

## REGULAMENT

### PRIVIND CONDIȚIILE DE PRESTARE A SERVICIILOR DE CURĂȚĂTORIE - SPĂLĂTORIE

1. SA "Nufărul", în calitate de prestator - prestează clienților (persoane fizice și juridice) servicii de curățătorie - spălătorie în conformitate cu prezentul "Regulament privind condițiile de prestație", Standardele profesionale SP-MD 03-04-006-98 "Curățarea chimică a confecțiilor", SP MD 03-04-002-99 „Lenjeria prelucrată la spălătorii”, „Regulile de deservire socială a populației”, „Legea privind protecția consumatorilor”, alte acte legislative în vigoare.
2. Produsele textile, piele, blănuri, pene-puf, covoare, etc. predate prestatorului, în vederea prestării serviciilor de curățătorie - spălătorie se presupune a fi atent verificate anterior de clienți privind existența: sume de bani, bijuterii, pietre prețioase, accesorii și bunuri de valoare și, care au fost îndepărtate/ preluate de clienți - prestatorul nu le va prelua în nici o situație în vederea păstrării și nu va fi făcut responsabil în legătură cu potențiala existență a acestora după preluarea produselor în proces.
3. Termenul pentru prestarea serviciilor de curățătorie - spălătorie se stabilește în funcție de:
  - a) solicitările clienților;
  - b) procedeul de curățare - spălare;
  - c) gradul și tipul de murdărie/numărul de pete sau suprafața pătată;
  - d) tipul, volumul, modalitatea de prindere a accesoriilor sau aplicațiilor;
  - e) dimensiunile obiectelor (covoare foarte mari);
  - f) cantitatea;
  - g) capacitatea de procesare;
  - h) alte criterii care pot influența termenul.

Acest termen este adus la cunoștința clientului de către manager la primirea produsului pentru perfectarea comenzii și va putea fi prelungit dacă în procesul de curățare sau spălare se întâmpina dificultăți care nu au putut fi anticipate la predarea acestora sau acestea au fost imprevizibile.

#### **4. Conform Standardului SP-MD 03-04-006-98 "Curățarea chimică a confecțiilor" în procesul de curățare/spălare pot apărea următoarele defecte admisibile:**

##### **4.1 la covoare, mochetă:**

- a) degradarea bazei covoarelor provocată de acțiunea moliilor, mușcăiului, substanțelor chimice toxice dezinfectante, uzarea apretării cu rășini sintetice;
- b) ruperea și apariția cifrelor și ștampilelor, puse de întreprinderea producătoare pe baza covoarelor, prelucrate cu soluții apoase de detergenți;
- c) zdremțuirea marginilor nesurfilate ale covoarelor,

##### **4.2 la textile:**

- a) zone albite care apar în locurile dogorâte ale confecțiilor din țesături ce conțin fibre de lavsan.
- b) zone albite care apar în locurile supuse frecării intensive și acțiunii sudorii și grăsimii în procesul exploatării (la îndoiturile mânecilor, la manșete, la gulere, la cusături, la buzunare);
- c) ruperea perdelor slăbite puternic de la acțiunea permanentă a razelor solare și temperaturii înalte provenite de la aparate de încălzire;
- d) uzarea și slăbirea țesăturii în locurile roase (mărginile mânecilor, manșetele pantalonilor, îndoiturile gulerelor), confecțiilor uzate puternic, defectarea locurilor cârpite, mâncate de molii, precum și zdremțuirea căptușelii de la cusături;
- e) deformarea confecțiilor cu garnitura pe clei sau fără clei (guler, manșetă, marginea hainei);
- f) lăsarea în jos a căptușelii călduroase neîntărite din sintipon și puf;
- g) modificarea culorii albe la confecțiile alb-negre sau multicolore;
- h) modificarea formei desenului la jucăriile din blană artificială executat prin metoda aerografă;
- i) deteriorarea furniturii nedetașabile;

##### **4.3 la produsele din piele naturală și artificială:**

- a) modificarea culorii, diferența de nuanțe la confecțiile din piele velurată, șplat, velur, “velur din blana”, blana de oaie;
- b) modificarea culorii la confecții din cauza vopsirii primare necalitative;
- c) zone albite care apar în locurile supuse frecării intensive și acțiunii sudorii și grăsimii în procesul exploatării (la îndoiturile mânecilor, la manșete, la buzunare, la gulere, la cusături) confecțiilor din piele velurată, șplat, velur, “velur din blana”, blană de oaie;
- d) modificarea formei desenului obținut prin metoda termică de prelucrare la confecțiile din blana artificială;
- e) vopsirea neuniformă a detaliilor articolului, croite din țesătură și piele diferită;
- f) vopsirea neuniformă a locurilor puternic arse și roase (terminațiile mânecelor, gulerelor), îngălbenite și înnegrite;
- g) vopsirea neuniformă a articolelor confecționate în condiții casnice;
- h) intensificarea scămoșeniei pielei la articolele din piele moale;
- i) creșterea neînsemnată a rigidității articolelor;
- j) acoperiri de nuanțe variate condiționate de calitatea pielei și blănii, din care este cusut articolul și acoperirea lui;
- k) articolele din blană artificială cu strat adesiv din latex pe suport de tricot, care au semne de învechire a latexului, la revopsire nu se primesc întru evitarea distrucției definitive a lor;

#### **4.4 la pernele din pene și fulgi:**

- a) sunt posibile pierderi a greutateii inițiale a amestecului de pene și fulgi (între 3% și 60%, valoarea medie – 25 %).

5. Confecțiile din pene și fulgi pot fi curățate în prezența și fără prezența beneficiarului. În cazul când pernele din pene și fulgi sunt curățate fără prezența clientului semnarea bonului de comanda se considera acceptate de client posibile pierderi indicate în p.4.4, a).

#### **6. Conform Standardului SP MD 03-04-002-99 „Lenjeria prelucrată la spălătorii” garanții la spălare calitativă nu se dau la produsele:**

- a) cu pete neînlăturabile, care au fost puse în condiții casnice sau în instituțiile curative (vopsea pentru păr și sprâncene, pete învechite de uleiuri vegetale, de firnis, do vopsea pe bază de ulei, de sânge, de rugină, de tuș, de cerneală, de medicamente, de fecalii );
- b) colorate cu vopsea nerezistentă;
- c) vechi, care în procesul de prelucrare poate să se rupă;
- d) cu nasturi nerezistenți la temperaturi înalte;
- e) draperiile, ștorurile, ce se pot rupe în timpul prelucrării din cauza distrucției fibrelor sub acțiunea luminii și căldurii aparatelor de încălzire;
- f) gulere și manșete (impregnate) ale cămășilor bărbătești nerezistente la spălat;
- g) cu defectele, indicate în documentele de însoțire, perfectate în timpul recepției la spălat.

#### **7. Prestatorul este absolvit de orice răspundere în următoarele situații:**

- a) la primirea obiectelor fără eticheta de întreținere, se primesc pentru prelucrare exclusiv pe răspunderea clientului;
- b) în cazul în care produsul, deși este curățat conform etichetei de întreținere a firmei producătoare, se deteriorează - pentru determinarea cauzei se poate apela la concluzia expertului/specialistului, în situația unei concluzii îndreptățite, cheltuielile urmează a fi compensate;
- c) la solicitarea/cererea expresă a clientului se face prelucrarea produselor diferit decât instrucțiunile de pe eticheta de întreținere sau opiniei/recomandărilor specialistului din curățătoria prestatorului. Prin întocmirea, verificarea și semnarea bonului de comanda, primirea unui exemplar de bon, solicitarea/cererea se considera expresă, produsul fiind transmis pentru prelucrare;
- d) petele dificile (pete fixate sau pete vechi, ce au străpuns materialul pe care sunt prezente - se văd pe dosul/versoul materialului, pete de culoare migrată ca urmare a spălării casnice cu obiecte de o alta culoare), care nu cedează în urma proceselor repetate de detașare și curățare, sau pentru obiecte cu uzura sau grad de murdărie avansat (căptușeli, întărituri, gulere, manșete, buzunare, etc., foarte murdare și/sau tocite), având în vedere faptul ca unele pete nu vor fi înlăturate în totalitate;
- e) eventuale deteriorări ale obiectelor ce sunt reproduse după mărci înregistrate, fără a respecta calitatea materialelor originale (eticheta de întreținere nu corespunde calității materialului, aceasta fiind reprodusă după original - nu prezintă holograma originală);

- f) eventuale modificări ale dimensiunilor sau deteriorări datorate unor vicii ascunse ale materialului (rezistența insuficientă a țesăturii, cusăturii, căptușelilor, adezivilor sau a coloranților), precum și eventuale deteriorări ale accesoriilor din orice material (nasturi, cataramă, fermoare, cheițe ale fermoarelor, obiecte decorative aplicate sau cusute, etc.);
- g) neexecutarea la termen a prestației datorită unor cauze imprevizibile și inevitabile (lipsa energiei electrice, a apei, depășirea capacității de producție sau alte cauze obiective);
- h) de pierdere/furt a bonului de comandă, care constituie temei de eliberare a produselor către deținătorul bonului de comandă.
- 8.** Întocmirea, perfectarea, verificarea și semnarea bonului de comandă de către client reprezintă - acordul clientului ca prestatorul să efectueze prestația indicată; a indicat expres starea produsului, a luat cunoștința de condițiile și starea tehnologică ale prestației; își pierde dreptul la retragerea sumei plătite după executarea completă a serviciului de către prestator.
- 9.** În urma prelucrării obiectelor din blană naturală, piele lucioasă, cojoc, piele velurată, acestea pot suferi modificări de culoare datorate unor defecte de tăbăcire, tanare și vopsire, sau orice alte deteriorări cauzate de un finisaj necorespunzător, motiv pentru care prestația acestor obiecte se va face numai pe riscul clientului.
- 10.** Prețurile vor fi percepute conform listei de prețuri în vigoare, iar pentru regim de urgență prețurile se majorează față de prețurile de listă conform "Regulamentului privind utilizarea cataloagelor de prețuri". Dacă din lista de prețuri lipsește denumirea unui obiect, prețul se va stabili prin raportare la prețul articolelor care au forma, croiala asemănătoare, destinație, greutate sau în funcție de cantitatea de muncă depusă și semnarea de către client a bonului de comandă/chitanță indicând acceptul clientului pentru planul tarifar aplicat. Plata se achită anticipat sau la eliberarea comenzii.
- 11.** În ceea ce privește uzura, ambele părți recunosc, uzura stabilită în % înscrisă în bonul de comandă pentru orice obiect predat prestatorului. În cazul când uzura nu este înscrisă în bonul de comandă părțile recunosc o uzură de 50% pentru orice obiect predat.
- 12.** Prestatorul își rezerva dreptul de a refuza obiectele ce prezintă grad de uzură avansat sau emană mirosuri dezagreabile/au un aspect respingător sau prezintă factori de infecție.
- 13.** În cazul deteriorării unui obiect, în cadrul procesului tehnologic de curățare - spălare, din vina exclusivă a prestatorului, în cazul pierderii din cauza prestatorului (eliberat greșit altui client) sau al furtului din unitate constatat de organele de poliție, prestatorul va despăgubi clientul conform Legislației RM în vigoare.
- 14.** În cazul deteriorării, pierderii sau furtului unui produs, care face parte dintr-un set (costum, gamă, colecție, etc.) se despăgubește conform art.13 de mai sus, numai produsul care face obiectul deteriorării, pierderii sau furtului.
- 15.** Eventuale obiecții referitoare la calitatea prestației pot fi făcute exclusiv în momentul ridicării produselor, reclamațiile ulterioare nu vor fi luate în considerație. Clienții, care din anumite motive solicită reprocessarea produselor în momentul ridicării acestora, pot fi luate retur (la re prelucrare).
- 16.** Restituirea obiectelor se face în urma prezentării în original a bonului de comandă sau în cazul pierderii acestuia în baza unui act, care să confirme identitatea și adresa persoanei care ridică comanda, respectiv prin completarea și semnarea unui proces - verbal.
- 17.** Neridicarea în termen de peste 30 zile a obiectelor se taxează cu până la 50% din valoarea prestației.
- 18.** Pentru orice produs adus pentru servicii de curățătorie - spălătorie, ce depășește valoarea de 4000 de lei, clientul are obligația să declare valoarea acestuia, iar prestația va fi de 10 % din valoarea declarată.
- 19.** Aceste condiții:
- a) sunt întocmite în baza standardelor profesionale, experiența în domeniu a prestatorului și a legislației în vigoare;
  - b) reprezintă elemente ale unui contract între client și prestator, fiind acceptat de către ambele părți, din momentul semnării de către client a bonului de comandă;
  - c) vor fi afișate la vedere în punctul de recepție și publicate pe pagina web a SA "Nufărul" - [www.nufarul.com](http://www.nufarul.com).

Administrația "NUFĂRUL" S.A.

A elaborat: Cazacu Leonid \_\_\_\_\_ Șef secție marketing și vânzări

Data: 07.02.2023