

MISTER MINIT®

VÁLLALÁSI SZABÁLYZAT

A Magyarország területére kizárólagos franchise joggal rendelkező MISTER MINIT védjegyű üzletek tulajdonosa a TOP SERVICE Hungaria Szolgáltató Kft. A fenti védjegyű üzleteiben végzett tevékenységek – cipőjavítási, kulcsmásolási, kés-, olló-, és korcsolyaélezési, bélyegzőkészítési, gravírozási, tintapatron töltési, fénymásolási, transponder-, chip-másolási, és egyéb javítási munkák - a javító-karbantartó szolgáltatások minőségvédelméről szóló 2009. évi LXXXVI. törvény, a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény, a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény, és a 2013. évi V. törvény (Ptk.) szabályozásának figyelembevételével és annak betartásával, a MISTER MINIT szolgáltatásokra jellemző, helyszínen megvárható, azonnali gyorsszolgáltatási rendszerben történik. Cégünk fenntartja a közvetített szolgáltatás igénybevételének jogát. A csomagküldésére külön eseti megbízási szerződési kondíciók érvényesek.

Az azonnaliság alól kivétel a gravírozás és a bélyegzőkészítés, mivel annak vállalási határideje az üzlet adottságától függően akár 1 óra (helyben), illetve az átvételkor a megrendelővel előre közölt 1-5 munkanap között változhat.

A különböző szolgáltatásokat és az egyes szolgáltatások bruttó árait a kifüggesztett árlista tartalmazza.

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

1.pont

a. A javításra, kulcsmásolásra, stb. átvett munkadarab helyszíni átvizsgálását követően az átvett szolgáltatás összegének pénztárgépben történő beütésével és a vevő részére történő pénztárgép blokk, illetve számítógépes kivételi jegy átadásával megállapodás jön létre a megrendelő és a szolgáltató között – 1/b pont - a javítás mértéke, valamint a javításhoz felhasznált anyagi felelőség és ehhez kapcsolódó ár vonatkozásában.

Az anyag és szolgáltatás ajánlásánál a MISTER MINIT a két anyagminőség - két ár elvét alkalmazza. (Prémium, és normál minőségű anyagok teljes köre két árszinten.) A munka tárgyának teljes körű helyszíni átvizsgálása alkalmával felfedett összes hiányosságról az üzletben dolgozó munkatárs (munkatársak) a vevőt tájékoztatja, de a megrendelő részleges, nem teljes körű javításra is adhat megbízást.

b. Az 1/a pontban jelzett átvizsgálást/ajánlást követően a vevő a szolgáltatás megkezdése előtt - mint minden gyorsszolgáltatónál - előre fizeti a szolgáltatás díját, amelyről tételesen részletezett számítógépes kivételi jegyet, és pénztárblokkot/nyugtát/számlát kap. A részletezés az előre programozott számítógépes kivételi jegy sajátosságainak megfelelően a bruttó áron kívül a szolgáltatáshoz felhasznált és a vevő által kiválasztott anyag rövidített megnevezését is tartalmazza. A rövidített anyagmegnevezések megfelelnek a cégnél bevezetett anyagféléseket is szemléltető ártábla megnevezéseivel. (pl.: SUPER = stift fekete 120 egyretegű TOP, vagy KREPP = műkrepp fekete 2,5 egész talp 46, illetve kulcsmásolás esetén MM ACÉL ELZETT = lakáskulcs, ELZETT típus, acélból, hazai anyag, stb.)

A számítógépes kivételi jegy, és a pénztárgép blokkja ezen kívül tartalmazza a cég kereskedelmi védjegyét (MISTER MINIT) adószámát, valamint a dátumot, nap, hó és év sorrendben, (pl.: 10.09.2011., azaz 2011. szeptember 10.) a javítás, szolgáltatás tételeinek a számát, valamint a fizetés időpontját (óra, perc) és a mindenkori Áfa tv. szerint felszámított forgalmi adó kulcsát.

Reklamációt csak a fentieket tartalmazó blokk – vagy a szerződés tényét igazoló fenti bizonylatok valamelyike - ellenében fogadhatnak el dolgozóink.

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

d. A megrendelt munka a szolgáltatás díjának előre fizetése, valamint a pénztárblokk/nyugta/számla, és számítógépes kivételi jegy, vevő részére történő átadása után kezdhető meg.

e. A pénztárblokkon, és számítógépes kivételi jegyen feltüntetett árak a szolgáltatás ÁFÁ-val növelt teljes (bruttó) díját tartalmazzák, anyaggal és munkadíjjal együtt.

A MISTER MINIT üzletek dolgozóinak nem áll módjában árengedményt adni csupán azért, hogy a vevő a szolgáltatást a helyszínen nem várja meg. (Ez a vevő döntése a cég azonnali megvárható szolgáltatást nyújt a fenti kivételektől eltekintve.)

Árengedményt nagyobb mennyiség megrendelésekor vagy átlagtól eltérő méret – pl. gyerekcipő – esetén van lehetőség, az alábbiak szerint.

KULCSOKRA

Egy félésegből

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

KERESKEDELMI TERMÉKEKRE (40, 41 és 49 PLU)

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

CIPÓNÉL

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

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

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

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

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

A „SZOLGÁLTATÁSI JEGY”-gyel átvett munkadarabokat, mint ahogy az a szolgáltatási jegyen is szerepel, átvételtől számított 3 hétig őrizzük meg a hozzá tartozó pénztárgép blokk és kivételi jegy dátumát követően.

Fenti időpontot követően a javításra átvett tárgy megőrzéséért a cég nem vállal felelősséget.

Szolgáltatási jeggyel átvett munkadarabok esetén is reklamáció értelemszerűen csak a pénztárblokkal – vagy a fentiekben meghatározott egyéb bizonylattal – együtt fogadható el.

2. pont

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

3. pont

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

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

4. pont

A felelősség nem terjed ki:

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

5. pont

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

Az esetleges reklamációk bejelentésére mód van még a TOP SERVICE Hungária Kft. székhelyén (1112 Budapest, Útköző sor 6.) vagy e-mail címén (topservice@freemail.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 a lávétési nyilatkozatot tett.

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

Budapest, 2015. október 31.

TOP SERVICE Hungária Kft.
1112 Budapest, Útköző sor 6.

VÁLLALÁSI SZABÁLYZAT

1. Mind a száraz, mind a nedves tisztítási szakszerű és kémlelő módon kerül kivitelezésre cégünk ruhatisztító üzletében a szolgáltatási tevékenység megkezdésének és folytatásának általános szabályairól szóló 2009. évi LXXXVI. 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 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 hibáiért, 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 használatából 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 kezelési utasítása nem megfelelő (pl. a kezelési utasítás nem olvasható stb.), ha a kezelési utasítás vagy az anyagösszetétel jelzésének bármelyike hiányzik, és ezen 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 kérte a szolgáltatást. Nagyon erősen szennyezett ruhadarabok tisztításáért pótdíjat számíthatunk fel, melyről előzetesen tájékoztatjuk a Megrendelőt.

3. Az előzetes áruátvételi vizsgálat ellenére is előfordulhat, hogy a megbízás teljesíthetlenné 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. Ebben 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 visszájár. „A vállalkozást a munka elvégzése kapcsán kötelezettségek terhelik: hibás teljesítése esetén a Megrendelő szavatossági igényt érvényesíthet: kérheti a kitesztített ruhadarabja ismételt tisztítását Megrendelő ez esetben tudomásul veszi, hogy a vállalkozás a tisztítást a kezelési előírás – textiltisztítási utasítás – alapján a lehető legkíméletesebb módon végzi és az általa elégtelenné 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 Tisztítót mentesíti a felelősség alól.

4. Az előzetes áruátvizsgálást követően a Megrendelő a szolgáltatás megkezdése előtt - mint minden gyorsszolgáltatónál - előre fizeti a szolgáltatás díját, 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 pénztárról való távozást követően nem tudunk számlát kiállítani.

A megrendelő írásbeli elfogadó nyilatkozata után történik a szolgáltatás elvállalása, valamint a vállalási jegy elkészítése, amely a vállalási szerződés megkötését jelenti. 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 kiadásakor bevonunk, az elkészült ruhadarabot kiadási munkalappal adjuk át a vevőnek. A tételesen részletezett munkalap (szállítólevél) felmutatója jogosult a tisztított áru átvételére, az átvévő 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 okmánnyal 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 szereplő vállalási 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 a panaszával. A Megrendelő panaszait az üzletekben kifüggesztett Vásárlók Könyvébe teheti meg. A megrendelői bejegyzéseket a vállalkozás 30 napon belül kivizsgálja és megválaszolja. Szóbeli panasz bejelentése esetén a vállalkozás azonnal kivizsgálja a panaszt, és amennyiben lehetséges azt azonnal orvosolja, a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel. Ha a reklamációt nem tudja a vállalkozás azonnal kivizsgálni, erről és a válasz várható időpontjáról haladéktalanul tájékoztatja a panaszost. Az esetleges reklamációk bejelentésére mód van még a TOP SERVICE Hungária Kft. székhelyén (1112 Budapest, Útköz sor 6.) vagy e-mail címén (topservice@freemail.hu), illetve telefonon (06/1/2275648). A panasz elutasítása esetén a vállalkozás annak indokáról írásban tájékoztatja a panaszost. Tájékoztatja továbbá arról is, hogy amennyiben fenntartja panaszát abban az esetben melyik hatóságnál/vitarendezés 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 alávetési 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 átvételt 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 árak mennyiségét és féleségét - és az adott darabba tűzött és abban benne hagyott azonosító cédulával együtt, valamint a vásárlási blokkal mutatja be azt.

7. Az egyórás szolgáltatást cégünk csak hagyományos tisztítás esetén vállal szalonjában, hétköznapiokon a nyitás utáni első órától a zárás előtti első teljes óráig. Pontosítva, ez a 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 tételeként (1 tétel = 1 ruhadarab) maximum 1 db tisztítási bónuszt fogadhatók el.

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

10. Az üzleteinkben végzett tisztítási munkáért a vonatkozó jogszabályokban foglaltak, így különösen a 2013. évi V. törvény (Ptk.) előírásai szerinti felelősséget vállalunk.