



VILLA URBANA

SERVIÇO DE LAVANDARIA

REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO

APPC 
associação do porto
de paralisia cerebral

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Norma I

Âmbito de Aplicação

O serviço de lavandaria é administrado pela Associação do Porto de Paralisia Cerebral (APPC), sendo esta uma instituição particular de solidariedade social sem fins lucrativos. Nele se incluem o serviço prestado pela “Porta Aberta – Empresa de Inserção” da Villa Urbana de Valbom, funcionando num edifício situado na rua D. Francisco D’Almeida, n.º 153, 4420-425 Valbom Gondomar.

Norma II

Objectivos

O presente regulamento tem como principal objectivo assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do serviço de lavandaria e conjugar normas que objectivem o funcionamento do serviço e que promovam o respeito pelos direitos dos seus clientes.

CAPÍTULO II

DEFINIÇÃO E OBJECTIVOS

Norma III

Definição

O serviço de lavandaria destina-se aos clientes da Unidade Residencial da Villa Urbana de Valbom e a clientes externos, respondendo prioritariamente às necessidades da população na freguesia onde se localiza.

Norma IV

Objectivo do Serviço

Possibilitar um serviço de lavagem, secagem e engomadoria, promovendo uma melhor qualidade de vida aos seus clientes, nomeadamente em termos de higienização e o prolongamento do tempo de vida útil da roupa.

CAPÍTULO III

FUNCIONAMENTO E ORGANIZAÇÃO

Norma V

Período de funcionamento

O serviço de lavandaria funciona anualmente, durante os dias úteis, com excepção dos Feriados Nacionais e Municipais.

Norma VI

Horário de Funcionamento

Poderão ser realizados serviços de lavandaria entre as 09h e as 18h30h, podendo ser atendida qualquer outra necessidade de horário desde que exista disponibilidade do serviço.

Norma VII

Condições de Utilização

Aquando da entrega dos artigos confiados, o(s) documento(s) constituinte(s) do ticket de depósito deve(m) mencionar o seguinte:

- Nome do cliente e número de contribuinte;
- Data de entrega do/ou dos objectos confiados;
- Número e género desses objectos;
- Serviço requisitado;
- Preço de cada prestação;
- As reservas eventuais emitidas pela lavandaria de serviços;
- Existência de impressos para resolução em caso de litígio;

CAPÍTULO IV

DIREITOS E DEVERES

Norma VIII

Direitos dos Clientes

São direitos dos clientes:

a) Exigir o efectivo cumprimento dos serviços pretendidos e previamente contratados;

- b) Exigir um serviço em que as condições de salubridade e higiene são asseguradas;
- c) Contactar sempre que julgue conveniente, o responsável do serviço de lavandaria;
- d) Expressar a sua opinião e dar sugestões sobre o funcionamento do serviço;
- e) Confidencialidade sobre os seus dados pessoais e respeito pela sua individualidade.
- f) Conhecer o presente regulamento.

Norma IX

Deveres dos Clientes

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, são deveres dos clientes:

- a) Respeitar os funcionários da instituição;
- b) Preservar o bom-nome da instituição;
- c) Conhecer e cumprir as normas de funcionamento do serviço;
- d) Participar nos custos dos serviços prestados, de acordo com o estabelecido.

Norma X

Direitos dos Colaboradores

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, os colaboradores do serviço de lavandaria gozam do direito de serem tratados com educação, lealdade e urbanidade por parte dos clientes e pessoas próximas.

Norma XI

Deveres dos Colaboradores

Aos funcionários do serviço cabe o cumprimento dos deveres inerentes ao exercício dos respectivos cargos, nos termos da legislação laboral em vigor.

Os colaboradores são responsáveis pelos equipamentos que se encontram na lavandaria da Associação do Porto de Paralisia Cerebral que vão utilizar, competindo-lhe antes de iniciar a utilização:

- a) Verificar sempre se o equipamento se encontra em condições para utilização (se tem acesa alguma luz indicativa de avaria ou outra anomalia).
- b) Suspender o tratamento da roupa (lavagem, secagem ou engomadoria) no caso de verificar anomalia do equipamento ou quaisquer outras condições adversas que o justifiquem;
- c) Zelar pela boa conservação e asseio dos equipamentos da lavandaria;
- d) Participar quaisquer anomalias detectadas, bem como qualquer falta de componentes;
- e) Cumprir as regras constantes no presente regulamento;

Norma XII

Responsabilidades

1. É da responsabilidade do colaborador da lavandaria:
 - a) Fornecer ao coordenador do serviço, ocorrências com a roupa que devam ser registadas para apuramento de responsabilidades;
 - b) As reparações dos equipamentos, sempre que os danos ocorram devido a negligência grave, apurada após levantamento de respectivo inquérito;
 - c) Zela pela guarda, conservação, manutenção e limpeza dos equipamentos, bem como dos locais de trabalho;
 - d) Sinaliza a necessidade de aquisição de produtos/materiais ao Coordenador do Serviço;
 - e) Entrega diária na tesouraria, dos pagamentos recebidos juntamente com a cópia do talão do serviço, para elaboração do recibo de pagamento;
2. É da responsabilidade do Coordenador do Serviço:
 - a) Definir e distribuir mapa de tarefas diárias às funcionárias;
 - b) Contactar fornecedores de produtos/materiais para o serviço de Lavandaria;
 - c) Solicitar a compra de equipamentos/produtos/materiais necessários;

- d) Realizar um levantamento de preços nas Lavandarias existentes na Comunidade;
- e) Elaborar e afixar preço de prestação de serviço;
- f) Estipular procedimentos de actuação e orientação, e afixá-los em local visível;
- g) Solicitar as Fichas Técnicas dos produtos utilizados e mantê-las em local acessível;
- h) Elaborar fichas de registo e controlo de utilização de máquinas de lavar/secar;
- i) Recolher e analisar as fichas mensais de registos de serviço prestado;
- j) Elaborar recibos de entrega e recepção de roupa para clientes externos;
- k) Realizar subcontratos com Lavandarias de proximidade para realização de serviços de Lavagem a Seco, Tinturaria e Costura;
- l) Solicitar ao Departamento de Marketing e Comunicação, meios de divulgação e publicidade dirigidos a clientes previamente seleccionados;
- m) Sinalizar a necessidade de reparação de equipamentos existentes à Empresa de Manutenção;
- n) Elaborar e afixar condições gerais de prestação de serviços de Lavandaria e Limpeza a Seco;

Norma XIII

Direitos da Instituição

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, a Instituição tem ainda os seguintes direitos:

- a) A lealdade e respeito por parte dos clientes e pessoas próximas;
- b) Exigir o cumprimento do presente Regulamento;
- c) Receber o pagamento dos serviços prestados, nos prazos fixados.

Norma XIV

Deveres da Instituição

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, a Instituição tem ainda os seguintes deveres:

- a) Garantir a qualidade dos serviços prestados;
- b) Garantir a prestação atempada dos serviços de Lavandaria;
- c) Garantir aos clientes o respeito pela sua individualidade e privacidade;
- d) Possuir livro de reclamações.

CAPÍTULO V

PROCEDIMENTOS GERAIS

Norma XV

Divulgação do preço e da prestação de serviços

Seguir as indicações dos documentos afixados e definidos pela direcção da APPC.

Todos os serviços prestados deverão ser pagos na entrega ou levantamento das roupas/objectos confiados.

Norma XVI

Responsabilidades e indemnizações

A lavandaria deve usar todos os meios para atingir, quanto aos objectos confiados, o melhor resultado possível.

Nos termos da Lei:

Em caso de impossibilidade de restituir o objecto confiado (perca, troca, roubo, incêndio, etc.) a lavandaria é responsável segundo o Artigo 799º do Código Civil.

Quando a responsabilidade é da lavandaria, o montante de indemnização dos artigos é calculado com base no valor do artigo (comprovado com o talão de compra), à qual é aplicado um abatimento em função da sua antiguidade.

A indemnização é equivalente a:

- 80% por um artigo adquirido há menos de três meses;
- 60% por um artigo adquirido entre três e trinta meses;

Para os artigos mais antigos, a indemnização é equivalente a 30% do montante apresentado e, para um artigo manifestamente muito usado, a lavandaria tem a possibilidade de mencionar reservas no ticket do depósito do artigo.

Norma XVII

Etiquetagem

Nos termos da regulamentação actual existem dois tipos de etiquetas:

- Etiqueta de composição que é obrigatória (ex.: algodão, lã, seda, poliéster/algodão, etc...), Decreto-lei n.º: 90/86 – 9 de Maio 86 – Iª série;
- Etiqueta conselho de limpeza recomendada;

Em caso de etiquetagem errónea ou inexistente, a responsabilidade por eventuais danos daqui resultantes é do produtor e/ou cliente.

Todo o artigo susceptível de não suportar a limpeza poderá ser recusado ou aceite sob reservas comunicadas por escrito, seja no ticket do cliente, seja por notificação posterior mas antes da limpeza.

CAPÍTULO VI

CONDIÇÕES ESPECIAIS

Norma XVIII

Reembolso

Quando um fato, ou parte de um fato, ficou sujeito a deterioração ou perda (fato de 3 peças, , artigos de decoração, cortinado + colcha, conjuntos de lençóis, etc.) o reembolso do conjunto só terá lugar quando a totalidade das peças foi entregue para limpar. Caso contrário, só a peça confiada será reembolsada.

Norma XIX

Peles, cortinados, carpetes e edredons

Como esses artigos geralmente não trazem etiqueta de conselho de limpeza, o colaborador intervém com prudência e diligência, mas não pode por vezes evitar:

- Encolhimento, ligeira perda de maleabilidade, modificações nos coloridos;
- Aparecimento de defeitos escondidos resultantes da fabricação (vincos, lesões parasitárias, cicatrizes);
- Fenómenos imprevisíveis e pouco conhecidos ou inevitáveis (descoloração dos tons pastel);

Nestes casos, a lavandaria deverá sempre levantar reservas no talão não sendo posteriormente considerada responsável pelos defeitos já existentes.

Norma XX

Prazo de armazenagem

Os artigos confiados podem ficar 3 meses depositados na lavandaria sem que esta possa exigir um suplemento.

A partir dos 3 meses o vestuário poderá ser considerado guardado a título oneroso à ordem de 10 € por mês.

É considerada perda de um artigo quando, após reclamação por escrito, o artigo não foi entregue ao cliente num prazo de 2 meses a contar da data de entrega na lavandaria.

Norma XXI

Lavandaria

Quando o serviço requisitado é o tratamento de Roupas ao quilo, em caso de mistura de artigos que não suportam o mesmo tratamento, a responsabilidade da escolha e triagem das peças é do cliente.

CAPÍTULO VII

DISPOSIÇÕES FINAIS

Norma XXII

Livro de reclamações

Nos termos da legislação em vigor, a Villa Urbana de Valbom possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado sempre que desejado.

As reclamações que podem surgir são, sempre que possível, resolvidas amigavelmente entre as partes.

Estas devem ser apresentadas aquando a recepção do artigo. A lavandaria deverá proporcionar o preenchimento do impresso para resolução de litígio descrevendo o ocorrido e posteriormente assinado em conjunto pela lavandaria e pelo cliente.

Norma XXIII

Alterações ao Regulamento Interno

Nos termos da legislação em vigor, o cliente ou representante legal deverá ser informado sobre quaisquer alterações ao presente Regulamento com a antecedência mínima de trinta dias relativamente à data da sua entrada em vigor.

Norma XXIV

Integração de lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Direcção, tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria.

Norma XXV

Entrada em vigor

O presente Regulamento foi aprovado a _____, e entra em vigor em _____.