

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

hatályos 2025.05.01. napjától

1. Bevezető

Jelen Általános Szerződési Feltételek (továbbiakban ÁSZF) célja, hogy a F-R Solutions Kft. (székhely: 6000, Kecskemét, Vajda János utca 1., cégjegyzékszám: 03-09-139266, adószám: 32793435-1-03, képviselő: Reszegi Robertó a továbbiakban Üzemeltető) Ügyfelei (a továbbiakban Ügyfél) részére azonos feltételek mellett, magas színvonalú szolgáltatást nyújtson. Jelen ÁSZF a F-R Solutions Kft., mint Üzemeltető és Ügyfelei között létrejött szerződés elválaszthatatlan részét képezi.

2. Az ÁSZF hatálya

Az ÁSZF hatálya kiterjed minden olyan, Üzemeltető és Ügyfél között létrejött szerződésre, árajánlatra, megállapodásra, megbízásra, megrendelésre vagy meghatalmazásra, mely alapján Üzemeltető ellenszolgáltatás fejében takarítás és egyéb Üzemeltetői tevékenységet végez vagy más egyéb szolgáltatást nyújt az Ügyfél vagy harmadik fél részére. A szerződés időbeli hatálya a Felek általi aláírásától, ill. esetleges előlegfizetéstől az Üzemeltetői díj teljes kiegyenlítéséig, állandó megbízás esetén annak visszavonásáig tart.

3. Általános rendelkezések

Üzemeltető takarítással foglalkozó vállalkozást üzemeltet és online rendszert nyújt ügyfelei részére a www.cleanify.hu internetes weboldalon (a továbbiakban Weboldal), amelyen keresztül az ügyfelek megismerhetik az Üzemeltető takarítással kapcsolatos szolgáltatásait és megrendelhetik azt. Üzemeltető egyrészt magánszemélyeknek, másrészt cégeknek, például irodáknak, éttermeknek, magánrendelőknak, társasházaknak nyújt takarítási szolgáltatást (a továbbiakban: Szolgáltatás).

Jelen ÁSZF-ben a Weboldalt használó és Szolgáltatást igénybe vevő természetes személyek, valamint jogi személyek ügyfélnek vagy ügyfeleknek minősülnek.

A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény alapján fogyasztónak minősül a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy. Jelen ÁSZF-ben azok a rendelkezések, amelyek kizárólag fogyasztókra vonatkoznak azt jelen ÁSZF külön jelzi (a továbbiakban: Fogyasztó vagy Fogyasztók).

Jelen ÁSZF elfogadásával az Ügyfél, mint Fogyasztó a 45/2014. (II.26.) Kormányrendelet (a továbbiakban: Kormányrendelet) 12. § értelmében beleegyezik abba, hogy nem papír alapon, hanem más tartós adathordozón, azaz .pdf formátumban közli az Üzemeltető a Kormányrendelet 11. § (1) bekezdésében előírt tájékoztatást.

Üzemeltető a Fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény szerinti magatartási kódexnek nem aláírja és annak nem vetette alá magát.

A jelen ÁSZF határozza meg az Üzemeltető és az Ügyfél közötti Szolgáltatás feltételeit, valamint a közöttük keletkező jogokat és kötelezettségeket (Üzemeltető és Ügyfél vagy Ügyfelek a továbbiakban együtt: Felek).

Üzemeltető adatai (pl. székhelye, postai címe, telefonszáma, elektronikus levelezési címe, illetve, akihez a Fogyasztó a panaszait címezheti) a Weboldalon, valamint jelen ÁSZF-ben található.

4. A szerződés létrejötte és formája

A Felek közötti szerződés a jelen ÁSZF 7.2. pontban rögzítettek szerint jön létre.

A jelen ÁSZF hatálya alá tartozó szerződések nem minősülnek írásba foglalt szerződéseknek, azokat az Üzemeltető nem iktatja.

5. Üzemeltető felelőssége

Üzemeltető csak a neki felróható szándékos vagy súlyosan gondatlan hibákkal okozott károkért felel. A felelősség mértéke nem haladhatja meg a Szolgáltatás igénybevételével járó díj értékét.

Kár bekövetkezése esetén Üzemeltető tájékoztatja az Ügyfelet a kárról.

Üzemeltető környezetbarát takarítószereket biztosít az Ügyfél számára. A környezetbarát takarítószerekkel kapcsolatos reklamációt az Üzemeltető kizárja. Ügyfél által a Szolgáltatáshoz biztosított takarítószeres rendeltetésszerű használatából eredő károkért az Üzemeltető nem vállal felelősséget.

Amennyiben Üzemeltető foglalkoztatásában álló alkalmazott Üzemeltetőt megkerülve nyújt Szolgáltatást Ügyfél részére, az ennek eredményeként bekövetkezett károkért Üzemeltető nem tartozik felelősséggel.

Ügyfél tudomásul veszi, hogy Üzemeltető nem felelős semmilyen olyan kárért vagy visszaélésért, amely a bankkártyával történő fizetés során vagy következtében keletkezik.

A személyes adatok kezelésével, tárolásával kapcsolatban az Üzemeltető az elvárható legnagyobb gondossággal jár el. Azonban az internet és az informatika egy olyan környezet, ahol az elvárható legnagyobb gondosság ellenére megvalósuló kivédhetetlen támadások által okozott esetleges károkért Üzemeltetőt felelősség nem terheli, illetve azt kizárja.

Üzemeltető kizárja a felelősséget minden olyan kárért, amelyet Ügyfél, vagy harmadik személy szerződés- illetve jogellenes tevékenysége vagy mulasztása okozott.

6. Az Ügyfél adatai

Ügyfelet teljes körű felelősség terheli a fiókjához tartozó felhasználónév és jelszó, illetve azon keresztül történő mindennemű Szolgáltatással kapcsolatban. Ügyfél vállalja, hogy haladéktalanul értesíti az Üzemeltetőt adatainak (pl. azonosítójának és jelszavának) bármilyen illetéktelen felhasználása, illetve a biztonság egyéb módon való megsértése esetén. A jelszó tárolásából vagy a felhasználónév és a jelszó harmadik személy részére való átadásából fakadó kárfelelősséget Üzemeltető kizárja.

Ügyfél kijelenti, és felelősséggel tartozik azért, hogy a valós adatait adta meg. Üzemeltető kizárja a felelősségét a téves, hibás vagy hamis adatok vagy e-mail cím megadásából eredő bármilyen kárért. Amennyiben Ügyfél adataiban bármilyen változás következik be, akkor azt Ügyfél a Weboldalon való módosítással haladéktalanul aktualizálja. Ügyfélnek bármikor lehetősége van adatait ellenőrizni és módosítani. Üzemeltető jogosult törölni a nyilvánvalóan hibás vagy hamis adatokat, továbbá kétség esetén jogosult Ügyfél valódiságát ellenőrizni.

Üzemeltető fenntartja magának a jogot, hogy Ügyfél megrendelését indokolt esetben visszautasítsa, így különösen valótlan, vagy hiányos adatok megadása, illetve a Weboldallal történő bármilyen visszaélés esetén.

Üzemeltető az Ügyfél személyes adatait az Adatkezelési tájékoztatóban foglaltak alapján kezeli.

7. A Szolgáltatás és a megrendelésének menete

7.1. Szolgáltatás

A Szolgáltatást az Üzemeltető foglalkoztatásában álló személy (takarító) nyújtja az Ügyfél részére.

Munkaidő: az Üzemeltető foglalkoztatásában álló takarítók minden hétköznap 6:00-20:00 óráig vállalják a Szolgáltatás nyújtását. Az ettől eltérő időpontok előzetes írásbeli megbeszélés alapján lehetségesek, esetleges felár ellenében.

A Szolgáltatás nyújtása történhet:

- az Ügyfél rendelkezésére álló takarító eszközeivel,
- az Üzemeltető által biztosított takarítóeszközökkel, azonban az utóbbira felár ellenében van lehetőség.

Üzemeltető csak azt a Szolgáltatást biztosítja az Ügyfél részére, amely Szolgáltatást az Ügyfél a megrendelés során kiválasztott.

Ügyfél a megrendelése véglegesítése előtt köteles megismerni a jelen ÁSZF rendelkezéseit.

Üzemeltető az alábbi szolgáltatásokat nem vállalja:

- penész eltávolítás,
- bűntény, haláleset, tűzkár, árvíz helyszínén való takarítás,
- szellőző, szemetledobó, nagyobb szeméttároló takarítása,
- fertőzött helyek takarítása,
- állati,- vagy emberi ürülék, testnedvek, vér, hányás feltakarítása,
- graffiti letakarítása,
- kényszertakarítás,
- lomtalanítás,
- veszélyes helyen lévő takarítás,
- festés.

7.2. A szolgáltatás megrendelése

Az Üzemeltető a Weboldalon árajánlatadó és Ügyfél űrlapot biztosít az Ügyfél részére (a továbbiakban: Űrlap).

Az Űrlapon keresztül az Ügyfélnek lehetősége van kiválasztani a Szolgáltatás típusát (pl.: általános takarítás, kiegészítő takarítás, nagytakarítás, stb.), beállítani a kitakarítani kívánt ingatlan paramétereit, a takarító eszközök szükségességét, továbbá az Ügyfél további, extra szolgáltatásokat (pl.: ablak, hűtő, sütő tisztítás) is választhat.

A „Következő” gombra kattintva még nem keletkezik fizetési kötelezettsége. A „Következő” gombra kattintva időpont választás, majd a rendelési adatok, számlázási adatok megadása következik.

A „Rendelés áttekintése” felületen áttekintést kap a rendelési adatokról, számlázási adatokról. Amennyiben az adatok javítása szükséges, azt az Ügyfél korlátlanul megteheti addig, amíg nem kattintott a „Megrendelés véglegesítése” gombra. Tehát a „Megrendelés véglegesítése” gombra kattintással fizetési kötelezettséggel járó megrendelés jön létre, illetve a „Megrendelés véglegesítése” gomb megnyomásával elfogadja a Szolgáltatásra vonatkozó szerződés feltételeit, egyben jelen ÁSZF rendelkezéseit is.

A Szolgáltatás megrendelése alapján a szerződés a megrendelését visszaigazoló e-mail megérkezésével jön létre, az Ügyfél megrendelését követően a Weboldal 48 órán belül küldi meg a visszaigazoló e-mailt. A visszaigazoló e-mail tartalmazza a Szolgáltatás paramétereit, a Szolgáltatás díját, a Szolgáltatás időpontját, valamint egy linket. A linkre kattintva megjelenik az ÁSZF és letölthető .pdf formátumban is. A visszaigazoló e-maillal jön létre a Felek között a szerződés.

A megrendelést megerősítő automatikus visszaigazoló e-mailt az Üzemeltető az Ügyfél által megadott e-mail címre küldi meg. Amennyiben az Ügyfél hibás e-mail címet ad meg, akkor az ebből fakadó minden kárért az Ügyfelet terheli a felelősség, és az Üzemeltető felelősségét kizárják.

8. A Szolgáltatás díjával kapcsolatos tájékoztatás és a fizetési mód

Az Ügyfélnek az Üzemeltető által nyújtott Szolgáltatásért cserébe díjfizetési kötelezettsége áll fenn (a továbbiakban: Szolgáltatási díj).

Az Űrlapon kalkulált ár minden esetben tájékoztató jellegű. A Szolgáltatási díj összege a megrendelt Szolgáltatástól, a kitakarítandó ingatlan egyedi paramétereitől, és egyéb körülményeitől (pl.: szennyezettség) függ.

Az Üzemeltető a Szolgáltatás kapcsán fenntartja a Szolgáltatási díj megváltoztatásának jogát, azonban az Üzemeltető erről az Ügyfeleket vagy a megrendelés során megadott e-mail címükön tájékoztatja, vagy a Facebook oldalon vagy a Weboldalon.

Az Ügyfél a Szolgáltatási díj összegét online (internetes vásárlás során) köteles megfizetni az Üzemeltető részére a Megrendelés véglegesítését követően, mikor a rendszer tovább irányítja az Ügyfelet a tranzakciós felületre.

Amennyiben az Ügyfél rendszeresen kéri az Üzemeltető által biztosított Szolgáltatást, akkor az Ügyfélnek lehetősége van arra, hogy a Szolgáltatási díjat az Üzemeltető részére a jelen ÁSZF I. pontjában megjelölt Bankszámlaszámra fizesse meg minden tárgyhónap végén átutalással.

Az Üzemeltető a fizetést követően számlát állít ki az Ügyfél részére.

Szolgáltató a 2007. évi CXXVII. törvény 175. §. szerinti elektronikus számlát alkalmaz. Ügyfél a jelen ÁSZF elfogadásával beleegyezését adja az elektronikus számla alkalmazásához.

Az Ügyfélnek a Szolgáltatási díj megfizetésén túlmenő kötelezettségei nincsenek. Az Üzemeltető részére letétet vagy egyéb pénzügyi biztosítékot az Ügyfél nem nyújt.

9. A Szolgáltatás megkezdése, a Szolgáltatás kapcsán az elállás, a módosítás, a felmondás

Az Üzemeltető a Szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos előkészületeket a takarításra leegyeztetett időpontot megelőző 24 órán belül megkezd, tekintettel arra, hogy a takarítókat be kell osztania, valamint környezetbarát takarítószereket, továbbá szükség esetén takarítóeszközöket is ki kell választania (a továbbiakban: Szolgáltatás Előkészületének Kezdő Időpontja). Tehát a jelen ÁSZF 14.1. pontjában meghatározott elállási jog kizárólag a Szolgáltatás Előkészületének Kezdő Időpontja előtt gyakorolható, azt követően nem. Az elállási jog kapcsán bővebb tájékoztatást a jelen ÁSZF 14.1. pontjában talál. Továbbá a Szolgáltatás módosítása is a Szolgáltatás Előkészületének Kezdő Időpontja előtt gyakorolható.

A Szolgáltatás Előkészületének Kezdő Időpontja előtt díjmentesen gyakorolja az elállási jogát, valamint a Szolgáltatás módosítására is díjmentesen kerül sor.

A Szolgáltatás Előkészületének Kezdő Időpontját követően a jelen ÁSZF 14.2. pontjában meghatározott felmondási jogot gyakorolhatja az Ügyfél. A felmondási jog kapcsán bővebb tájékoztatást a jelen ÁSZF 14.2. pontjában talál.

Amennyiben az Ügyfél a takarításra leegyeztetett időpontot megelőző 24-2 órán belül felmondja a Szolgáltatást, akkor 5.000.- Ft összeg felmondási díjat kell megfizetnie az Üzemeltető részére, ami Üzemeltető által visszautalásra kerülő díj összegéből levonásra kerül.

Amennyiben az Ügyfél a takarításra leegyeztetett időpontot megelőző 2 órán belül mondja fel a Szolgáltatást, akkor a Szolgáltatási díj teljes összegét köteles megfizetni az Ügyfél az Üzemeltető részére, vagyis a Szolgáltatási díj összege nem jár vissza.

A Szolgáltatás Ügyfél általi meghíúsulása esetén (pl.: elfelejti a megrendelt Szolgáltatást, nincs otthon a Szolgáltatás leegyeztetett időpontjában, a takarítók részére átadott kulcs rossz) a Szolgáltatási díj teljes összegét köteles megfizetni az Ügyfél az Üzemeltető részére. Amennyiben az Ügyfél azt állítja, hogy a Szolgáltatás leegyeztetett időpontjában otthon tartózkodott, akkor ennek tényét az Ügyfélnek kell bizonyítania.

Amennyiben a takarítóknak az Ügyfél hibájából 15 percnél többet kell várniuk a Szolgáltatás, azaz a takarítás megkezdésével, akkor a kiszállás díját is köteles az Ügyfél megfizetni az Üzemeltető részére a Szolgáltatási díj teljes összegén felül. A kiszállás díját a Weboldal tartalmazza.

10. Az Ügyfél kötelezettségei

Az Ügyfél a Szolgáltatás megrendelésekor a jelen ÁSZF 7.1. pontjában rögzített lehetőségek közül választhat. Amennyiben az Ügyfél a Szolgáltatás nyújtását az Ügyfél rendelkezésére álló takarítóeszközeivel rendeli meg, akkor köteles működésképes, tiszta, használatra kész takarítóeszközöket biztosítani. Amennyiben az Ügyfél által biztosított takarítóeszközök nem teszik lehetővé a megfelelő Szolgáltatás nyújtását, akkor az Üzemeltető utólag is felszámíthatja a takarítóeszközök biztosításával felmerült költségeket az Ügyfél részére.

Az Ügyfél köteles gondoskodni a biztonságos munkavégzés helyéről.

Az Ügyfél nem kérheti fel az Üzemeltető által alkalmazott takarítókat munkavégzésre az Üzemeltető megkerülésével a takarító alkalmazottak szerződéseinek ideje alatt, illetve az Üzemeltető és az alkalmazott takarítók közötti munkaszerződés megszűnését követő fél éven belül.

Amennyiben az Ügyfél az előző bekezdésben foglalt kötelezettségét megszegi, akkor az Ügyfél kötbér fizetésére köteles az Üzemeltető felé, amelynek összege 400.000,- Ft.

11. A szerződés tartalmának egyoldalú módosítása és a szerződés megszüntetése

Az Üzemeltető fenntartja magának a jogot, hogy az ÁSZF-et módosítsa a Polgári törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 6:191. § (4) bekezdése alapján. Az ÁSZF kezdő időbeli hatályát az oldal tetején a cím alatti dátum jelzi. Az ÁSZF csak alapos okkal módosítható, amely a Weboldal működésének lényeges változását jelentheti, jogszabályi változást, hatósági határozatot, akciókat, új szolgáltatásokat, stb. Az ÁSZF módosítását a Weboldal is külön jelzi.

Felek jogviszonyukat közös akarattal írásban módosíthatják, illetve megszüntethetik.

Súlyos szerződésszegés esetén a Felek a jogviszonyukat azonnali hatállyal felmondhatják.

Súlyos szerződésszegés esetei, többek között (nem taxatív felsorolás)

- az Ügyfél díjfizetési, illetve egyéb fizetési kötelezettségének nem tesz eleget,
- az Ügyfél jelen ÁSZF-ben vállalt lényeges kötelezettségét, vagy tilalmat megszegi,
- bármelyik fél egyéb kötelezettségének határidőn belül neki felróható módon nem tesz eleget és ezt a mulasztását a másik fél írásbeli felszólításának kézhezvételétől számított 15 napon belül nem orvosolja.

12. Az Ügyfeleket megillető elállási jog és felmondási jog

Jelen fejezetre a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény rendelkezései az irányadóak.

13. Távollévők között kötött szerződés

Olyan fogyasztói szerződés, amelyet a szerződés szerinti termék vagy szolgáltatás nyújtására szervezett távértékesítési rendszer keretében a felek egyidejű fizikai jelenléte nélkül úgy kötnek meg, hogy a szerződés megkötése érdekében a szerződő felek kizárólag távollévők közötti kommunikációt lehetővé tévő eszközt alkalmaznak.

Fogyasztói tájékoztató a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet alapján

14. A Fogyasztókat megillető elállási jog és felmondási jog

Jelen fejezet rendelkezései kizárólag a Fogyasztókra vonatkoznak.

Fogyasztónak a Ptk. 8:1. § 1. bekezdés 3. pontja szerint csak a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy minősül, így jogi személyek nem élhetnek az indokolás nélküli felmondási joggal.

14.1. Elállási jog

Az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között kötött szerződés esetén a Fogyasztót indokolás nélküli elállási jog illeti meg. Az elállási jog a Fogyasztót addig illeti meg, ameddig az Üzemeltető nem kezdi meg a szolgáltatás nyújtását. Azt követően a Fogyasztót felmondási jog illeti meg.

Az elállási jog hogyan és mikor gyakorolható?

A Fogyasztó az elállási jogát szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetében a szerződés megkötésének napjától számított 14 napon belül gyakorolhatja.

14.2. Felmondási jog

Ha a szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetén a szerződés teljesítése megkezdődött, Ön jogosult 14 napon belül indokolás nélkül felmondani a szerződést.

Ha Ön felmondási jogával élni kíván, felmondási szándékát tartalmazó egyértelmű nyilatkozatát köteles eljuttatni az alábbi címre: 6000 Kecskemét, Vajda János utca 1 vagy info@cleanify.hu email címre.

Ebből a célból felhasználhatja jelen ÁSZF 1. számú mellékletét képező nyilatkozat-mintát is. Ön határidőben gyakorolja felmondási jogát, ha a fent megjelölt határidő lejárt előtt elküldi felmondási nyilatkozatát. Tájékoztatjuk, hogy a felmondási szándékát tartalmazó egyértelmű nyilatkozatát csak a megrendelés során megadott e-mail címről fogadjuk el.

A felmondási jog gyakorlása a szerződés megkötésének napjától számított 14 nap elteltével jár le.

A felmondási jog gyakorlására irányuló nyilatkozatát abban az esetben tudjuk határidőben érvényesítettnek tekinteni, ha Ön a nyilatkozatát a felmondási jog gyakorlására biztosított fenti határidőben elküldi.

Amennyiben a szolgáltatás teljesítését az Üzemeltető megkezdi és Ön ezt követően, de még a teljes szolgáltatás nyújtását megelőzően gyakorolja felmondási jogát, akkor Ön köteles a felmondás Üzemeltetővel való közlése időpontjáig teljesített szolgáltatással arányos díjat az Üzemeltető számára megfizetni. Hasonlóképpen visszatérítjük az Ön által nyújtott ellenszolgáltatás azon részét, amely meghaladja az általunk nyújtott szolgáltatás ellenértékét.

A 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet által biztosított elállási idő 14 nap, a jelen ÁSZF-ben az Eladó által vállalt ezen felüli elállási idő önkéntes vállalás a jogszabályan írtakon felül.

A fogyasztót terheli annak bizonyítása, hogy a felmondási jogát e rendelkezéssel összhangban gyakorolta.

Az Eladó a fogyasztó felmondási nyilatkozatát annak megérkezését követően köteles elektronikus adathordozón visszaigazolni.

14.3. Az Üzemeltető kötelezettségei a Fogyasztó felmondása esetén (visszatérítés és módja)

Ha a fogyasztó a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 22. §-nak megfelelően felmondja a szerződést, az Eladó legkésőbb a felmondásról való tudomásszerzésétől számított tizennégy napon belül visszatéríti a fogyasztó által ellenszolgáltatásként megfizetett teljes összeget, ideértve a teljesítéssel összefüggésben felmerült költségeket is.

Ha a fogyasztó a teljesítés megkezdését követően felmondja a szerződést, köteles a felmondás Eladóval való közlése időpontjáig teljesített szolgáltatással arányos díjat az Eladó számára megfizetni. A fogyasztó által arányosan fizetendő összeget a szerződésben megállapított ellenszolgáltatás adóval növelt teljes összege alapján kell megállapítani. Ha a fogyasztó bizonyítja, hogy az ily módon megállapított teljes összeg túlzottan magas, az arányos összeget a szerződés megszűnésének időpontjáig teljesített szolgáltatások piaci értéke alapján kell kiszámítani.

A 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 22. §-nak megfelelő felmondás esetén az Eladó a fogyasztónak visszajáró összeget a fogyasztó által igénybe vett fizetési móddal megegyező módon téríti vissza. A fogyasztó kifejezett beleegyezése alapján az Eladó a visszatérítésre más fizetési módot is alkalmazhat, de a fogyasztót ebből adódóan semmilyen többletdíj nem terhelheti. A Fogyasztó által hibásan és/vagy pontatlanul megadott bankszámlaszám vagy postai cím következtében történő késedelem miatt az Eladó-t felelősség nem terheli.

14.4. A fogyasztó jogai felmondás esetén

A fogyasztó a felmondási joga gyakorlása esetén nem viseli a szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés teljesítésének teljes vagy részleges költségeit, ha a vállalkozás nem tájékoztatta a fogyasztót az alábbiakról:

- felmondási jog gyakorlásának határidejéről és egyéb feltételeiről, valamint a felmondási nyilatkozat-mintáról
- a fogyasztó nem kérte a szolgáltatás teljesítésének megkezdését a felmondási határidő lejártáig.

14.5. A felmondási jog kizárása

Az Eladó kifejezetten felhívja az Ön figyelmét, hogy Ön nem gyakorolhatja felmondási jogát a 45/2014 (II.26.) Korm. Rendelet 29. §. (1) bekezdésében a) pontja alapján a szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetében a szolgáltatás maradéktalan teljesítése után. Azonban, ha szerződés fizetési

kötelezettséget keletkeztet a fogyasztó számára, jelen kivételi esetre csak akkor lehet hivatkozni, ha a teljesítés a fogyasztó kifejezett előzetes beleegyezésével és annak a fogyasztó általi tudomásulvételével kezdődött meg, hogy elveszíti elállási jogát, amint a vállalkozás maradéktalanul teljesítette a szerződést.

Amennyiben Ön jogosult a felmondási jog gyakorlására, de a szolgáltatást már igénybe vette, a már igénybe vett szolgáltatás ellenértékét köteles megfizetni Eladó számára. Az igénybe vett szolgáltatás ellenértékét Eladó állapítja meg az ellenszolgáltatás adóval növelt teljes összege alapján a szerződés megszűnésének időpontjáig teljesített szolgáltatások piaci értéke alapján.

Felmondás esetén az Üzemeltető a Fogyasztónak visszajáró összeget a Fogyasztó által igénybe vett fizetési móddal megegyező módon téríti vissza. A Fogyasztó kifejezett beleegyezése alapján az Üzemeltető a visszatérítésre más fizetési módot is alkalmazhat, de a Fogyasztót ebből adódóan semmilyen többletdíj nem terhelheti.

15. A szolgáltatások megfelelőségének szavatolására vonatkozó kellékszavatosságra vonatkozó tájékoztatás fogyasztói szerződésekre vonatkozóan

A fogyasztói tájékoztató jelen pontja a 45/2014 (II.26.) Korm. rendelet 11. § (5) bekezdése felhatalmazása alapján a 45/2014 (II.26.) Korm. rendelet 3. számú melléklet figyelembevételével készült

A Fogyasztói tájékoztató kizárólag fogyasztónak minősülő Vevőkre vonatkozik, a fogyasztónak nem minősülő vásárlóra vonatkozó szabályok külön fejezetben szerepelnek.

16. Kellékszavatosság

16.1. Milyen jogok illetik meg Önt kellékszavatossági igénye alapján?

Ön – választása szerint – az alábbi kellékszavatossági igényekkel élhet:

Kérhet kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha az ezek közül az Ön által választott igény teljesítése lehetetlen vagy az Eladó számára más igénye teljesítéséhez képest aránytalan többletköltséggel járna. Ha a kijavítást vagy a kicserélést nem kérte, illetve nem kérhette, úgy igényelheti az ellenszolgáltatás arányos leszállítását, vagy – végső esetben – a szerződéstől is elállhat.

Választott kellékszavatossági jogáról egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban Ön viseli, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra az Eladó adott okot.

16.2. Kellékszavatossági jogok speciális szabályai fogyasztói szerződés keretében értékesített digitális tartalom és digitális szolgáltatás esetében

A fogyasztó akkor is jogosult - a szerződésszegés súlyához igazodva - az ellenszolgáltatás arányos leszállítását igényelni, illetve a digitális tartalom szolgáltatására vagy a digitális szolgáltatás nyújtására irányuló szerződést megszüntetni, ha

- a kijavítás vagy kicserélés lehetetlen, vagy az az Eladónak aránytalan többletköltséget eredményezne; az Eladó a kijavításra vagy kicserélésre vonatkozó kellékszavatossági jog gyakorlása esetén - a fogyasztó számára okozott jelentős kényelmetlenség nélkül, a digitális tartalom vagy a digitális szolgáltatás jellegére és céljára figyelemmel - a teljesítést a hiba fogyasztó általi közlésétől számított észszerű időn belül térítésmentesen nem teszi szerződésszerűvé;
- ismételten teljesítési hiba merült fel, annak ellenére, hogy az Eladó megkísérelte a szolgáltatás szerződésszerűvé tételét;
- a teljesítés hibája olyan súlyú, hogy azonnali árszállítást vagy a szerződés azonnali megszüntetését teszi indokolttá; vagy
- az Eladó nem vállalta a szolgáltatás szerződésszerűvé tételét, vagy a körülményekből nyilvánvaló, hogy az Eladó észszerű határidőn belül vagy a fogyasztónak okozott jelentős érdeksérelem nélkül nem fogja a szolgáltatást szerződésszerűvé tenni.

A kijavításra vagy kicserélésre vonatkozó kellékszavatossági jog gyakorlása esetén az Eladó - a fogyasztó számára okozott jelentős kényelmetlenség nélkül, a digitális tartalom vagy a digitális szolgáltatás jellegére és céljára figyelemmel - köteles a teljesítést a hiba fogyasztó általi közlésétől számított észszerű időn belül térítésmentesen szerződésszerűvé tenni.

A kijavításra vagy kicserélésre vonatkozó kellékszavatossági jog gyakorlása esetén a digitális tartalom vagy a digitális szolgáltatás műszaki jellemzőitől függően az Eladó megválaszthatja a digitális tartalom vagy a digitális szolgáltatás szerződésszerűvé tételének módját.

Az ellenszolgáltatás leszállítása akkor arányos, ha annak összege megegyezik a fogyasztónak szerződésszerű teljesítés esetén járó, valamint a fogyasztó részére ténylegesen nyújtott szolgáltatás értékének különbözetével.

Ha a szerződés meghatározott időtartamon keresztül nyújtott folyamatos szolgáltatásról rendelkezik, az ellenszolgáltatás arányos leszállításának arra az időtartamra kell vonatkoznia, amely időtartam alatt a szolgáltatás nem volt szerződésszerű.

Ha a fogyasztó hibás teljesítésre hivatkozva kívánja megszüntetni a szerződést, az Eladót terheli annak bizonyítása, hogy a hiba jelentéktelen.

Ha az Eladó digitális tartalmat szolgáltat, vagy digitális szolgáltatást nyújt, vagy erre kötelezettséget vállal, a fogyasztó pedig kizárólag személyes adatokat szolgáltat, vagy ilyen adatok szolgáltatását vállalja az Eladó részére, a fogyasztó jelentéktelen hiba fennállása esetén is jogosult a szerződést megszüntetni, azonban az ellenszolgáltatás arányos leszállítását nem igényelheti.

A fogyasztó szerződés megszüntetésére vonatkozó kellékszavatossági joga az Eladónak címzett, a megszüntetésre vonatkozó döntést kifejező jognyilatkozattal gyakorolható.

Ha az Eladó a teljesítést nem valósítja meg, a fogyasztó köteles az Eladót felhívni a teljesítésre. Ha a fogyasztó felhívása ellenére az Eladó a digitális tartalom vagy a digitális szolgáltatás késedelem nélküli vagy a felek által elfogadott póthatáridőn belüli szolgáltatását vagy nyújtását elmulasztja, a fogyasztó megszüntetheti a szerződést.

A fogyasztó az Eladó teljesítésre való felhívása nélkül megszüntetheti a szerződést, ha

- az Eladó a digitális tartalom szolgáltatását vagy a digitális szolgáltatás nyújtását nem vállalta, vagy a körülményekből nyilvánvaló, hogy nem fogja szolgáltatni a digitális tartalmat, illetve nem fogja nyújtani a digitális szolgáltatást; vagy
- a felek megállapodása alapján vagy a szerződéskötés körülményeiből nyilvánvaló, hogy a fogyasztó számára elengedhetetlen a meghatározott időpontban történő teljesítés és az Eladó ezt elmulasztja.

A szerződés megszüntetése esetén az Eladó köteles visszatéríteni a fogyasztó által ellenszolgáltatásként megfizetett teljes összeget.

Ha azonban a teljesítés a szerződés megszüntetése előtt meghatározott ideig szerződésszerű volt, az erre az időszakra járó ellenszolgáltatást nem kell visszatéríteni. Ez utóbbi esetben az ellenszolgáltatásnak azt a részét kell visszatéríteni, amely a nem szerződésszerű teljesítés időszakára vonatkozik, valamint azt a fogyasztó által előre megfizetett ellenszolgáltatást, amely a szerződés megszüntetésének elmaradása esetén a szerződés hátralévő időtartamára járt volna.

Ha a fogyasztó az ellenszolgáltatás arányos leszállítására vagy a szerződés megszüntetésére jogosult, az Eladó haladéktalanul, de legkésőbb e jog gyakorlásáról való tudomásszerzésétől számított tizennégy napon belül köteles teljesíteni visszatérítési kötelezettségét.

A vállalkozás a fogyasztónak visszajáró összeget a fogyasztó által igénybe vett fizetési móddal megegyező módon téríti vissza. A fogyasztó kifejezett beleegyezése alapján az Eladó a visszatérítésre más fizetési módot is alkalmazhat, de a fogyasztót ebből adódóan semmilyen többletdíj nem terhelheti.

A visszatérítéssel kapcsolatos költségek az Eladót terhelik.

A szerződés megszüntetése esetén az Eladó megakadályozhatja, hogy a fogyasztó tovább használja a digitális tartalmat vagy a digitális szolgáltatást, így különösen a digitális tartalmat vagy a digitális szolgáltatást a fogyasztó számára hozzáférhetlenné teheti, vagy letilthatja a fogyasztó felhasználói fiókját.

A szerződés megszüntetése esetén a fogyasztó tartózkodni köteles a digitális tartalom vagy a digitális szolgáltatás használatától és ezek elérhetővé tételétől harmadik személy számára.

Ha a digitális tartalom szolgáltatása fizikai adathordozón történt, a fogyasztó az Eladónak a megszüntetésről való tudomásszerzéstől számított tizennégy napon belül közölt kérésére, az Eladó költségére köteles a fizikai adathordozót késedelem nélkül visszaszolgáltatni.

A fogyasztó a digitális tartalomnak vagy a digitális szolgáltatásnak a szerződés megszüntetését megelőző időszakra vonatkozó használatáért a szerződésszerűen teljesített szolgáltatással arányos díjat köteles fizetni.

Fogyasztó köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított kettő hónapon belül közölni. Ugyanakkor Fogyasztó tudomásul veszi, hogy a szerződés teljesítésétől számított két éves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait már nem érvényesítheti.

Nem számít bele az elévülési időbe a kijavítási időnek az a része, amely alatt a Vevő a szolgáltatást rendeltetésszerűen nem tudja használni.

A Szolgáltatásnak a kicseréléssel vagy a kijavítással érintett részére a kellékszavatossági igény elévülése újból kezdődik. Ezt a szabályt kell alkalmazni arra az esetre is, ha a kijavítás következményeként új hiba keletkezik.

17. A panaszkezelés módja

Jelen fejezet rendelkezései kizárólag a Fogyasztókra vonatkoznak.

A fogyasztó a szolgáltatásokkal vagy az Eladó magatartásával, tevékenységével vagy mulasztásával kapcsolatos panaszát az alábbi elérhetőségeken és módokon terjesztheti elő:

Írásban az alábbi internetes oldalon keresztül: www.cleanify.hu

Írásban az alábbi email címen keresztül: info@cleanify.hu

A fogyasztó szóban vagy írásban közölheti a vállalkozással a panaszát, amely a vállalkozásnak, illetve a vállalkozás érdekében vagy javára eljáró személynek az áru fogyasztók részére történő forgalmazásával, illetve értékesítésével közvetlen kapcsolatban álló magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozik.

A szóbeli panaszt a vállalkozás köteles azonnal megvizsgálni, és szükség szerint orvosolni. Ha a fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a vállalkozás a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a fogyasztónak átadni, telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a fogyasztónak legkésőbb 30 napon belül – az írásbeli panaszra adott válaszra vonatkozó előírásoknak megfelelően - az érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni.

A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

- a fogyasztó neve, lakcíme,
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- a fogyasztó panaszának részletes leírása, a fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- a vállalkozás nyilatkozata a fogyasztó panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
- a jegyzőkönyvet felvevő személy és – telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével – a fogyasztó aláírása,
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

Az írásbeli panaszt a vállalkozás - ha az Európai Unió közvetlenül alkalmazandó jogi aktusa eltérően nem rendelkezik - a beérkezését követően harminc napon belül köteles írásban érdemben megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt. A panaszt elutasító álláspontját a vállalkozás indokolni köteles. A panasz elutasítása esetén a vállalkozás köteles a fogyasztót írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell továbbá az illetékes hatóság, illetve a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. Az Eladó nem tett általános alávetési nyilatkozatot.

Amennyiben az Eladó és a fogyasztó között esetlegesen fennálló fogyasztói jogvita a tárgyalások során nem rendeződik, az alábbi jogérvényesítési lehetőségek állnak nyitva a fogyasztó számára:

17.1. Fogyasztóvédelmi eljárás

Panasztétel a fogyasztóvédelmi hatóságoknál lehetséges. Amennyiben a fogyasztó fogyasztói jogainak megsértését észleli, jogosult panasszal fordulni a lakóhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatósághoz. A

panasz elbírálását követően a hatóság dönt a fogyasztóvédelmi eljárás lefolytatásáról. A fogyasztóvédelmi elsőfokú

hatósági feladatokat a fogyasztó lakóhelye szerint illetékes fővárosi és vármegyei kormányhivatalok látják el.

Budapest Főváros Kormányhivatala Fogyasztóvédelmi Főosztály

Cím: 1117 Budapest, Prielle Kornélia utca 4/b.

Levelezési cím: 6001 Kecskemét, Pf. 189.

E-mail: fogyasztovedelem@bfkh.gov.hu

Telefonszám: (1) 450-2598

Honlap:

<https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok/budapest/megye/szervezet/fogyasztovedelmi-foosztaly>

Illetékesség: Budapest főváros területe

Pest Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Főosztály

Cím: 1072 Budapest, Nagy Diófa u.10-12.

Levelezési cím: 6001 Kecskemét, Pf. 189.

E-mail: fogyved@pest.gov.hu

Telefonszám: 06 1 459 4843

Honlap:

<https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok/pest/megye/szervezet/fogyasztovedelmi-foosztaly>

Illetékesség: Pest Vármegye

Bács-Kiskun Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály

Cím: 6000 Kecskemét, Szent István krt. 19/A.

Levelezési cím: 6001 Kecskemét, Pf. 189.

E-mail: fogyasztovedelem@bacs.gov.hu

Telefonszám: 06 76 795 710

Honlap:

<https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok/bacs-kiskun/megye/szervezet/kozlekedesi-muszaki-engedelyezesi-es-fogyasztovedelmi>

Illetékesség: Bács-Kiskun vármegye

Baranya Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály

Cím: 7630 Pécs, Hengermalom u. 2.

Levelezési cím: 7630 Pécs, Hengermalom u. 2.

E-mail: fogyasztovedelem@baranya.gov.hu

Telefonszám: 06 72 795 398

Honlap:

<https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok/baranya/megye/szervezet/kozlekedesi-muszaki-engedelyezesi-meresugyi-es>

Illetékesség: Baranya vármegye

Békés Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály

Cím: 5600 Békéscsaba, József Attila u. 2-4.

Levelezési cím: 5600 Békéscsaba, József Attila u. 2-4.

E-mail: fogyved@bekes.gov.hu

Telefonszám: +36 66 546 150

Honlap:

<https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok/bekes/megye/szervezet/kozlekedesi-muszaki-engedelyezesi-es-fogyasztovedelmi>

Illetékesség: Békés vármegye

Borsod-Abaúj- Zemplén Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály

Cím: 3527 Miskolc, József Attila u 20.

E-mail: fogyasztovedelem@borsod.gov.hu

Telefonszám: 06 46 795 779

Honlap:

<https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok/borsod-abauj-zemplen/megye/szervezet/kozlekedesi-muszaki-engedelyezesi-meresugyi>

Illetékesség: Borsod-Abaúj-Zemplén vármegye

Csongrád-Csanád Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály

Cím: 6722 Szeged, Rákóczi tér 1.

Levelezési cím: 6722 Szeged, Rákóczi tér 1.

E-mail: fogyasztovedelem@csongrad.gov.hu

Telefonszám: 06 62 680 532

Honlap:

<https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok/csongrad-csanad/megye/szervezet/kozlekedesi-muszaki-engedelyezesi-meresugyi-es>

Fejér Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály

Cím: 8000 Székesfehérvár, Honvéd utca 8.

E-mail: fogyved@fejer.gov.hu

Telefonszám: +36 22 501 751

Honlap:

<https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok/fejer/megye/szervezet/kozlekedesi-muszaki-engedelyezesi-meresugyi-es>

Illetékesség: Fejér vármegye

Illetékesség: Csongrád-Csanád vármegye

**Győr-Moson-Sopron Vármegyei Kormányhivatal
Fogyasztóvédelmi Osztály**

Cím: 9022 Győr, Türr István utca. 7.

E-mail: fogyasztovedelem@gyor.gov.hu

Telefonszám: +36 96 795 950

Honlap:

<https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok/gyor-moson-sopron/megye/szervezet/kozlekedesi-muszaki-engedelyezesi-meresugyi-es>

Illetékesség: Győr-Moson-Sopron vármegye

**Hajdú-Bihar Vármegyei Kormányhivatal
Fogyasztóvédelmi Osztály**

Cím: 4025 Debrecen, Széchenyi utca 46.

Levelezési cím: 4025 Debrecen, Széchenyi utca 46.

E-mail: fogyasztovedelem@hajdu.gov.hu

Telefonszám: 06 52 533 924

Fax: 06 52 504 105

Honlap:

<https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok/hajdu-bihar/megye/szervezet/kozlekedesi-muszaki-engedelyezesi-meresugyi-es>

Illetékesség: Hajdú-Bihar vármegye

Heves Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály

Cím: 3300 Eger, Kossuth L. u. 9.

Levelezési cím: 3301 Eger, Pf. 216.

E-mail: fogyved@heves.gov.hu

Telefonszám: 06 (36) 515-469

Fax: 06 (36) 516-040

Honlap:

<https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok/heves/megye/szervezet/kozlekedesi-muszaki-engedelyezesi-es-fogyasztovedelmi>

Illetékesség: Heves vármegye

Jász-Nagykún-Szolnok Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály

Cím: 5000 Szolnok, Indóház u. 8.

E-mail: jasz.fogyved@jasz.gov.hu

Telefonszám: 56/795-165

Honlap:

<https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok/jasz-nagykun-szolnok/megye/szervezet/kozlekedesi-muszaki-engedelyezesi-meresugyi>

Illetékesség: Jász-Nagykún-Szolnok vármegye

Komárom-Esztergom Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály

Cím: 2800 Tatabánya, Bárdos László utca 2.

E-mail: fogyasztovedelem.meff@komarom.gov.hu

Telefonszám: (34) 309-303

Honlap:

<https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok/komarom-esztergom/megye/szervezet/kozlekedesi-muszaki-engedelyezesi-es>

Illetékesség: Komárom-Esztergom vármegye

Nógrád Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály

Cím: 3100 Salgótarján, Karancs út 54.

E-mail: fogyved@nograd.gov.hu

Telefonszám: 06 32 511 116

Honlap:

<https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok/nograd/megye/szervezet/kozlekedesi-muszaki-engedelyezesi-es-fogyasztovedelmi>

Illetékesség: Nógrád vármegye

Somogy Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály

Cím: 7400 Kaposvár, Vásártéri út 2.

E-mail: fogyasztovedelem@somogy.gov.hu

Telefonszám: 06 82 510 868

Honlap:

<https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok/somogy/megye/szervezet/kozlekedesi-muszaki-engedelyezesi-meresugyi-es>

Illetékesség: Somogy vármegye

Szabolcs-Szatmár-Bereg Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály

Cím: 4400 Nyíregyháza, Hatzel tér 10.

Levelezési cím: 4401 Nyíregyháza, Pf. 77.

E-mail: fogyasztovedelem@szabolcs.gov.hu

Telefonszám: 06 42 500 694

Honlap:

<https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok/szabolcs-szatmar-bereg/megye/szervezet/kozlekedesi-muszaki-engedelyezesi-es>

Illetékesség: Szabolcs-Szatmár-Bereg vármegye

Tolna Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály

Cím: 7100 Szekszárd, Kiskorzó tér 3.

E-mail: fogyasztovedelem@tolna.gov.hu

Telefonszám: (74) 795-384

Honlap:

<https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok/tolna/megye/szervezet/kozlekedesi-muszaki-engedelyezesi-meresugyi-es>

Illetékesség: Tolna vármegye

Vas Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály

Cím: 9700 Szombathely, Wesselényi u. 7.

Levelezési cím: 9702 Szombathely, Pf. 24.

E-mail: fogyasztovedelem@vas.gov.hu

Telefonszám: +36/70-705-1435

Honlap:

<https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok/vas/megye/szervezet/kozlekedesi-muszaki-engedelyezesi-meresugyi-es>

Illetékesség: Vas vármegye

Veszprém Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály

Cím: 8200 Veszprém, Kistó utca 1.

Levelezési cím: 8200 Veszprém, Kistó utca 1.

E-mail: fogyasztovedelem@veszprem.gov.hu

Telefonszám: +36 88 550 510

Honlap:

Zala Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály

Cím: 8900 Zalaegerszeg, Pintér Máté u. 22.

Levelezési cím: 8900 Zalaegerszeg, Pintér Máté u. 22.

E-mail: fogyasztovedelem.zala@zala.gov.hu

Telefonszám: +36 92 510 530

Honlap:

17.2. Bírósági eljárás

Ügyfél jogosult a fogyasztói jogvitából származó követelésének bíróság előtti érvényesítésére polgári eljárás keretében a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, valamint a Polgári Perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény rendelkezései szerint.

17.3. Békéltető testületi eljárás

Amennyiben az Ön fogyasztói panaszát elutasítjuk, úgy Ön jogosult az Ön lakóhelye, tartózkodási helye szerinti illetékes, vagy az Ön által a kérelemben megjelölt Békéltető Testülethez fordulni. A békéltető testület eljárása megindításának feltétele, hogy a fogyasztó az érintett vállalkozással közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését.

A békéltető testület – kivéve, ha a fogyasztó személyes meghallgatást kér - a meghallgatást személyes jelenlét nélküli, hang- és képi átvitelt egyidejűleg biztosító elektronikai eszköz útján online formában tartja meg (a továbbiakban: online meghallgatás).

A vállalkozást a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli, ennek keretében kötelesek vagyunk a békéltető testület felhívására határidőn belül válasziratunkat megküldeni a békéltető testület számára. A fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2013. május 21-i 524/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet alkalmazásának kivételével a vállalkozás a meghallgatáson egyezség létrehozatalára feljogosított személy részvételét biztosítani köteles. Az online meghallgatáson a vállalkozás egyezség létrehozására feljogosított képviselője köteles online részt venni.

Ha a fogyasztó személyes meghallgatást kér, a vállalkozás egyezség létrehozására feljogosított képviselője köteles legalább online részt venni a meghallgatáson.

A Békéltető Testületekről bővebb információ itt érhető el: <https://www.bekeltetes.hu>

18. Záró rendelkezések

Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy az internet sajátosságai miatt a Weboldal folyamatos üzemeltetése az Üzemeltető előzetes tudta és szándéka ellenére is megszakadhat. Az Üzemeltető ennek megfelelően nem garantálja a Weboldal hibamentes és zavartalan működését, illetőleg hogy a Szolgáltatáshoz való hozzáférés folyamatos vagy hibamentes lesz. A Szolgáltatás a Weboldalon elérhető szolgáltatásokat jelenti.

Jelen ÁSZF-re egyebekben első sorban a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet, és a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény, AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2016/679 RENDELETE (2016. április 27.) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet) (GDPR), illetve a hatályos magyar jogszabályok irányadóak.