



## Conditii Contractuale Generale

**Reglementari in relatia cu clientii si serviciile de spalatorie curatatorie prestate de catre firma noastra.**

**Incredintarea articolelor catre Spalatoria de Perdele Craiova, reprezinta acceptul tuturor conditiilor generale, afisate pe site-ul [www.spalatorieperdelecraiova.ro](http://www.spalatorieperdelecraiova.ro) . Spalatoria de Perdele se angajeaza sa presteze servicii de curatatorie/ spalatorie in conformitate cu metodele profesionale certificate si a inscrisurilor de pe eticheta de intretinere atasata de producator. O uzura de minim 30% este acceptata de ambele parti pentru toate produsele, indiferent de starea lor (chiar daca proprietarii sustin ca hainele sunt noi, si au eticheta intacta!!!)**

- 1.** Rolul acestui document este sa il informeze pe clientul nostru ca in urma curatarii, conform indicatiilor de pe eticheta, produsele isi pot modifica dimensiunile sau se deterioreaza din cauza unor defectiuni provenite din insuficienta rezistentei tesaturii si a cusaturii, din insuficienta rezistenta a colorantilor, sau datorita viciilor ascunse, defectelor din fabricatie etc. Produsul este procesat cu acordul clientului.
- 2.** Exista posibilitatea ca obiectele cu captuseli, intaritari, gulere, mansete, buzunare, perdele, draperii, lenjerii etc. foarte murdare si/sau tocite, in urma proceselor de spalare/curatare sa ramana cu pete. Se va comunica clientului posibilitatea ca produsul sa pastreze un aspect patat/murdar dupa predetasare si curatare/spalare. Hainele, lenjeriile care au ca sistem de prindere un arici, se pot scamosa in timpul procesului de curatare, societatea nefiind raspunzatoare pentru acest incident. Acestea vor fi trecute pe bonul de gestiune si se vor procesa cu acordul clientului.
- 3.** Confectiile care nu poseda etichete cu recomandari de intretinere ale firmei producatoare, se primesc pentru prelucrare pe riscul TOTAL clientului.
- 4.** In cazul in care produsul este curatat conform etichetei firmei producatoare si se deterioreaza SC CASA DARMHIH PROD SRL nu raspunde pentru daunele cauzate. Clientul se poate adresa unui expert tehnic neutru. Compania prestatoare poate elibera un document care sa descrie procedura de spalare/curatare care a fost aplicata produsului.

5. In cazul furtului prin efracție aobiectelor de îmbracamintesau orice alte obiecte aduse la Spalatoria de Perdele Craiova ( furt constatat de organele de politie), clientul va fi despagubit dupa ce a facut dovada valorii produsului. SC CASA DARMIH PROD SRL va stabili impreuna cu clientul valoarea despagubirii. La toate produsele indiferent de valoarea lor, se admite o uzura de 30% ce va fi scazuta din pretul final de despagubire.

6. Societatea nu este raspunzatoare pentru neexecutarea prestatilor in termen, datorita unor cauze fortuite sau forta majora cum ar fi lipsa energiei electrice, lipsa presiunii apei, etc. In aceste cazuri se va afisa ziua cand poate reveni clientul/ se pot livra produsele.

7. Pentru pierderea sau distrugerea nasturilor, fermoarelor, pernitelor de umeri, a ornamentelor, precum si a obiectelor uitate in buzunar, indiferent de valoarea acestora, desfacerea lipiturilor confectiilor, societatea nu este raspunzatoare.

8. Pentru serviciul de colectare/livrare la domiciliu, in situatia in care nu se (poate) face receptia hainelor la domiciliul clientului, inclusiv restul proceselor de inspectare/evaluare si stabilire a costului final al serviciului, aceasta se va face la sediul central din Orasul Craiova, strada Renasterii, nr. 1 C. Dupa receptie, clientul va fi informat printr-un SMS despre costul final al comenzii sale si i se va cere acordul pentru procesare. Numai dupa primirea acceptului, comanda va pleca spre procesare, respectiv spalare/calcare/igienizare. In situatia in care raspunsul clientului este negativ, clientul va fi informat cand i se vor returna hainele si va achita contravaloarea transportului in valoare de 50 lei.

9. De asemenea, pentru serviciul de colectare/livrare la domiciliu, in cazul perdelelor si al draperiilor, pretul initial se va comunica prin telefon sau SMS, bazandu-se pe dimensiunile transmise de client, urmand apoi ca pretul final sa fie prezentat la domiciliu clientului la colectare, dupa ce echipa a masurat din nou cu exactitate dimensiunile articolelor. In situatia in care raspunsul clientului este negativ, clientul va achita contravaloarea transportului in valoare de 50 lei.

10. Restituirea obiectelor se face numai in baza prezentarii bonului de comanda in original. In cazul pierderii bonului produsul va fi eliberat in baza buletinului/ carte de identitate ( cu acordul clientului ) si a procesului verbal de predare-primire.

**11. Eventualele obiectiuni se fac NUMAI in momentul ridicarii obiectelor.** Reclamatii ulterioare nu se iau in considerare. Pentru solutionarea reclamatiei produsul trebuie lasat la unitatea prestatoare, apoi se completeaza si semneaza formularul de reclamatii.

12. Obiectele neridicate in termen de 30 de zile se considera abandonate. Dupa depasirea a 5 zile de la termenul deridicare a produselor, se percepe o taxa de 2.5 % din valoarea prestatiei pentru fiecare zi de intarziere.

13. Pentru pierderea produselor, despagubirea se va face in termen de 30 zile de la constatare in functie de gradul de uzura. In caz de litigiu, unde nu se poate demonstra valoarea produsului cu documente si apeleaza la un negociator.

14. SC CASA DARMIH PROD SRL isi rezerva dreptul de a refuza obiectele ce prezinta grad de uzura avansat, sunt foarte murdare si au urme evidente de excremente animale sau umane, viermi, urme de vomă, sau emana mirosuri dezagreabile.

**15.**Termenul de predare la client a perdelelor si draperiilor este de maxim 7 zile lucratoare ( nu se iau in considerare zilele de sambata, duminica si sarbatori legale ).

**Spalatoria de Perdele Craiova se dezice de orice responsabilitate, cu exceptia cazurilor de neglijenta grava, asa cum este ea definita incadrul legislativ dupa care functioneaza industria de prestari servicii.Toate produsele despagubite raman in proprietatea SC CASA DARMIH PROD SRL**

**[www.spalatorieperdelecraiova.ro](http://www.spalatorieperdelecraiova.ro)**