

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK
a Bonté mosoda és tisztító
fogyasztóknak nyújtott szolgáltatásai során

1. Bevezető rendelkezések

1. A jelen Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: „ÁFSZ”) a szerződő felek, tehát a kivitelező vagy a Bonté mosoda és tisztító Üzemeltetője (a továbbiakban: „Mosoda”) és a megrendelő, tehát az ügyfél között, az ügyfél által igénybe vett mosodai szolgáltatások során létrejött szerződéses viszonyt szabályozzák.
2. AZ Üzemeltető a LOAR-VE, a.s., székhely Jesenského 6, 929 01 Dunajská Streda. Statisztikai számjel: 34 125 779, bejegyzve a Trnava, Sa, 10472/T betét (a továbbiakban csak („LOAR-VE, a.s.”).
3. Az ÁFSZ a szerződéskötés elengedhetetlen része. A szerződésben és a jelen ÁSZF-ben foglaltak ellentmondása esetén a szerződésben foglaltak az irányadók.
4. Az ügyfél a megrendelt szolgáltatásra vonatkozó fizetési kötelezettségnek eleget téve igazolja, hogy az ÁSZF tartalmát megismerte.
5. Az összes szerződés vonatkozásában a Szlovák Köztársaság hatályos jogszabályai az irányadók, köztük a fogyasztót megillető jogokat és az őt terhelő kötelezettségeket szabályozó következő törvények kötelező rendelkezései:
 - a) A Tt. 40/1964. sz. többször módosított törvénye;
 - b) a fogyasztóvédelemről szóló többször módosított T.t. 250/2007. sz. törvény.

2. Fogalom meghatározások

1. **Szolgáltatás** alatt a mosoda összes árlistán szereplő mosodai és tisztítói szolgáltatása értendő.
2. **Ügyfél** alatt természetes személy értendő – a mosoda szolgáltatásai iránt érdeklődést mutató fogyasztó, aki ezt nem vállalkozóként, alkalmazottként vagy hivatásából adódóan teszi.
3. **Üzlet** alatt A mosoda üzlethelyisége értendő, ahol a szolgáltatás igénybevétele céljával leadásra kerülnek a ruhadarabok.
4. **Árlista** alatt a mosoda kínált szolgáltatások árlistája értendő, mely alapján az ügyfél igénybe veheti az egyes szolgáltatásokat.
5. **Szerződés** alatt az ügyfél és a mosoda között létrejött szerződés értendő, melynek tárgya a mosoda szolgáltatásnyújtása.

3. A rendelés menete és az adásvételi szerződés megkötése

1. A szolgáltatás megrendelhető személyesen a mosoda üzletében az árlistán feltüntetett szolgáltatások kiválasztásával és az adott ruhadarabok leadásával a mosoda dolgozójának a szolgáltatások igénybevétele céljával. Az ügyfél a ruhadarabok leadásával kifejezi beleegyezését a megrendelt szolgáltatások árába, és a megrendelés kötelező érvényűvé válik. Az ügyfél így köteles kifizetni a megrendelt szolgáltatásokat.
2. A mosoda jogosult visszautasítani az ügyfelet különösen,
 - a. ha a leadott ruhadarabról hiányzik a ruhacímke, melyen a gyártó feltünteti a mosási utasításokat;
 - b. ha a szakmai elbírálás alapján a kiválasztott szolgáltatás nem megfelelő a mosodában leadott ruhadarab esetében, pl. az ügyfél ruhadarabja, más ruhadarabok vagy a mosoda berendezései foltosodás veszélyének lehetnek kitéve; ha a kiválasztott időintervallum nem megfelelő szolgáltatásnyújtásra az adott ruhadarab esetében, stb.
 - c. kapacitásbeli akadályok miatt.
3. A szerződéskötés akkor megy végbe, amikor a Mosoda megkapja a leadott rendelést és ruhadarabokat azzal, hogy a rendelés módosítható, törölhető vagy kiegészíthető a mosoda és az ügyfél közös megegyezése alapján, amennyiben a törvény vagy más jogszabály másként nem rendelkezik. A szerződés írásban is megköthető.
4. Miután a mosoda megkapta a rendelést, átvételi elismervényt állít ki az ügyfélnek, melyben feltünteti a mosoda üzemeltetőjének nevét és székhelyét, az üzlet címét, a rendelés számát, a

rendelés és a ruhadarab leadásának dátumát, az árlistában szereplő adott szolgáltatás típusát, a rendelés teljesítésének dátumát, a leadott ruhadarabok rövid jellemzését és darabszámát, a megrendelt szolgáltatások egységárát és végösszegét.

4. A szerződés tárgya, teljesítésének helye és ideje

1. A szerződés tárgya a mosoda elköteleződése amellet, hogy az ügyfél által választott és megrendelt szolgáltatásokat fogja nyújtani az ügyfélnek.
2. A szerződés teljesítésének helye a mosoda üzlethelyisége, mely a következő címen található: Alžbetínske námestie 1202/2, Dunajská Streda, Hotel DAC BONBON. A mosoda szolgáltatásainak igénybevételéhez az ügyfél köteles az adott ruhadarabokat az üzlethelyiségben leadni és a szolgáltatásnyújtás teljesítését követően ott azokat átvenni.
3. A mosoda az árlistán szereplő szolgáltatásnál feltüntetett határidőn belül teljesíti az ügyfél által választott szolgáltatást. Ha a mosoda nyitvatartásának értelmében a mosoda az utolsó határidőn belüli napon zárva tart, a mosoda legkésőbb a következő mosodai munkanapon teljesíti a szolgáltatást.
4. A szolgáltatás teljesítését követően az ügyfél köteles a ruhadarabokat a megrendeléskor meghatározott időben átvenni. Ha az ügyfél a mosodában leadott ruhadarabokat nem veszi át a megrendelés teljesítését követő, előre meghatározott időponttól számított 30 napon belül, a mosoda jogosult a ruhadarabok tárolását az ügyfelet terhelő díj ellenében biztosítani. A ruhadarabok tárolási díja 0,30 EUR/nap/darab. Ha az ügyfél a ruhadarabokat nem veszi át a szolgáltatás teljesítését követő 12 hónapon belül, a mosoda jogosult a nem átvett ruhadarabokat az ügyfélhez intézett írásos figyelmeztetés kiküldését követően megsemmisíteni vagy értékesíteni, és az ebből származó bevételt a ruhadarabok tárolási költségének kompenzálására fordítani.

5. Árak és fizetési feltételek

1. Az ügyfél köteles az igénybe vett szolgáltatásokért az árlistán felüntetett árak megfelelően fizetni.
2. A mosoda jogosult az árlistát bármikor módosítani, de az ügyféllel kötött szerződésre a rendelés leadásakor érvényes árlistán szereplő árak vonatkoznak. Az új árlista az üzlethelyiségben kihelyezve lép életbe. Az árlista látható helyre kerül kihelyezésre az üzlethelyiségben, és az ügyfél köteles megismerkedni a tartalmával még a rendelés leadása előtt.
3. Amennyiben a szerződő felek nem egyeznek meg másként, az ügyfél köteles a szolgáltatás díját a rendelés leadásakor megfizetni.

6. Hűségprogram

1. Az ügyfél jogosult a mosodában bármikor hűségkártyát igényelni. A hűségkártya felmutatásával az ügyfél a rendelése leadása során jogosult élni a mosoda kínálta előnyökkel és kedvezményekkel.
2. A mosoda az üzletben kihelyezve, e-mailben az ügyfél e-mail címére küldve vagy a mosoda weboldalán közzétéve tájékoztatja az ügyfeleket az igénybe vehető előnyökről és kedvezményekről. A mosoda jogosult az előnyöket és kedvezményeket kínáló akciónak bármikor véget vetni.
3. A hűségkártya kiállítása céljából az ügyfél köteles kitölteni az erre vonatkozó űrlapot a személyes adataival és elérhetőségeivel.

7. Panaszkezelés

1. Az ügyfél jogosult a mosoda nyújtotta szolgáltatásokkal kapcsolatos hibák díjmentes orvoslására. Ha a hiba nem távolítható el vagy a mosoda nem távolítja el meghatározott határidőn belül, az ügyfél jogosult a szerződés felbontására és a megrendelt szolgáltatások árának visszaigénylésére vagy az árak megfelelő csökkentésére.
2. Az ügyfél köteles a kapott szolgáltatások minőségét és a ruhadarabok fizikai állapotát, tehát hogy azok nem sérültek-e meg, az átvételnél ellenőrizni. Hiba vagy károsodás esetén az ügyfél

köteles a hiányosságokat a szolgáltatásnyújtónak azonnal az üzletben jelezni. A később tett panaszbejelentések csak abban az esetben fogadhatók el, ha azt a mosoda a szolgáltatásnyújtást követő 2 hónap elteltével megkapja, és ha bizonyítható, hogy a ruhadarab nem megfelelő állapotát vagy sérülését kizárólag a mosoda okozhatta.

3. A mosoda nem vállal felelősséget olyan hibákért, melyek okozója
 - a. a nem megfelelő minőségű kivitelezése vagy a szolgáltatásnyújtás céljából eszközölt ruhaváltoztatás vagy
 - b. a gyártó ruhacímkéjének utasításai, illetve egyéb körülmények alapján nyújtott szolgáltatások,
 - c. melyek esetében a jelen ÁSZF a mosoda felelősségét kizárja.
3. Az ügyfél az üzletben kitöltött és leadott reklamációs űrlappal nyújthatja be a reklamációját, ugyanakkor a reklamáció tárgyát képező ruhadarabokat köteles a mosodának visszaszolgáltatni. Az ügyfél a reklamációs űrlapban pontosan leírja a hiba jellegét, megadja az elérhetőségi adatait (e-mail, telefonszám), melyeken a mosoda értesíti a reklamációkezelés állapotáról. Ha a reklamációban a ruhadarabok sérülése is szerepel, a reklamáció tárgyát képező ruhadarabok értékének meghatározása céljából az ügyfél köteles bemutatni a mosodának a ruhadarab vételárát igazoló dokumentumot vagy egy nyilatkozatot a vételárról és a ruhadarabok megvásárlásának időpontjáról. A panaszbejelentésben szereplő ruhadarabok értékének meghatározása az ügyfél által bemutatott dokumentumok alapján történik, hacsak nem nyilvánvaló, hogy a bemutatott dokumentumok erre a célra nem használhatók.
4. A mosoda azonnal visszaigazolja, hogy a panaszbejelentés beérkezett, és a fogyasztónak erről igazolást ad.
5. A mosoda köteles azonnal meghatározni a panaszkezelés módját: bonyolultabb ügyek esetén legfeljebb a reklamáció beérkezését követő 3 munkanapon belül; indokolt esetekben, különösen, ha komplex technikai állapotfelmérésre van szükség, legfeljebb a reklamáció beérkezését követő 30 napon belül. A panaszkezelés módjának meghatározását követően a panaszügyintézés azonnal végbemegy; indokolt esetekben a panaszügyintézésre később is sor kerülhet; a panaszügyintézés azonban nem tarthat tovább mint a mosodának benyújtott panasz beérkezésétől számított 30 nap.
6. A panaszügyintézés meghatározása:
 - a) A ruhadarabok átadása az ügyfélnek megfelelő minőségben vagy a sérülések eltávolítását követően az ismételt szolgáltatásnyújtás után, amiért a felelősséget a mosoda vállalja; esetleg az ügyfél értesítése, hogy a ruhadarabok átvehetők;
 - b) a megrendelt szolgáltatás árának visszafizetése, esetleg a szolgáltatás árából nyújtott megfelelő kedvezmény biztosítása,
 - c) ideértve a ruhadarabok visszaszolgáltatását az ügyfélnek elutasított reklamációt követően, vagy ha a szolgáltatásnyújtásban nem volt olyan hiba, amelynek a felelőssége a mosodát terhelné;
 - d) kártérítés abban az esetben, ha a mosoda okozta kár nem hozható helyre a ruhadarabon.
7. A panaszügyintézés eredményéről az ügyfél közvetlenül a panaszügyintézés lebonyolítását követően kap tájékoztatást, valamint e-mailben, esetleg postai úton a reklamációs protokollt is megkapja.
8. Az ügyfél köteles a ruhadarabokat a panaszügyintézés lebonyolítását követően haladéktalanul, legkésőbb a panaszügyintézés lebonyolításáról kapott tájékoztatást követő 7 napon belül az üzletben átvenni.
9. Az ügyfél jogosult a szükséges költségei megtérítésére, melyek a hibás teljesítésből eredő kártérítési igényre vonatkozó jogainak gyakorlása során keletkeztek.
10. Ha a fogyasztó nem elégedett azzal, ahogy a mosoda a reklamációját lebonyolította, vagy feltételezi, hogy a mosoda megsértette a jogait, lehetősége van jogorvoslati eljárást indítani. Amennyiben a mosoda a jogorvoslati kérelemre elutasító választ ad vagy nem válaszol rá a kiküldéstől számított 30 napon belül, az egyes jogszabályok módosításáról és kiegészítéséről szóló Tt. 391/2015 sz. törvény 12. §-a értelmében a fogyasztó jogosult alternatív vitarendezési javaslatot tenni.
11. Alternatív vitarendezésre csak a fogyasztó tehet javaslatot. Az alternatív vitarendezés csak a fogyasztó és az eladó közötti olyan vitákra alkalmazható, melynek értéke meghaladja a 20 eurót.
12. Az alternatív vitarendezés alanya a Tt. 391/2015 sz. törvény alapján a vitarendezés megindításáért díjat követelhet, melynek összege legfeljebb 5 euró áfával együtt. A javaslattételre a Tt. 391/2015 sz. törvény 12. §-a értelmében vagy a következő weboldalon kerülhet sor:

<https://www.soi.sk/sk/alternativne-riesenie-spotrebitelskych-sporov/formular-pre-podanie-navrhu-na-zacatie-ars.soi>.

13. A fogyasztó az alternatív vitarendezési javaslatát online alternatív vitarendezési platformon is megteheti, amely a következő weboldalon található: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=S K>.
14. A LOAR-VE, a. s., üzemeltetésű Bonté mosoda és tisztító fogyasztói jogvitáinak alternatív rendezését végző szervezet a Szlovák Kereskedelmi Felügyelet.
Szlovák Kereskedelmi Felügyelet (SOI) Trnava, Trnava megye, Pekárska 23, 917 01 Trnava 1
tel.: 033/ 321 25 27
e-mail: tt@soi.sk
vagy a Szlovák Köztársaság Gazdasági Minisztériuma által vezetett, alternatív vitarendezési szervezetek listáján feltüntetett más illetékes jogi személy (a lista a következő weboldalon érhető el: <http://www.mhsr.sk>).

8. A szerződő felek további jogai és kötelezettségei

1. A mosoda vállalja, hogy a szolgáltatásnyújtás során gondos szakértelemmel jár el. A mosoda köteles a szolgáltatásait a kiválasztott szolgáltatás szintjének megfelelő minőségben teljesíteni. Az ügyfél tudomásul veszi, hogy minden mosodai és tisztítói szolgáltatás a ruhadarabok természetes elhasználódását vonja maga után.
2. Az ügyfél csak abban az esetben jogosult a szolgáltatások igénybevételére, ha az adott ruhadarabok nincsenek sérült állapotban, nem eszközöltek rajtuk változtatásokat, nincsenek rajtuk kiegészítő- vagy díszítőelemek, se hozzáadott részek és nem hibásak. Ha az ügyfél olyan ruhadarabok tekintetében igényel szolgáltatásnyújtást, melyekre a fenti hiányosságok valamelyike vonatkozik, köteles ezekre a hiányosságokra a mosodát külön figyelmeztetni, ellenkező esetben felelősséggel tartozik a mosodának, harmadik személyeknek és a saját ruhadarabjain okozott kárért. Ugyanakkor továbbra is érvényes, hogy a mosoda élhet a rendelés elutasításának jogával.
3. A mosoda a szolgáltatásnyújtás során a ruhacímken feltüntetett mosási és tisztítási utasításokat követve jár el.
4. Ha a szolgáltatásnyújtásra szánt ruhadarabok esetében olyan hibákról van szó, amelyek nem megfelelővé teszik őket a választott szolgáltatás teljesítésére (pl. az ügyfél ruhadarabjain, más ruhadarabokon vagy a mosoda berendezésein keletkezett károk), vagy ha a gyártó ruhacímkéje hiányzik vagy nem olvasható, a mosoda jogosult a megrendelést elutasítani, de felhívja az ügyfél figyelmét arra, hogy amennyiben a szolgáltatásnyújtást a hibák ellenére is igényli, a mosoda gondos szakértelemmel fogja azt kivitelezni anélkül, hogy a szolgáltatásnyújtás során felelősség terhelné.
5. A ruhadarabok szolgáltatásnyújtást követő átvételekor az Ügyfél köteles bemutatni az átvételi elismervényt, ellenkező esetben a mosoda a ruhadarabokat csak abban az esetben adja ki az ügyfélnek, ha minden kétséget kizárva igazolja, hogy a leadott ruhadarabokról szóló szerződés egyik szerződő fele. Ilyen esetben a mosoda jogosult az ügyfélnek az elvesztett átvételi elismervény miatt keletkezett költségekért 5 eurós díjat felszámolni.
6. Az ügyfél felelős az átvételi elismervény megőrzéséért. A mosoda köteles a ruhadarabokat bármilyen harmadik személynek is kiadni, aki az ügyfél nevében bemutatja az átvételi elismervényt. A mosoda nem vállalja a felelősséget a ruhadarabok elvesztéséért és/vagy sérüléséért, melyek harmadik személy által bemutatott átvételi elismervény alapján lettek harmadik személynek kiadva.
7. Az ügyfél a szolgáltatásnyújtást megelőzően jogosult a rendelés törlésére, azonban a kifizetett szolgáltatás ára nem jár vissza az ügyfélnek.

9. Adatvédelem

Az adatkezelésre és adatvédelemre vonatkozó információk és feltételek a Bonte mosoda és tisztító szolgáltatásainak igénybevételével alkalmazott adatkezelés során, az üzletben és a www.cistiarenbonte.sk weboldalon is megtalálhatók.

10. Vis Maior

1. Nem minősül szerződésszegésnek, ha az egyik fél a kötelezett fél akaratától függetlenül keletkezett akadály miatt nem tud eleget tenni a szerződésben foglalt kötelezettségeinek, és ez akadályozza a kötelezettségei teljesítésében; ha észszerűen nem feltételezhető, hogy a kötelezett fél a keletkezett akadályt vagy a velejáró következményeket elhárította vagy leküzdötte, és hogy a rá vonatkozó kötelezettségvállalás keletkezésének idején már számított erre az akadályra (pl. háború, országos tüntetés, földrengés, árvíz, tűz, terrortámadás, stb.), és a keletkezett akadály közvetlenül akadályozza a feleket a szerződéses kötelezettségeik teljesítésében (a továbbiakban „vis maior”).
2. Vis maior helyzet kialakulásakor az a fél, aki a vis maior helyzet miatt nem tudja teljesíteni a szerződéses kötelezettségeit, köteles erről a másik felet haladéktalanul tájékoztatni, ugyanakkor mindkét fél köteles a tájékoztatást követően haladéktalanul megtenni minden szükséges intézkedést a feleket ért kár megelőzése és mértékének csökkentése érdekében. A másik fél kérelmére az érintett fél bemutatja a körülmények/vis maior helyzet okozta felelősségvállalás kizárását igazoló dokumentumot, melyet az illetékes hatóságok adnak ki, hacsak ezek nem általánosan alkalmazandó, kötelező erejű jogszabályok vagy közhatósági intézkedések.
3. Ha a vis maior helyzet legalább 30 napig tart és a felek nem egyeznek meg másként, bármelyik fél jogosult a jelen szerződéstől írásban elállni. A felek elköteleződnek arra, hogy haladéktalanul kiegyenlítsék az esetleges követeléseiket és kötelezettségeiket egymás felé, melyek a jelen szerződés megszűnése előtt keletkeztek.

9. Záró rendelkezések

1. A mosoda és az ügyfél közötti minden megállapodás vonatkozásában a Szlovák Köztársaság jogrendje az irányadó. A felek megegyeztek, hogy amennyiben a szerződésen alapuló jogviszony nemzetközi elemet tartalmaz, a jogviszony vonatkozásában a Szlovák Köztársaság jogrendje az irányadó. Ez nem érinti a fogyasztó általánosan alkalmazandó, kötelező erejű jogszabályokból eredő jogait.
2. A fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat ellen fellépő felügyeleti szerv a Szlovák Kereskedelmi Felügyelet, konkrétan:
Szlovák Kereskedelmi Felügyelet (SOI) Trnava, Trnava megye, Pekárska 23, 917 01 Trnava 1
tel.: 033/321 25 27, 033/321 25 21
e-mail: tt@soi.sk
<http://www.soi.sk>
<http://www.soi.sk/sk/Podavanie-podnetov-staznosti-navrhov-a-ziadosti.soi>
3. A jelen általános szerződési feltételek 2023. szeptember 1-jén lépnek hatályba.

Dunaszerdahely, 2023. augusztus 31.