



ROXE ATELIER

ALTERATIONS & TAILORING SERVICE

**Servicegids ROXE Atelier
Particulier
NL**

Reparatie- en vermaakservice voor particulieren.

ROXE Atelier biedt een professionele en betrouwbare kledingreparatie- en vermaakservice aan particulieren.

Onze kracht ligt in flexibiliteit, snelheid en persoonlijk maatwerk.

Zo bieden wij onder andere een 24/7 spoedservice:

Direct op locatie – Indien de situatie en het kledingstuk dit toelaten, voeren wij reparaties of aanpassingen meteen bij u thuis of op locatie uit.

Zelfde dag service – Wanneer direct herstel niet mogelijk is, nemen wij het kledingstuk mee en zorgen wij ervoor dat het dezelfde dag nog professioneel wordt verwerkt en bij u wordt teruggebracht.

Zo bent u verzekerd van vakmanschap zonder lange wachttijden, met de zekerheid dat u uw kledingstuk snel en in perfecte staat weer kunt gebruiken.

Of u nu thuis bent, onderweg of midden op een evenement: onverwachte kledingproblemen vragen om directe oplossingen.

Van een gala tot een zakenlunch, wij zijn uw discrete back-up bij elk noodgeval. Scheurt er iets op het verkeerde moment, dan zorgen wij dat u binnen no-time weer verzorgd en zelfverzekerd voor de dag komt.

Heeft het minder haast? Dan plannen we samen een moment dat u het beste uitkomt. Zo weet u zeker dat uw kledingstuk met dezelfde zorg en aandacht wordt hersteld – maar op een tijdstip dat past binnen uw agenda.

Met ruime ervaring in zowel het kleermakersvak als de retailsector staat ROXE Atelier garant voor kwaliteit, betrouwbaarheid en een service die altijd afgestemd is op uw situatie – ook wanneer het haast heeft.

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

1. Aanmelding van een opdracht

U kunt een reparatie- of vermaakopdracht aanmelden via WhatsApp, e-mail of – bij hoge speed – telefonisch.

Vermeld hierbij zo volledig mogelijk:

- Een omschrijving van het kledingstuk
- Een foto ter referentie (indien mogelijk)
- Wat er precies gerepareerd of vermaakt moet worden
- Uw naam en contactgegevens (en indien gewenst adres voor ophalen, bezorgen of verzending)

Bij spoedopdrachten verzoeken wij u altijd uw telefoonnummer door te geven, zodat we direct en efficiënt kunnen schakelen.

Voor reguliere opdrachten verloopt communicatie bij voorkeur schriftelijk om misverstanden te voorkomen. Indien noodzakelijk neemt uitsluitend ROXE Atelier telefonisch contact met u op.

2. Ophalen of aanleveren van de artikelen

Spoedaanmelding – Indien nodig komt een medewerker van ROXE Atelier zo snel mogelijk bij u thuis of op locatie om de artikelen in ontvangst te nemen, of voert – indien de situatie dit toelaat – de reparatie direct ter plekke uit.

Reguliere aanmelding – Bij reguliere opdrachten kunt u gebruikmaken van onze ophaal- en bezorgservice. We plannen samen een moment dat het beste in uw agenda past, of u levert het kledingstuk af bij een vooraf afgesproken drop-off punt. ROXE Atelier haalt het vervolgens bij de eerstvolgende ronde op en levert het na verwerking weer af.



3. Afspelden en opmeten

Indien u aanwezig bent bij de overdracht, verzorgt ROXE Atelier het afspelden en op meten persoonlijk.

Wanneer u dit reeds zelf heeft gedaan (bijvoorbeeld met spelden of duidelijke aanwijzingen), volstaat een korte overdracht.

4. Uitvoering van de opdracht

ROXE Atelier verricht alle werkzaamheden met de grootst mogelijke zorg en vakmanschap.

Het doel is altijd dat uw kledingstuk perfect aansluit bij uw wensen – of het nu gaat om een eenvoudige inkorting of een specialistische reparatie.

5. Teruglevering van de artikelen

Spoedservice – Waar mogelijk wordt het kledingstuk dezelfde dag nog bij u teruggebracht of direct ter plaatse hersteld.

Regulier – Het kledingstuk wordt op een passend adres bezorgd op een afgesproken moment of per post verstuurd.
In geval van verzending ontvangt u altijd een track & trace-link.

6. Betaling

Bij particulieren wordt in principe direct afgerekend na afronding van de opdracht, tenzij vooraf anders afgesproken.

Betaling kan contant of met de pin via ons portable betaalapparaat.

Reparaties:

(De eerste opdracht wordt berekend tegen een promotietarief van 50%)

- 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/ jurk innemen: €15 – €30

Reguliere pick-up:

- Reguliere pick-up bij pick-up punt: €0.00
(Zonder spoed of tijdsdruk)

- Reguliere pick-up: €2.50
*(Op vooraf schriftelijk afgesproken moment en locatie, zonder tijdsdruk)
(Prijs per 30 min. reistijd- 1 uur max.- Daarna gelden spoed pick-up prijzen)*

Spoed pick-up:

- Bij reistijd onder 45 min: €7.50
- Bij reistijd vanaf 45 min. €10
- Bij reistijd vanaf 90 min. €10 per uur
(Reisuren worden volledig doorberekend)



ALGEMENE VOORWAARDEN

1. Voorwaarden prijslijst

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

2. Promotietarief

Het promotietarief geldt uitsluitend voor de vermaak- en reparatiekosten van de eerste opdracht.

Pick-up kosten worden gedurende deze periode volledig doorbelast.

3. Reistijd en spoedtarief

Reistijd wordt berekend op basis van zowel de heen- als terugreis. Eventuele drop-off kosten worden tegen hetzelfde tarief berekend.

Het tarief voor spoedopdrachten geldt voor pick-ups en drop-offs tussen 08:00 en 21:00 uur. Buiten deze tijden geldt een verdubbeling van het standaardspoedtarief.

4. Spoedopdrachten

Een spoedopdracht wordt gedefinieerd als iedere opdracht waarbij de klant levering van de volledige service verlangt binnen een door ROXE Atelier bevestigde, verkorte termijn. Dit kan zowel korter dan 48 uur zijn als een langere periode indien de complexiteit van de werkzaamheden ertoe leidt dat directe prioriteit en extra inzet noodzakelijk zijn. Voor alle spoedopdrachten geldt het spoedtarief, ongeacht de uiteindelijke levertijd. Indien door onvoorziene of persoonlijke omstandigheden deze termijn niet kan worden gehaald, kan ROXE Atelier niet aansprakelijk worden gehouden voor schade, verlies of restitutie.

5. Verzendservice

De verzendkosten worden samen met de reparatie- of vermaakkosten en een kleine service fee 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.

6. 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.

Bij onjuiste, incomplete of niet-schriftelijk doorgegeven informatie die leidt tot fouten, verlies of schade van welke aard 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 te allen tijde vanuit dat verstrekte informatie juist is.



ALGEMENE VOORWAARDEN

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 pick-up wordt geannuleerd of gewijzigd, behoudt ROXE Atelier zich het recht voor 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.

9. 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.

10. 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).*

11. 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.

12. 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 staat voor vakmanschap, snelheid en service.

Wij streven ernaar iedere opdracht met de grootste zorg te behandelen en uw verwachtingen te overtreffen.

Van een kleine aanpassing tot een onverwachte scheur vlak voor een belangrijke afspraak – u kunt op ons rekenen.

Ons doel is dat u nooit zonder passende of goed verzorgde kleding hoeft te zitten.

Heeft u vragen, of zit u met een kledingprobleem dat snel opgelost moet worden?

Neem gerust 24/7 contact met ons op:



www.roxesnooze.com/atelier



Atelier@roxesnnooze.com



+31 6 40045178

Sincerely,

ROXE Atelier

Giel van Asten – tailor & Designer.