



# **ROXE ATELIER**

**ALTERATIONS & TAILORING SERVICE**

**Servicegids ROXE Atelier  
Zakelijk  
NL**

## Reparatie- en vermaakservice voor bedrijven.

ROXE Atelier biedt een professionele en betrouwbare reparatie- en vermaakservice voor bedrijven in en rondom Maastricht.

Met jarenlange ervaring in zowel de retailsector als het kleermakersvak positioneert ROXE Atelier zich als een solide partner voor winkels die hun klantenservice willen uitbreiden en optimaliseren.

Wij verzorgen kledingaanpassingen en reparaties van uiteenlopende aard, variërend van eenvoudige inkortingen tot specialistisch maatwerk en herstelwerkzaamheden.

De dienstverlening is ingericht om het proces voor retailers volledig te ontzorgen: wij halen de artikelen op, brengen deze na afronding terug en, indien gewenst, worden de kledingstukken in de winkel bij de klant afgespeld.

Voor klanten buiten de regio bieden wij tevens een verzendservice.

ROXE Atelier begrijpt dat snelheid en betrouwbaarheid essentieel zijn in de retail. Daarom is het mogelijk om gebruik te maken van een 24/7 spoedservice, zodat aanpassingen of reparaties dezelfde dag nog uitgevoerd en geleverd kunnen worden.

Door deze werkwijze vergroten retailers het serviceaanbod, verkleinen zij het risico op gemiste verkopen en verhogen zij de klanttevredenheid – met slechts minimale inspanning, terwijl klanten maximale service ervaren.”

Om een vlotte en foutloze samenwerking te waarborgen, hanteert ROXE Atelier het volgende werkproces:

### 1. Aanmelding van een opdracht:

Wanneer zich in de winkel een situatie voordoet waarbij de dienstverlening van ROXE Atelier gewenst is, meldt u dit schriftelijk, per e-mail of via WhatsApp. De melding dient zo volledig mogelijk te zijn en bevat minimaal:

- een duidelijke omschrijving van het kledingstuk;
  - een foto ter referentie;
  - een duidelijke omschrijving van wat te vermaken / repareren.
  - de gegevens van de klant (Naam en indien verzending gewenst is: adres en e-mailadres t.b.v. track & trace).
- 
- Bij spoed: Naam en telefoonnummer toevoegen voor snelle communicatie. De track & trace-informatie wordt zowel aan de klant als aan de winkel verstrekt om misverstanden te voorkomen.

### 2. Pick-up van de aangemelde artikelen:

- **Spoedaanmelding:**  
Bij spoed is een medewerker van ROXE Atelier binnen 30 minuten in de winkel aanwezig om de artikelen in ontvangst te nemen.
- **Reguliere aanmelding:** bij reguliere opdrachten worden de artikelen opgehaald tijdens de vaste ophaalrondes.

### 3. Afspelden en opmeten:

Indien de klant bij aankomst nog aanwezig is, kan ROXE Atelier zorgdragen voor het afspelden en opmeten in de winkel. Wanneer dit reeds door de klant of winkelmedewerker is verzorgd, volstaat een korte overdracht op basis van de vooraf schriftelijke doorgegeven informatie.

### 4. Uitvoering van de opdracht:

ROXE Atelier verricht de werkzaamheden met de grootst mogelijke zorg en vakmanschap, met als doel het kledingstuk op de best mogelijke wijze te vervaardigen of herstellen.

### 5. Teruglevering van de artikelen:

Na afronding worden de artikelen:

- bezorgd tijdens de vaste bezorgmomenten, of
- Rechtstreeks naar de klant verzonden per post. In dat geval ontvangt de klant en de winkel een track & trace-link ter opvolging

### 6. Facturatie:

Alle in een periode uitgevoerde werkzaamheden en kosten worden verzameld en eens per week of per maand (afhankelijk van de gemaakte afspraken) op één overzichtelijke factuur in rekening gebracht. Deze factuur kan worden voldaan per bankoverschrijving of contant, binnen de op de factuur genoemde termijn.

# PRIJSLIJST

## Reparaties:

- Klein: €5 – €7,50
- Groot: €7,50 – €20
- Complex: vanaf €15

## Aanpassingen:

- Klein: €5 – €10
- Groot: €10 – €30
- Complex: vanaf €20

## Meest voorkomend:

- Broek inkorten: €15 – €20
- Broek innemen: €15 – €25

## Transportkosten:

- Regulier transport: €4 (Per week)  
(vaste ophaaldagen, 2x per week)
- Spoedtransport: €6

### Voorwaarden prijslijst:

De eerste drie opdrachten worden uitgevoerd tegen een promotietarief van 50%.

Prijzen kunnen variëren afhankelijk van de complexiteit van de werkzaamheden, zoals het gebruik van elastiekband, binnenvoering, patroonbehoud, bijzondere materialen of aanvullende benodigdheden.

Indien er in een week geen aanmelding is gedaan voor bewerkingen of reparaties, worden er geen transportkosten in rekening gebracht. U zit dus nergens aan vast.

Alle genoemde bedragen zijn exclusief 9% btw.



# ALGEMENE VOORWAARDEN

## 1. Aanlevering van informatie

Bij onjuiste, incomplete of niet-schriftelijk doorgegeven informatie die leidt tot fouten, verlies of schade van welke aard dan ook met betrekking tot het product, kan ROXE Atelier niet aansprakelijk worden gesteld. ROXE Atelier is niet verplicht aangeleverde gegevens te controleren of te verifiëren en gaat er ten allen tijde vanuit dat verstrekte informatie juist is.

## 2. Aansprakelijkheid en verzekering

ROXE Atelier beschikt over een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering. Deze verzekering dekt uitsluitend schade die aantoonbaar direct door ROXE Atelier zelf wordt veroorzaakt tijdens de uitvoering van werkzaamheden. Schade of verlies als gevolg van foutieve aanlevering van informatie, normale slijtage, bijzondere materialen of externe factoren valt nadrukkelijk buiten deze dekking.

## 3. Spoedservice

Bij een spoedaanmelding is er gewoonlijk binnen 30 minuten, na schriftelijke bevestiging van ROXE Atelier, een medewerker aanwezig. Indien door onvoorziene of persoonlijke omstandigheden deze termijn niet kan worden gehaald, kan ROXE Atelier niet aansprakelijk worden gehouden voor schade, verlies of restitutie. Wordt de pick-up service niet binnen 120 minuten na bevestiging geleverd, dan bestaat uitsluitend recht op restitutie van de pick-up en drop-off kosten. Geen verdere vergoedingen zijn van toepassing.

## 4. Verzendservice

Indien gebruik wordt gemaakt van verzending naar een derde partij, verzorgt ROXE Atelier het inpakken en verzenden van het product. De verzendkosten worden door ROXE Atelier voorgeschieden en samen met een kleine service fee en de reparatie- of vermaakkosten gefactureerd. Vanaf het moment dat het ingepakte product is overgedragen aan de vervoerder, vervalt iedere aansprakelijkheid van ROXE Atelier met betrekking tot verlies, schade of restitutie.

## 5. Aanmeldingen en pick-ups

Alle opdrachten dienen uiterlijk vóór 00:00 uur op de dag voorafgaand aan de vaste pick-up dag schriftelijk te zijn aangemeld. Indien geen aanmelding is ontvangen, wordt de winkel die dag niet in de route opgenomen. Aanvragen buiten de vaste pick-updagen of te laat aangemelde opdrachten worden gefactureerd als "Spoed".

## 6. Wijzigingen in planning

Indien door onvoorziene omstandigheden aan de zijde van ROXE Atelier de vaste pick-up niet kan doorgaan, wordt dit uiterlijk 24 uur vóór de geplande dag schriftelijk gemeld aan de contactpersoon. De afspraak wordt dan in overleg verplaatst of uitgevoerd door een vervanger, **welke vooraf schriftelijk kenbaar wordt gemaakt.**

## 7. Overmacht (force majeure):

ROXE Atelier is niet aansprakelijk voor vertraging of het niet kunnen uitvoeren van werkzaamheden indien dit het gevolg is van omstandigheden buiten haar macht, waaronder maar niet beperkt tot ziekte, storingen in energie- of transportvoorzieningen, stakingen, natuurrampen of andere onvoorziene situaties. In dergelijke gevallen wordt de uitvoering van de overeenkomst opgeschort totdat nakoming redelijkerwijs weer mogelijk is.

## 8. Annulering en wijziging van opdrachten:

Indien een opdracht na aanmelding door de winkel of particuliere klant wordt geannuleerd of gewijzigd, behoudt ROXE Atelier zich het recht om reeds gemaakte kosten in rekening te brengen. Indien werkzaamheden reeds zijn gestart of materialen zijn aangeschaft, kan daarnaast een evenredig deel van de afgesproken prijs worden gefactureerd.



# ALGEMENE VOORWAARDEN

## 9. Tarieven proefperiode

Het promotietarief (50%) geldt uitsluitend voor de vermaak- en reparatiekosten van de eerste drie opdrachten. Transportkosten worden gedurende deze periode volledig doorbelast.

## 10. Reistijd en locatie

De genoemde tarieven zijn van toepassing voor winkels in de binnenstad van Maastricht. Bij langere reistijd of locaties buiten dit gebied kan een toeslag voor transport worden berekend.

## 11. Relatie met derden

ROXE Atelier verricht alle diensten uitsluitend in opdracht van en namens de contracterende winkel. Klanten van de winkel worden beschouwd als derden. ROXE Atelier heeft geen contractuele relatie met deze derden en alle aansprakelijkheid en verantwoordelijkheid jegens derden blijft bij de winkel. ROXE Atelier kan niet aansprakelijk worden gesteld voor enige aanspraken, vorderingen of geschillen die voortkomen uit de relatie tussen de winkel en haar klanten

## 12. Klachtenprocedure

Eventuele klachten omtrent uitgevoerde werkzaamheden of afgeleverde producten dienen binnen 7 dagen na teruglevering schriftelijk te worden gemeld aan ROXE Atelier. Na deze termijn worden de werkzaamheden geacht correct en conform de overeenkomst te zijn uitgevoerd.

## 13. Communicatie met derden

Alle vragen of klachten met betrekking tot vermaak, verzending, bezorging en voortgang van derden worden zoveel mogelijk via de winkel/het bedrijf afgehandeld. Direct klantcontact zal uitsluitend plaatsvinden in geval van spoedaanvragen of uitzonderlijke omstandigheden, en wordt in beginsel uitsluitend uitgevoerd door ROXE Atelier, tenzij anders overeengekomen.

## 14. Privacy en gegevensbescherming (AVG)

ROXE Atelier verwerkt persoonsgegevens uitsluitend ten behoeve van de uitvoering van opdrachten, facturatie en communicatie. Gegevens worden niet gedeeld met derden, behalve indien dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst (bijvoorbeeld verzenddiensten voor track & trace). ROXE Atelier handelt hierbij conform de geldende privacywetgeving (AVG).

## 15. Toepasselijk recht en bevoegde rechter

Op alle overeenkomsten met ROXE Atelier is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Geschillen die voortvloeien uit de overeenkomst zullen in eerste instantie worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement Limburg.

## 16. Acceptatie van voorwaarden

Door gebruik te maken van eender welke dienst van ROXE Atelier, erkent u kennis te hebben genomen van en akkoord te gaan met deze voorwaarden.

ROXE Atelier streeft ernaar een betrouwbare en langdurige samenwerking op te bouwen met haar partners.

Ons doel is het volledig ontzorgen van uw winkel op het gebied van kledingreparaties en vermaak, zodat u zich kunt richten op uw kernactiviteiten: verkoop en klantbeleving.

Wij zien ernaar uit om samen met u deze extra service aan uw klanten te bieden en hiermee zowel de omzet als de klanttevredenheid van uw winkel te vergroten.

Voor vragen, toelichting of het plannen van een eerste proefopdracht kunt u contact opnemen via:



[www.roxesnooze.com/atelier](http://www.roxesnooze.com/atelier)



[Atelier@roxesnooze.com](mailto:Atelier@roxesnooze.com)



+31 6 40045178

Met vriendelijke groet,

ROXE Atelier

Giel van Asten – Kleermaker & Designer.