

## SOL Pesulapalvelut Oy:n toimitusehdot

1. Asiakas saa tilauksestaan pyykin vastaanottovaiheessa kuitenkin, josta ilmenevät vastaanotetut tuotteet, määrä, toimitusaika ja hinta tuotekohtaisesti.
2. Mikäli asiakkaan huollettavaksi tuoma tuote on poikkeuksellisen arvokas/vanha, tulee asiasta mainita pesulalle vastaanottovaiheen yhteydessä ja siitä tehdään asiakkaan allekirjoituksella varustettu merkintä vastaanottokuittiin.
3. Kappalehinnoiteltu pyykki lasketaan aina pesulassa. Kilopyykki otetaan vastaan eränä, josta asiakkaan toivotaan liittävän pesuluettelon pyykin mukaan. Mikäli pesuluettelo poikkeaa pesulan tarkistuksessa, pesulan tekemä laskenta on sitova.
4. Pesula noudattaa tuotteessa olevaa kiinteää, valmistajan laatimaa hoito-ohjetta. Mikäli kiinteä hoito-ohje on epäselvä, virheellinen tai se puuttuu kokonaan, pesula valitsee tuotteelle/materiaalille ominaisen pesutavan ja käsittely tapahtuu asiakkaan vastuulla.
5. Jos pesumerkintä on puutteellinen tai pesula epäilee tuotteessa olevien tahrojen poistosta koituvan mahdollisesti vahinkoa materiaalille, vastaanottovaiheessa käydään asiakkaan kanssa riskitekijät läpi. Mikäli asiakas haluaa riskeistä huolimatta pesettää tuotteensa, vastaanottokuittiin liitetään kirjallinen varaus edellä mainituista asioista, joista pesula ei vastaa.
6. Pesussa käytetään parhaita mahdollisia aineita ja menetelmiä, tuotteen materiaali huomioiden. Siitä huolimatta tahrojen täydellistä poistumista ei voida taata.
7. Pesula sitoutuu noudattamaan vastaanottokuittiin ilmoitettua toimitusaikaa. Viivästyksen sattuessa pesula ilmoittaa heti asiakkaalle poikkeamasta. Mikäli pesula käyttää toiminnassaan alihankkijoita, pesula huolehtii myös näiden aiheuttamista viivästyksistä. Pesula sitoutuu hyvittämään asiakkaalle kohtuuttomasta viivästyemisestä aiheutuneita kustannuksia. Jos viivästyminen johtuu ylivoimaisesta esteestä tai muusta tapahtumasta, johon pesula tai alihankkija ei ole voinut vaikuttaa tai ennalta arvata vastaanottovaiheessa, ei pesula ole korvausvelvollinen.
8. Pesula vastaa toiminnassaan pesu- ja viimeistelyvirheistä sekä mahdollisista tuotteiden katoamisista pesulassa. Pesulan virheestä aiheutuneissa tapauksissa pesula korvaa vaurioituneen/kadonneen tuotteen. Korvaustapauksissa pesula noudattaa nykyarvon laskentaperusteisiin laadittua taulukkoa, jonka avulla pesulaan tuodulle tuotteelle lasketaan sen nykyarvon mukainen korvaus tuotteen iän ja ostohinnan mukaisesti. Käytettävä nykyarvotaulukko on kuluttaja-asiamiehen hyväksymä ja tarvittaessa myös nähtävissä pesuloissa.
9. Mikäli pesula korvaa tuotteen täydestä nykyarvostaan, pesula lunastaa tuotteen itselleen. Mikäli asiakas haluaa tuotteen itselleen osakorvaus on 40 % nykyarvosta.
10. Pesulalla on velvollisuus säilyttää pestyjä tuotteita veloitusetta yhden (1) kuukauden ajan tuotteelle kuitissa ilmoitetusta valmistuspäivästä. Pesula veloittaa varastointikuluina tästä ylittävältä ajalta 20% pesulamaksusta. Jos asiakas ei ole noutanut tuotteitaan yhden (1) vuoden kuluessa kuitissa ilmoitetusta valmistuspäivästä, pesula luovuttaa tuotteet pois vapaasti katsomaansa tarkoitukseen. Pesulalla on velvollisuus vielä yrittää ottaa yhteyttä asiakkaaseen ennen toimenpiteisiin ryhtymistä.
11. Palveluun liittyvät palautteet sekä puuttumiset/vaihtumiset, on tehtävä välittömästi ja ennen tuotteiden käyttöönottoa. Valitukset on tehtävä joko heti tuotetta noudettaessa tai viimeistään 14 vuorokauden kuluessa tuotteiden noudosta.
12. Ristiriitaisissa tapauksissa osapuolet pyrkivät keskinäisin neuvotteluin sopimaan tilanteen. Mikäli pesulan ja asiakkaan näkemykset poikkeavat suuresti toisistaan, asiat ratkaistaan ensisijaisesti Kuluttajariitalautakunnassa ([www.kuluttajariita.fi](http://www.kuluttajariita.fi)). Ennen asian viemistä kuluttajariitalautakunnan käsittelyyn kuluttajan tulee olla yhteydessä maistraattien kuluttajaneuvontaan.