



Algemene voorwaarden

Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

- a. Voorwaarden: de onderhavige Algemene Voorwaarden;
- b. Consument: de natuurlijke persoon niet handelend in de uitoefening van beroep of bedrijf die items en kleding ter reiniging aanbiedt;
- c. Wasserette en samenwerkende partij voor stomerijservice, mangelen en reparatie: de wederpartij van de consument, zijnde IVY en partners.;
- d. Kwetsbaarheden/Kostbaarheden: items die niet direct herkenbaar zijn als kostbare items doch waarvan desalniettemin de vervangingswaarde aanmerkelijk hoger is dan mag worden verwacht gezien de vervangingswaarde van vergelijkbare items die bedoeld zijn voor hetzelfde gebruik.
- e. Kleding en items: broeken, jurken, overhemden e.d. zaken. Ook beddengoed e.d. zaken.

Verplichtingen IVY wasservice

1. IVY wast en strijkt uw wasgoed aan de hand van de instructies van de klant en eigen vakkundigheid.
2. IVY verplicht zich om:
 - a. Het aangeboden wasgoed zorgvuldig te wassen en te verzorgen om het vervolgens weer schoon en fris te bezorgen op het door de klant aangegeven adres.
 - b. Het aangeboden wasgoed bij het opgegeven adres op te halen en schoon en fris weer te bezorgen op het opgegeven adres door de klant.
 - c. De wasinstructies van de klant ter harte te nemen om het wasgoed naar tevredenheid te kunnen aanleveren.
3. Bij de keuze van een adequate verzorgingsmethode voor het aangeboden wasgoed en bij de uitvoering van die verzorgingsmethode gaat de IVY af op de instructies van de klant en eigen professionele ervaring. Individuele waslabels aan items in het aangeboden wasgoed worden niet bekeken.
4. Kostbare items dienen apart te worden meegeleverd, zodat er voor deze specifieke items wel naar de waslabels kan worden gekeken en extra aandacht aan kan worden gegeven.
5. Mocht er na redelijk onderzoek twijfel zijn over de voorgeschreven wasinstructies en de te kiezen verzorgingsmethode voor een bepaald item tussen het wasgoed dan mag IVY beslissen het kledingstuk ongewassen aan de klant terug te geven.
6. IVY neemt maximaal 4 items aan per 6 KG voor items die niet in de droger mogen.

7. Items die vermist raken tijdens het wasproces is IVY niet aansprakelijk voor. De wasservice wordt geheel op eigen risico van de klant uitgevoerd.

Verplichtingen IVY en partners

De stomerij, reparatie- en mangelservice verplicht zich om:

1. De ter reiniging aangeboden items te bewaren als goed bewaarder en ter beschikking van de consument te houden vanaf de hiertoe afgesproken datum;
2. Voor de aangeboden items een adequate reinigingsmethode te kiezen en om de reiniging en opmaak van de aangeboden zaken vakkundig uit te voeren.
1. Bij de keuze van een adequate behandelingsmethode voor een aangeboden item en bij de uitvoering van die behandelingsmethode mag IVY en partners in beginsel afgaan op de juistheid van aan die items gehechte etiketten die informatie bieden over de samenstelling en/of behandelingswijze van de aangeboden item.
2. IVY en partners zijn niet gehouden een aangeboden item te reinigen of anderszins te behandelen, indien het IVY en partners bij redelijk onderzoek duidelijk is dat reiniging van de betrokken item met behulp van de ter beschikking staande methode en middelen niet mogelijk is, of een ernstig risico tot beschadiging van de betrokken item zou inhouden. In dat geval zal IVY en partners de betrokken item aan de consument teruggeven zonder dat de consument gehouden is de bedongen prijs te betalen, voor zover die prijs betrekking had op de behandeling van de onbehandelde item. Indien consument uitdrukkelijk aangeeft, dat deze het risico wil dragen voor de behandeling, dan zal IVY en partners de behandeling verrichten.

Verplichtingen klant

De klant verplicht zich om:

1. Te betalen voor de aangeboden kleding en items dat is opgehaald, gewassen, gevouwen, gestreken, gestoomd en eventueel is gerepareerd en weer is bezorgd op het opgegeven adres door de klant.
2. Aan te geven waar en wanneer de kleding en items moet worden opgehaald en weer moet worden bezorgd.
3. Instructies mee te geven voor de behandeling van de kleding en items. Kwetsbare items dienen duidelijk aangegeven te worden bij het ophalen.
4. Alle items die niet in de droger mogen in een aparte tas/zak mee te geven en dat expliciet te vermelden voor de wasservice.
5. Alles uit de zakken van de kleding te verwijderen om beschadigingen te voorkomen voor de wasservice en stomerijservice.
6. Items voor de stomerijservice bij het aangaan van een overeenkomst die betrekking heeft op het reinigen van één of meer kostbaarheden die niet als zodanig herkenbaar zijn expliciet te wijzen op het kostbare karakter van de ter reiniging aangeboden items.

Aansprakelijkheid IVY en partners

1. IVY staat in voor vakkundige verzorging, bewaring en tijdig ophalen en bezorgen van het aangeboden item(s) of kleding.

2. Tenzij IVY en partners bij vakkundige beschouwing de hieronder a t/m e genoemde omstandigheden had behoren op te merken en schade ten gevolge daarvan in redelijkheid had kunnen vermijden, kan IVY en partners niet worden toegerekend:
 - a. beschadigingen van items voor zover die beschadiging het gevolg is van:
 - bij de behandeling van de betrokken items gebruikelijk optredende slijtage en/of krimp;
 - eigen gebrek van het beschadigde item, waaronder begrepen geringe sterkte, weeffouten, onvoldoende lusvastheid van poolweefsel, onvoldoende echtheid van kleurstoffen, aantasting door bij het verven of bedrukken gebruikte chemicaliën of door aanwezige verzwarings-, appreteer- of impregneermiddelen, ondeugdelijke confectie (bijvoorbeeld te kort inslaan van zomen en naden), aanwezigheid van niet-roestvaste metalen voorwerpen aan het item;
 - b. Beschadiging van items door kleurverlies van een item (s) bij het wassen.
 - c. Onvolledige reiniging en/of onvolledige verwijdering van vlekken, indien met gebruikmaking van de in de bedrijfstak gebruikelijk beschikbare reinigingsmethode en -middelen de aangeboden item aanwezige vervuiling niet zonder beschadiging te verwijderen is.
 - d. Beschadiging van items voor zover die beschadiging het gevolg is van een aan IVY en partners niet toe te rekenen onbekendheid van de samenstelling van de aangeboden item, het geen onder meer in beginsel het geval is bij onjuiste, onvolledige of onleesbare etikettering, alsmede bij etikettering of materiaalaanduiding op een niet zichtbare plaats;
 - e. Schade die het gevolg is van voorwerpen in of aan de items, alsmede de schade ontstaan als gevolg van verlies of beschadiging van knopen, gespen, ritssluitingen, rubber belegsels en geplakte ceintuurs, welke zich aan de te behandelen items bevinden.
3. IVY en partners is verplicht om bij toerekenbare tekortkomingen eventueel geleden schade te vergoeden aan de klant, echter niet tot een hoger bedrag dan de waarde van de vermiste of door beschadiging niet meer voor normaal gebruik geschikte item. Als 'waarde' wordt in dit verband verstaan de aankoopwaarde van het item onder aftrek van de afschrijving voor de gebruiksduur van dat item. Bij kwetsbaarheden die niet als zodanig zijn aangeboden en door IVY niet redelijkerwijs als zodanig behoeften te worden herkend, wordt het kledingstuk niet vergoed.

Ophaal- en bezorgservice IVY

1. IVY is verplicht het aangeboden item of kleding te bezorgen op het adres waar de items of kleding is opgehaald, tenzij het anders is aangegeven door de klant. Maximaal 5 uur van tevoren mag het bezorgadres worden gewijzigd.
2. Teruggave van de item(s) en kleding aan de klant geschiedt tegen online betaling vooraf of pin betaling bij bezorging, tenzij anders is overeengekomen.
3. Wanneer de klant niet 5 uur van tevoren aangeeft dat de kleding of item (s) niet aangenomen kan worden op de overeengekomen dag en tijdstip worden er kosten van 6 euro extra in rekening gebracht voor de bezorging op een ander overeengekomen dag en tijdstip.
4. Ophaal en bezorg annulering kan per telefoon of e-mail.
5. Het veranderen van ophaal en bezorg dag –en tijd kan per telefoon of e-mail.
6. Items of kleding dienen na reiniging na de afgesproken bezorgdatum binnen een termijn van één maand te kunnen worden teruggeven aan de klant. Deze termijn wordt geteld vanaf de afgesproken bezorgdatum, die ontstaan is door wanbetaling of verschuiving van bezorgdatum door de klant.

Klachten

1. Klachten over beschadiging of vermissing van de kleding dienen door de klant per mail ter kennis aan IVY te worden gebracht binnen 48 uur na teruggave van de kleding of item (s). Anders kan het zijn dat de klacht niet in behandeling wordt genomen.
2. Bij vermissing of beschadiging dient de consument op verzoek van IVY alle gegevens omtrent het item te verstrekken die redelijkerwijs nodig kunnen worden geacht om tot een bevredigende oplossing te kunnen geraken. Indien mogelijk zal de klant opgaven verstrekken van de prijs waar het desbetreffende item is gekocht.
3. IVY verplicht zich ten aanzien van de bij haar ingediende klachten met betrekking tot beschadiging of vermissing van items haar standpunt binnen 1 week per email aan de klant kenbaar te maken na het indienen van de klacht.