

РЕГЛАМЕНТ приёма и выдачи ковров в химчистку ООО «Генеральная уборка»

1. Общие положения

1.1. Настоящий регламент определяет порядок приёма, обработки и выдачи ковров, передаваемых Заказчиком Исполнителю для проведения химчистки.

1.2. Сдача ковра в химчистку означает полное согласие Заказчика с условиями настоящего регламента. Подписывая квитанцию приёма, Заказчик подтверждает, что ознакомлен с настоящим регламентом, понимает его условия и принимает на себя все риски, указанные в нём.

1.3. Приём ковров осуществляется в офисе компании любым уполномоченным представителем ООО «Генеральная уборка» или на выезде — дома у Заказчика.

1.4. Отсутствие маркировки с обратной стороны ковра даёт право специалисту Исполнителя самостоятельно определять вид и метод химчистки.

2. Приём ковра

2.1. При приёме ковра оформляется квитанция строгой отчётности с указанием:

- ФИО Заказчика;
- даты приёма;
- характеристика ковра (тип, размер, материал — по возможности);
- состояние ковра со слов Заказчика на дополнительном бланке к квитанции с описанием повреждений, степени износа и оценки стоимости ковра с процентом износа.

2.2. Осмотр ковра и замеры, производит мастер-химчист затем оценивается объём работ в зависимости от состава, размера и степени загрязнения оценка стоимости в течении 3 рабочих дней со дня приёма, по согласованию с стоимости чистки с заказчиком Ковёр принимается в работу в порядке очередности.

2.3. Перед началом химчистки ковёр фотографируется.

2.4. Исполнитель связывается с Заказчиком по телефону для согласования:

- стоимости работ;
- выявленных недостатков ковра (потёртости, дыры, торчащие нити, следы самостоятельной чистки и применённых средств).
- Если видимых проблем нет, то стоимость определяется на основании прайса компании, при этом связываться с Заказчиком не обязательно, при приёме в устной форме стоимость озвучивается и в квитанции указывается стоимость за 1 м² или поштучно.

2.5. В квитанции указываются: размеры, имеющиеся повреждения, стоимость работ по химчистке. Срок выполнения работ согласовывается дополнительно в зависимости от сложности, но не более 45 дней со дня поступления ковра в цех.

2.6. Если необходимо обязательно согласовать стоимость из-за проблем ковра и Заказчик не выходит на связь в течение 5 рабочих дней с момента первого звонка Исполнителя, Исполнитель вправе определить метод химчистки и стоимость работ самостоятельно на основании результатов осмотра.

3. Порядок химчистки

3.1. Изучается маркировка (этикетка с обратной стороны ковра). Химчистка производится в соответствии с указаниями маркировки.

3.2. При отсутствии маркировки проводится тест на краю ковра; решение о методе химчистки принимается специалистом.

3.3. Этапы обработки:

- Удаление пыли и сора — вакуумная чистка и вибрационная установка для деликатного удаления пыли, песка и сухого мусора.
- Тест — подбор безопасных моющих средств и реагентов.
- Чистка ковра — с применением органических растворителей; перхлорэтилен проникает в структуру волокна, растворяет загрязнения без повреждения текстиля, сохраняет яркость красителей, не оставляет запаха химии.
- Локальное выведение пятен — особо загрязнённые участки обрабатываются вручную реагентами, подобранными с учётом типа волокна.
- Сушка — низкотемпературные сушильные комнаты для быстрого удаления влаги и предотвращения разрушения волокна и плесневения.
- Финишная обработка — расчёсывание и укладка ворса и бахромы, вакуумная чистка для удаления остатков мусора и следов реагентов; при необходимости — дополнительная обработка пятновыводителями.

3.4. По окончании химчистки делаются финальные фотографии.

3.5. Ковёр упаковывается в полиэтилен. По желанию Заказчика можно не упаковывать. В течение 24 часов ковёр должен быть извлечён из полиэтилена. Ответственность за нарушение этого условия несёт Заказчик.

4. Выдача ковра

4.1. После окончания работ ковёр направляется в офис компании или на доставку для выдачи Заказчику.

4.2. Самостоятельный забор ковра в офисе компании

4.2.1. При получении ковра в офисе Заказчик обязан развернуть его и осмотреть в присутствии представителя Исполнителя.

4.2.2. По результатам осмотра Заказчик подписывает квитанцию, в которой указывается: «К качеству оказанных услуг претензий не имею».

4.2.3. Если при осмотре выявлены недочёты в качестве химчистки, претензия оформляется письменно на месте. Ковёр остаётся у Исполнителя для перечистки. Срок перечистки согласовывается дополнительно.

4.2.4. Если Заказчик отказывается от осмотра и забирает ковёр без проверки качества, претензии по качеству оказанных услуг в дальнейшем не принимаются. Факт отказа от осмотра фиксируется в квитанции подписью Заказчика.

4.3. Доставка ковра по адресу Заказчика

4.3.1. При доставке ковра по адресу Заказчика, Заказчик обязан осмотреть ковёр в присутствии менеджера до подписания документов о приёме.

4.3.2. По результатам осмотра Заказчик подписывает документ с отметкой: «К качеству оказанных услуг претензий не имею».

4.3.3. Если при осмотре выявлены недочёты, претензия оформляется письменно на месте. Ковёр остаётся у Исполнителя для перечистки.

4.3.4. Если Заказчик отказывается от осмотра и принимает ковёр без проверки качества, претензии по качеству оказанных услуг в дальнейшем не принимаются. Факт отказа от осмотра фиксируется в документе подписью Заказчика.

4.4. Оплата производится Заказчиком при получении ковра.

5. Особенности химчистки вискозных ковров

5.1. ООО «Генеральная уборка» осуществляет профессиональную чистку вискозных ковров.

5.2. Результат чистки зависит от срока давности пятен, возраста ковра и того, как за ним ухаживали ранее. Выведение пятен возможно только при условии, что ковёр не подвергался самостоятельной чистке бытовыми моющими средствами.

5.3. Не всегда возможно удалить застарелые пятна от натуральных красителей.

5.4. При попадании мочи животных срок дезодорации составляет 48 часов. В некоторых случаях моча вступает в реакцию с целлюлозой, что может привести к образованию танинового пятна.

5.5. Существуют эксплуатационные дефекты, не поддающиеся устранению: затоптанности, ожоги от воздействия химии и мочи, трудновыводимые пятна (чернила, жир, красное вино, клей, использование Заказчиком самостоятельно агрессивной химии или средства типа «Ваниш»).

5.6. Процент очищаемости вязких ковров варьируется от 70% до 80% при сильной и общей степени загрязнения.

6. Свойства вязкости и ограничения

6.1. Вязкость — гигроскопичный материал, способный впитать объём воды, в два раза превышающий собственный вес. Этим объясняется быстрое проникновение загрязнений в толщу волокна.

6.2. Вязкие ковровые покрытия нежелательно мочить и нельзя стирать.

6.3. Ворс вязкости обладает низкими износостойкими свойствами; во влажном состоянии его нельзя тереть даже салфеткой или губкой.

6.4. Ковры, находящиеся под прямыми солнечными лучами, быстро выгорают, теряют блеск, приобретают общую желтизну.

6.5. Вязкость требует такого же бережного отношения, как шёлк. Категорически запрещается самостоятельная чистка вязких ковров с применением воды или других жидкостей.

6.6. В процессе работ Исполнитель учитывает следующее:

- Кислотные и сильнощелочные моющие средства разрушают волокна.
- Кислородные отбеливатели приводят к деструкции волокна и появлению желтизны.
- Недопустимо сильное механическое воздействие и использование однодисковых машин.

7. Ограничение ответственности

7.1. Заказчик уведомлён о том, что химчистка ковра — это процесс, результаты которого зависят от множества факторов, не всегда поддающихся контролю Исполнителя: состава волокна, возраста ковра, характера и давности загрязнений, предшествующего ухода, ранее применённых Заказчиком или

третьими лицами средств, а также скрытых дефектов, не видимых при первичном осмотре.

7.2. Исполнитель не гарантирует полного удаления всех пятен и загрязнений.

Исполнитель прилагает все профессиональные усилия для достижения наилучшего результата, однако окончательный результат не может быть гарантирован в силу свойств материалов и характера загрязнений.

7.3. Исполнитель не несёт ответственности за дефекты, которые невозможно устранить в силу свойств материала, возраста ковра, характера загрязнений или предшествующего неправильного ухода со стороны Заказчика или третьих лиц, в том числе:

- выцветание, выгорание, пожелтение волокна;
- осыпание, истончение, выпадение ворса;
- деформацию, усадку или растяжение ковра;
- появление пятен в результате реакций между ранее нанесёнными средствами и реагентами химчистки;
- разрушение волокна, вызванное предшествующим воздействием агрессивных химических средств, влаги, мочи животных или других факторов, имевших место до сдачи ковра;
- вызванные насекомыми, плесенью, грибком или иными биологическими факторами.

7.4. Исполнитель не несёт ответственности за скрытые дефекты ковра, которые не были обнаружены при первичном осмотре и проявились в процессе или после химчистки.

7.5. Если Заказчик не уведомил Исполнителя о наличии на ковре пятен от животных, следов самостоятельной чистки бытовыми средствами, повреждений волокна или иных проблем, Исполнитель не несёт ответственности за последствия, возникшие в результате такой неуказанной информации.

7.6. Исполнитель не несёт ответственности за изменения внешнего вида ковра, вызванные естественными свойствами материалов (вискозы, шёлка, шерсти, хлопка и др.), в том числе за пожелтение вискозы, усадку шерсти, изменение структуры ворса.

7.7. В случае брака, допущенного по вине Исполнителя, ответственность Исполнителя ограничивается стоимостью химчистки, указанной в квитанции и стоимостью изделия во сколько оценил Заказчик при приёме ковра с учетом

износа. Исполнитель не возмещает стоимость самого ковра по цене нового, моральный ущерб, упущенную выгоду или иные косвенные убытки Заказчика.

8. Претензии и разрешение споров

8.1. Претензии по качеству оказанных услуг принимаются исключительно при осмотре ковра в момент выдачи — в офисе компании или при доставке по адресу Заказчика.

8.2. После подписания Заказчиком документа с отметкой «К качеству оказанных услуг претензий не имею», а также в случае отказа Заказчика от осмотра ковра при получении, повторные претензии по качеству не принимаются.

8.3. При выявлении недочётов при осмотре ковер остаётся у Исполнителя для перечистки. Срок перечистки согласовывается с Заказчиком индивидуально.

8.4. Срок предъявления претензий по качеству — не позднее момента выдачи ковра. Претензии, предъявленные после выдачи ковра и подписания Заказчиком документа о приёмке, не принимаются.

8.5. Все спорные вопросы решаются путём переговоров между Заказчиком и Исполнителем. В случае недостижения согласия спор подлежит разрешению в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

9. Заключительные положения

9.1. Сдача ковра в химчистку подтверждает, что Заказчик ознакомлен и согласен с настоящим регламентом в полном объёме.

9.2. Заказчик подтверждает, что до сдачи ковра получил разъяснения о возможных рисках и ограничениях химчистки, указанных в разделах 5–7 настоящего регламента.

9.3. Настоящий регламент вступает в силу с момента сдачи ковра и подписания квитанции приёма.