérna színe, stb. a ruha gyártásakor beépített, bevarrt, kellékek, rövidárúk cseréje során általában nem lehetséges a gyártáskori színben, mintázatban pótolni a meghibásodott, elszakadt darabokat.

Egyedi színű, vagy egyedi méretű cipzár rendelésekor a minimális rendelési érték 120 €, a várható szállítási határidő 3-6 hét.

Higiéniai okok miatt fehérenemű javítását nem vállaljuk. Méteráru, anyag, gomb beszerzését nem vállaljuk.

#### **Szennyezett ruhák javítása:**

Szolgáltató a ruhajavítási szolgáltatása keretében (ide nem értve a mosás, vegytisztítás, és a bőr, irha, szőrme tisztítás, festés, javítást) a szennyezett, undort keltő, más ruhákat, gépeket, berendezéseket beszennyezni képes ruhákat a javítás megkezdése előtt jogosult a Megrendelő költségére kitisztíttatni. A tisztítás ideje nem számít bele a vállalási határidőbe. A szennyezettség

mértékét, az esetleges tisztítás szükségességét az üzem határozza meg, az átvevőhelyeknek ez nem feladata. Az üzem a tisztítás megkezdése előtt megkísérli felvenni a kapcsolatot a Megrendelővel az általa megadott telefonszámon.

## **2. Bőr, Irha tisztítás, festés, javítás, Szőrme tisztítás, javításra vonatkozó speciális feltételek:**

- 2.1. A bőrtisztítás csak a természetes szennyeződések eltávolítására szolgál.
- 2.2. A foltokat, pecséteket a tisztítás nem távolítja el, esetleg halványítja.
- 2.3. Foltokat, pecséteket, kopásnyomokat festéssel sem lehet eltüntetni.
- 2.4. A bőrbetegségek és a bőrhibák (májmetely, szőrtüszőgyulladás, ostorcsapás, fekélyes hegek, hajránc, stb.) a tisztítás után feltűnőbben látszanak, főleg a velúr, az irha és hasított bőr ruházatnál. Ezek a bőrhibák nem tüntethetők el még festéssel sem.
- 2.5. Bőrruházatnál helyi foltkezelés nem használható.
- 2.6. A nappalbőr ruházatot tisztítás után célszerű festeni, mert a tisztítás mechanikai hatása miatt a festékréteg kophat, esztétikailag ez festéssel korrigálható.
- 2.7. Festés hatására a bőr ruházat egy fokkal keményebb tapintású lehet, ami egy-két napi viselés után a test hőmérsékletétől, a légnedvességtől visszapuhul. A jelenség jó minőségű nappa és nubukbőröknél nem tapasztalható.
- 2.8. Csak a bőr ruházat saját színére történő visszafestést vállalunk, esetleg egy-két árnyalattal lehet a színt sötétíteni.
- 2.9. A nyakrésznél, kézelőnél lévő erősen zsíros szennyeződés tisztítható, de a tisztítás hatására ezek a részek kivilágosodnak, mert az emberi bőrrel történő érintkezés során a zsírsavak a légnedvesség és az oxidáció hatására a bőr felületét megmarják.
- 2.10. A világos színű női bőrkabátoknál gyakori az alapozó, a hajfesték, a táska által okozott elszíneződés, ami sajnos maradandó kárt okoz, nem távolítható el maradéktalanul.
- 2.11. Ragasztott velúr ruházatnál a ragasztó átüthet a színoldalra, egy árnyalattal sötétebb lesz a ragasztásoknál.
- 2.12. A bőr ruházat, mivel táblás bőrből konfekcionálják, soha nem egyforma minőségű részekből áll. A minőség varrástól-varrásig egyforma, de a szomszédos anyag már lehet, hogy más állat bőrből készült. Ezért a tisztítás, festés hatására enyhe színeltérések, tapintásbeli különbségek előfordulnak.
- 2.13. A bőrruházat nem vízálló, eső hatására foltok képződnek rajta. Ez leggyakrabban a sertésvelúr ruházatra jellemző.
- 2.14. A szőrmebundák használatánál a leggyakoribb hiba a sárgulás, ami egy oxidációs folyamat, tisztítással nem lehet helyrehozni.
- 2.15. Azok a szőrmebundák, amelyek erősen hullatják a szőrmerészt, illetve a varrások mentén szakadozottak, nem tisztíthatóak.
- 2.16. Amennyiben vita merülne föl az elvégzett munka minőségével kapcsolatban, az SZFT Kft. pártatlan szakvéleménye a mérvadó. A szakvélemény anyagi vonzata azt terheli, akinek nincs igaza a fölmerült kérdésben.
- 2.17. Amennyiben a cégünkhöz beadott ruhadarab (az SZFT Kft. szakvéleménye, illetve dolgozóink elismerése alapján) a munkafolyamat során károsodott, illetve használhatatlanná vált, a kártérítési összeg megállapítása a Bizományi Áruház Vállalat (BÁV) szakképzett becsüsenek értékbecslése alapján történik. Az általa megállapított összeg kerül kifizetésre az ügyfél részére.

## **3. Az Expressz Ruhaszerviz felelőssége, szavatosság, reklamáció mosás – vegytisztítás megrendelések esetében, a mosás-vegytisztítás szolgáltatásra vonatkozó speciális feltételek:**

- 3.1. Expressz Ruhaszerviz mindent megtesz annak érdekében, hogy a rábízott dolgokat a lehető legjobb eredménnyel tisztítsa ki (általános szakmai elvárhatóság).
- 3.2. Expressz Ruhaszerviz vállalja, hogy az átvett ruhadarab (textília) épségének, tartóságának megőrzése érdekében a tisztítást a lehető legalacsonyabb hőfokon végzi el.
- 3.3. Expressz Ruhaszerviz a szolgáltatás során mindig a ruhadarabon (textílián) feltüntetett mosási útmutató címke alapján jár el.
- 3.4. Megrendelőink tájékoztatására közöljük, hogy a kereskedelmi forgalomban két fajta címke használatos:
  - 3.4.1. az összetételt feltüntető címke (pl.: pamut, gyapjú, selyem, poliészter/pamut, stb.)
  - 3.4.2. a kezelésre/mosásra vonatkozó címke (a továbbiakban: KRESZ).
- 3.5. Amennyiben Expressz Ruhaszerviz a megadott KRESZ előírásai szerint jár el, vagy a megadott KRESZ hibás, úgy Expressz Ruhaszerviz kártérítési, szavatossági vagy jótállási felelősségét kizárja, ebben az esetben Megrendelő panaszával, szavatossági vagy esetleges kártérítési igényével a termék gyártójához, forgalmazójához köteles fordulni.

- 3.6. Amennyiben a Megrendelő a KRESZ-től eltérő tisztítást javasol (pl. tollkabátnál a KRESZ nem javasolja a szárítást, de akkor meg összecsomósodik a toll), akkor csak a Megrendelő írásos, előzetes beleegyezésével vállaljuk a KRESZ-től eltérő tisztítást (ez történhet a Megrendelő jegyre történő rávezetéssel, vagy külön papíron).
- 3.7. KRESZ hiányában a beadott ruhadarabban (textíliában) keletkezett kárért a felelősséget a Megrendelő köteles viselni, felelősségét a szolgáltatás megrendelésével vállalja. Expressz Ruhaszerviz a felelősségét ebben az esetben csak akkor ismeri el, ha az eset körülményeiből nyilvánvaló, hogy Expressz Ruhaszerviz a megrendelés teljesítése során súlyosan hanyag módon járt el és a károkozás ennek a következménye.
- 3.8. Expressz Ruhaszerviz hibás teljesítése esetén Megrendelő köteles azt bizonyítani, hogy a hiba az Expressz Ruhaszerviz érdekkörében merült fel. Hibás teljesítés esetén Megrendelő – szavatossági jogának érvényesítéseként – a szolgáltatás újbóli teljesítését, vagy a szolgáltatás árának visszaadását – kérheti.
- 3.9. Annak bizonyítása, hogy a szolgáltatást az Expressz Ruhaszerviz végezte, a Megrendelő kötelezettsége. Erre való tekintettel a Expressz Ruhaszerviz a szavatossági jogokat csak akkor köteles kielégíteni, ha a textíliáról még nem távolították el az Expressz Ruhaszerviz azonosítási sorszámot tartalmazó vállalati jelzést.
- 3.10. Abban az esetben, ha az átadott dolgot nem lehet visszaszolgáltatni (elveszett, elcserélték, ellopták, tűz martaléka lett, stb.), akkor ezért Expressz Ruhaszerviz tartozik kártérítéssel. Egy áru akkor tekintendő elveszettnek, ha az árut Expressz Ruhaszerviz az átadástól számított egy hónapon belül nem adta vissza a Megrendelőnek, Megrendelő kérése ellenére.
- 3.11. Ha a hiányosság rejtett hibának tudható be (például gyártási hibából, kopásból, a Megrendelő által végzett kezelésből eredő hibák, stb.), akkor Expressz Ruhaszerviz felelőssége nem áll fenn. A gyártási hibás termékekért kártérítést a gyártótól vagy a forgalmazótól kérhet a megrendelő. Ehhez az Expressz Ruhaszerviz esetleges szakvéleménnyel nyújt segítséget.
- 3.12. Expressz Ruhaszerviz nem vállal garanciát gombokra, díszítőelemekre (törés, kifakulás, összeolvadás, alakváltozás, ragasztóanyag elengedése, cérnaszakadásból eredő elvesztés, gőz hatására kifakuló gombok, csattok, válltömések, stb.).
- 3.13. Kártérítés
- 3.13.1. A kártérítés célja a ruhanemű tisztításba adása pillanatában fennálló értékének megtérítése. Ennek során a Expressz Ruhaszerviz a Megrendelő által a kifogás bejelentésétől számított 3 napon belül benyújtott, az adott áru vásárlásáról szóló számlán szereplő összeget, számla hiányában a ruhanemű hasonló jellegű és minőségű, hazai gyártású, közepes árfekvésű értékét veszi figyelembe.
- 3.13.1.1. A kártérítés mértéke az áru árának:
- 3.13.1.1.1. 40 %-a, ha az árut 3 hónapon belül vásárolták,
- 3.13.1.1.2. 30 %-a, ha az árut 24 hónapon belül vásárolták.
- 3.13.1.1.3. 15%-a, ha az árut 24 hónapnál régebben vásárolták.
- 3.13.1.1.4. A kártérítés összege nem haladhatja meg az áru értékét.
- 3.13.2. Ha egy együttes, vagy egy együttes egy része sérült meg vagy veszett el (három darabból álló összeállítás, női kosztüm, öltöny, bútorszövet, ágynemű-garnitúra, stb.), akkor a teljes együttes utáni kártérítés abban az esetben lehetséges, ha az együttes minden egyes elemét leadták tisztításra. Ellenkező esetben csak az átadott darab után jár kártérítés.
- 3.13.3. Megrongálódás esetén Expressz Ruhaszerviz felelőssége az alábbi esetekben sem áll fenn:
- 3.13.3.1. Adagra mért fehérnemű, vegyes áruk esetén, amelyeket különböző módon kell tisztítani, mivel a tisztítás szétválogatás és ellenőrzés nélkül történik.
- 3.13.3.2. Darabra történő mosás esetén:
- 3.13.3.2.1. A kevert összetételű, összetételt feltüntető címkével el nem látott áruk,
- 3.13.3.2.2. Olyan áruk, amelyeket különleges kezelésben részesítettek, ám ezt az átadáskor nem jelezték,
- 3.13.3.2.3. A szemmel láthatólag nagyon kopott, az egyszerű mosást nem bíró áruk,
- 3.13.3.2.4. Az áruk nem textil anyagú részei.

#### **Reklamáció mosás – vegytisztítás megrendelések esetében:**

A Megrendelő a hiba felfedezése után haladéktalanul köteles reklamációját az Expressz Ruhaszervizzel közölni, de legkésőbb a kiadástól számított 24 óra elteltével. Ruha elvesztéssel kapcsolatos vásárlói kifogást a kiadást és az átvevőhelyről való távozáskor

követően az Expressz Ruhaszerviz nem fogad el. Az esetleges reklamációkat az érintett feleknek lehetőleg békés úton kell rendezniük, a reklamációról jegyzőkönyvet kell készíteni, melyet az Expressz Ruhaszerviznek és a Megrendelőnek együttesen alá kell írnia. Amennyiben a Felek között vitás annak eldöntése, hogy a hiba az Expressz Ruhaszerviz vagy a Megrendelő érdekkörében merült fel, úgy ezen kérdés tisztázása érdekében Expressz Ruhaszerviz a Szolgáltatásfejlesztő- és tervező Kft.-t kérheti fel szakvélemény készítésére. A szakvélemény készítésére a Megrendelő az Expressz Ruhaszervizt nem kötelezheti és az Expressz Ruhaszerviz a szakvélemény elkészíttetését ilyen esetben is csak akkor biztosítja a saját költségén, amennyiben Megrendelő előzetesen, írásban nyilatkozik arról, hogy azt magára nézve kötelezőnek fogadja el.

#### **4. Táskajavítására, bútorhuzat, ponyva készítésére, javítására vonatkozó speciális feltételek:**

Elveszett, vagy használhatatlanná vált csat, ringli, pánt, bélés, cipzár, mágneszár, patent, stb. pótlása nem lehetséges a gyártáskorival megegyező kellékekkel. Ilyenkor előzetes egyeztetés során az egyforma kellékek párban történő cseréjét javasoljuk.

Azokat a hibákat, amelyek a táská megbontása után válnak láthatóvá, előzetes egyeztetés során telefonos árajánlat és megrendelés esetén javítjuk.

#### **5. Ruhajavítás távolról – Csomag küldésre és fogadásra vonatkozó szabályok:**

Csomag fogadáskor a címzett: Expressz Ruhaszerviz Kft. 1117 Budapest, Hunyadi János út 19.

Költséghatékonyan a Packeta csomagküldővel tud csomagot küldeni a részünkre, ebben az esetben a fenti címen található csomagpontra küldje a csomagot.

A csomagküldésre: ár, kárveszély, csomagolás, stb. a csomagot felvevő vállalkozás szabályai vonatkoznak. Expressz Ruhaszerviz Kft. a csomagküldemény átvételétől viseli a kárfelelősséget.

A csomag átvételét követően minden esetben felvesszük a kapcsolatot a feladóval, a megrendelt szolgáltatások egyeztetése céljából. Kérjük, a csomagban helyezze el a telefonszámát! Szükség esetén a telefonos egyeztetést Viber-en videó kapcsolattal kiegészítve pontosíthatjuk az elvárásait.

Az elkészült javítást a Packeta csomagküldővel küldjük vissza. Kérheti a csomag visszaküldését Packeta csomagpontra, vagy házhozszállítással.

A távoli javítások alkalmával a varrodai árlista alapján dolgozunk, a csomag feladási árainkat a mindenkori árlistánk alapján határozzuk meg. A javítási és csomagküldési szolgáltatások árát előre utalással, vagy utánvétellel fizetheti meg.

Előre utaláskor a szolgáltatás díját a következő bankszámlára kérjük utalni:

Számlatulajdonos: **Expressz Ruhaszerviz Kft., Budapest,**

Számlaszám: **10700770-71029258-51100005**

Távoli javítás esetén – a hatályos jogszabályok miatt – minden esetben ÁFÁS számlát állítunk ki, amihez szükséges megadni a nevét és a címét. Amennyiben megadja az e-mail címét, akkor az ÁFÁS számlát e-mailben küldjük el. Ennek hiányában a számlát a csomagban helyezzük el.

Budapest, 2022. augusztus 1.

**Expressz Ruhaszerviz**