



## Conditii Contractuale Generale

**Reglementari in relatia cu clientii si serviciile de spalatorie curatatorie prestate in centrele Total Wash**

**Incredintarea articolelor catre curatatoria TOTAL WASH reprezinta acceptul tuturor conditiilor generale, afisate in centre, pe site-ul [www.totalwash.ro](http://www.totalwash.ro) si pe spatele bonului de comanda**  
**Total Wash se angajeaza sa presteze servicii de curatatorie/ spalatorie haine, piele, blana 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 obiectele aduse in centrele TOTAL WASH, 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. Produs este procesat cu acordul clientului.
- 2.** Exista posibilitatea ca obiectele cu captuseli, intarituri, gulere, mansete, buzunare, 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 predatasare si curatare/spalare. Hainele, 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.** In urma prelucrarii obiectelor de piele, cojoace, piele velurata si blana naturala acestea pot suferi modificari de culoare, pete sau se pot rupe datorita unor defecte de tabacire, tanare si vopsire, cauzate de un finisaj necorespunzator din fabricatie, motiv pentru care prestatia de curatat chimic a acestor obiecte se face NUMAI pe riscul clientului si cu acordul SCRIS acestuia.
- 4.** Confectiile care nu poseda etichete cu recomandari de intretinere ale firmei producatoare, se primesc pentru prelucrare pe riscul TOTAL clientului.
- 5.** In cazul in care produsul este curatat conform etichetei firmei producatoare si se deterioreaza SC TOTAL WASH 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.

6. In cazul furtului prin efracție a obiectelor de îmbracaminte sau orice alte obiecte aduse la centrele TOTAL WASH( furt constatat de organele de poliție) , clientul va fi despăgubit după ce a făcut dovada valorii produsului. SC TOTAL WASH SRL va stabili împreună cu clientul valoarea despăgubirii. La toate produsele indiferent de valoarea lor, se admite o uzură de 30% ce va fi scăzută din prețul final de despăgubire.

7. Societatea nu este răspunzătoare pentru neexecutarea prestațiilor în termen, datorită unor cauze fortuite sau forta majora cum ar fi lipsa energiei electrice, lipsa presiunii apei, etc. În aceste cazuri se va afișa ziua când poate reveni clientul.

8. Pentru pierderea sau distrugerea nasturilor, fermoarelor, pernitelor de umeri, a ornamentelor, precum și a obiectelor uitate în buzunar, indiferent de valoarea acestora, desfacerea lipiturilor confecțiilor, societatea nu este răspunzătoare.

9. Restituirea obiectelor se face numai în baza prezentării bonului de comandă în original. În cazul pierderii bonului produsul va fi eliberat în baza buletinului/ carte de identitate ( cu acordul clientului ) și a procesului verbal de predare – primire.

10. **Eventualele obiecțiuni se fac NUMAI în momentul ridicării obiectelor.** Reclamațiile ulterioare nu se iau în considerare. Pentru soluționarea reclamației produsul trebuie lăsat la unitatea prestatoare, apoi se completează și semnează formularul de reclamație, excepție făcând covoarele la care pot fi făcute obiecțiuni în 24 ore de la recepție numai în baza bonului fiscal. Urmand aceiași procedura.

11. Obiectele neridicate în termen de 30 de zile se consideră abandonate. După depășirea a 5 zile de la termenul de ridicare a produselor, se percepe o taxă de 2.5 % din valoarea prestației pentru fiecare zi de întârziere.

12. Pentru pierderea produselor, despăgubirea se va face în termen de 30 zile de la constatare în funcție de gradul de uzură. În caz de litigiu, unde nu se poate demonstra valoarea produsului cu documente și apelează la un negociator.

13. SC TOTAL WASH SRL își rezervă dreptul de a refuza obiectele ce prezintă grad de uzură avansat, sunt foarte murdare și au urme evidente de excremente animale sau umane, viermi, urme de vomă, sau emana mirosuri dezagreabile.

14. Simbolurile folosite la marcarea caracteristicilor : S – material sintetic sau amestec cu fibre sintetice; U – obiect uzat sau rupt, ciupit; FG – prestație fără garanție; P – material patat; R – retur.

15. Termenul de predare la client a covoarelor este de maxim 5 zile lucrătoare ( nu se iau în considerare zilele de sâmbătă, duminică și sărbători legale ), pentru obiectele din piele, cojoace, piele velurată, blana naturală sau sintetică termenul de predare la client este de maxim 7 zile lucrătoare ( nu se iau în considerare zilele de sâmbătă, duminică și sărbători legale ).

**Total Wash se dezice de orice responsabilitate, cu excepția cazurilor de neglijență gravă, așa cum este ea definită în cadrul legislativ după care funcționează industria**

de prestari servicii. Toate produsele despagubite raman in proprietatea SC TOTAL  
WASH SRL

Total Wash este certificat Sistemul de Management al calitatii si Mediului SR EN  
ISO 14001/2015 si SR EN ISO 9001/2015; Membri ai DRYCLEANING INSTITUTE SUA

[www.totalwash.ro](http://www.totalwash.ro)

