

FELHASZNÁLÁSI FELTÉTELEK

Bevezető

A Helpy Kft. kifejlesztett egy, főként higiéniai szolgáltatásokat közvetítő platformot (továbbiakban: Platform), amely a www.rendi.hu címen található weboldalon (továbbiakban: Weboldal) keresztül érhető el azzal a céllal, hogy összekösse egymással a higiéniai szolgáltatásokat igénylőket a szolgáltatásokat nyújtóval. A Weboldal használatának előnye, hogy a felhasználóknak nem maguknak kell keresniük megfelelő szolgáltatót, hanem a Platform összeköti a megfelelő Szolgáltatóval, mellyel a Weboldal felhasználói időt, energiát spórolnak. A Helpy Kft. semmilyen módon nem vesz részt szerződéses félként a Platform felhasználói és a szolgáltatók között létrejött szerződésekben, szerződéses jogviszonyokban, függetlenül azok jellegétől.

A jelen Felhasználási Feltételek (továbbiakban: Felhasználási Feltételek) tartalmazzák Weboldalon elérhető szolgáltatások igénybevételére, a Platform eléréséhez és használatához kapcsolódó feltételek szabályozását.

A Weboldalon való regisztrációval, illetve a Weboldal által nyújtott bármely szolgáltatás igénybevételével, megrendelés leadásával, hírlevélre való feliratkozással az Felhasználó magára nézve kötelezőnek fogadja el a jelen Felhasználási Feltételeket. A Weboldalon kiskorúak számára nem elérhetőek a szolgáltatások, foglalást kizárólag nagykorú személy adhat le. Amennyiben az Felhasználó a jelen Felhasználási Feltételeket nem fogadja el, úgy nem jogosult a Weboldal használatára, illetve a Weboldal által kínált szolgáltatások igénybevételére.

Platformot Üzemeltető adatai:

Cégnév: Helpy Kft.

Székhely: 8445 Csehbánya, Újtelep utca 41.

Cégjegyzékszám: 19-09-520167

Adószám: 25510788-2-19

Elektronikus levélcím: info@rendi.hu

Ügyfélszolgálat elérhetőségei:

elérhetősége: info@rendi.hu

tel. szám.: 06301963616

cím: 1097 Budapest, Pápay István u. 3.

1. Alapvető rendelkezések

1.1. A jelen dokumentumban nem szabályozott kérdésekre, valamint jelen dokumentum értelmezésére a magyar jog az irányadó, különös tekintettel a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (továbbiakban: Ptk.), az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény, valamint a a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet vonatkozó rendelkezéseire. A vonatkozó jogszabályok kötelező rendelkezései a felekre külön kikötés nélkül is irányadók.

1.2. Jelen Felhasználási Feltételek nyelve a magyar. A „Felhasználóval” megkötött szerződéseket a Helpy Kft. nem iktatja, azokat nem tárolja. A Felhasználási Feltételek számítógépre menthető a letöltés gombra kattintva pdf formátumban és kinyomtatható. Jelen szerződés nem minősül írásba foglalt szerződésnek.

1.3. A Helpy Kft. semmilyen, a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény szerinti magatartási kódex rendelkezéseinek nem veti alá magát.

2. Igénybe vehető szolgáltatások körének bemutatása, lényeges tulajdonságainak ismertetése

2.1. Az Üzemeltető a <http://rendi.hu> internetes cím (továbbiakban: Weboldal) alatt minden nagykorú személy számára elérhető szolgáltatásokat (továbbiakban: Szolgáltatás) közvetít, azaz a szolgáltatást igénylő ügyfeleket (továbbiakban: Felhasználó) összeköti az Üzemeltetővel szerződésben álló szolgáltatók(továbbiakban: Szolgáltató) egyikével, aki a Weboldalon megrendelt Szolgáltatást nyújtja a Felhasználónak.

2.2. Az Üzemeltető szolgáltatásának célja és lényege a Felhasználók számára a Szolgáltatásokat közvetíteni. A Szolgáltatások közvetítését, az Üzemeltető Weboldalán megrendelhető Szolgáltatások értékesítése útján végzi el. Az Üzemeltető a jelen szerződésben vállalt szolgáltatásai a Weboldalon igénybe vehető a Szolgáltatók által nyújtott szolgáltatásainak teljesítésére nem terjed ki, azokért a Felhasználókkal szemben semmilyen felelősséget nem vállal és a hibás teljesítésből vagy egyéb magatartásból származó igényeket a Szolgáltatóra hárítja. A Felhasználó megérti és elfogadja, hogy a Szolgáltatást nem az Üzemeltető nyújtja, hanem azt az Üzemeltető csak közvetíti. A Felhasználó ezzel összefüggésben tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató nem az Üzemeltető alkalmazottja vagy alvállalkozója, hanem a Felhasználók számára szolgáltatásokat kínáló független személy vagy vállalkozó.

2.3. A Szolgáltatás a következőket foglalja magába: a www.rendi.hu oldalon mindenkor megrendelhető higiéniai szolgáltatások (takarítási szolgáltatások), lomtalanítási, sít-elszállítási, kertészeti, költöztetési és bútorszállítási szolgáltatások.

2.4 A megrendelt Szolgáltatás felett kizárólag személyesen a Felhasználó jogosult rendelkezni (azaz különösen a Szolgáltatót utasítani, a Szolgáltatás minőségét értékelni) és erre tekintettel az Üzemeltető nem köteles más, harmadik személy igényeit, véleményét figyelembe venni, közvetíteni a Szolgáltató felé.

3. Szolgáltatás igénybevételének technikai lépései

3.1. A megrendelni kívánt Szolgáltatás lényeges tulajdonságairól (hogy mit foglal magába), a szolgáltatásért járó ellenszolgáltatásnak adóval megnövelt teljes összegéről, valamint egyéb feltételeiről a Felhasználó a Weboldalon a Szolgáltatás nevére történő kattintást követően tájékozódhat. Az Üzemeltető tájékoztatja a Felhasználókat, hogy a Szolgáltatás jellegéből adódóan szállítási díj és szállítási időtartam nem merül fel, azonban a <https://www.rendi.hu/site/location> linken elérhető városokon kívüli, azok agglomerációjába tartozó településekre kért Foglalások esetén kiszállási díjat az Üzemeltető felszámol, amelynek esetenkénti összegéről a rendelési felületen nyújt tájékoztatást.

3.2. A Felhasználó kiválasztja és beállítja a Weboldalon az igényeinek megfelelő szolgáltatás csomagot. A Felhasználó a „Kosárba” feliratra vagy a kosár ikonra kattintva tudja a Szolgáltatást a virtuális kosarába helyezni. Ha a Felhasználó összeállította a kosara tartalmát, amely megtekinthető a rendelési felület jobb oldali oszlopában (kiválasztott szolgáltatás megjelölése és egyéb specifikáció; darabszám; darab/bruttó vételár; fizetendő bruttó vételár, stb.). A rendelési felületen a Felhasználó módosítani tudja a Foglalását, és tételt tud törölni a kosárból. Ha a Felhasználó mindent rendben talált, akkor a „Foglalás” feliratra kattintva

elkezdheti a megrendelést és bejelentkezhet fiókjába, amennyiben erre a kosár összeállítása előtt nem került sor..

3.3. A Felhasználó az adatbeviteli hibákat a megrendelés során bármikor javítani tudja, még az összegző felületen is lehetősége van erre. Szolgáltatást törölhet a kosárból az „X” gombra kattintva, megváltoztathatja a személyes adatait a „Módosítás” felírra kattintva, a Szolgáltatás mennyiségét is növelheti, illetve csökkentheti a Szolgáltatás mellett található „Módosítás” felírra kattintva. Amennyiben a Felhasználó az online megrendelési folyamatot az ott kért adatok megadásával véglegesítette és a "Foglalás elküldése" gombra rákattintott, akkor megrendelést ad le, mely a Felhasználó részéről a megrendelésben foglalt árak elfogadásának és egyúttal ajánlatnak minősül. Ezen ajánlat azonban nem jár automatikusan azzal, hogy az Üzemeltető a Felhasználó ajánlatát elfogadta (ld. 3. pont). Ha a Felhasználó Szolgáltatás(oka)t helyezett a kosarába, azonban anélkül hagyja el a Weboldalt, hogy a kosárban lévő termékekre vonatkozóan megrendelést adott volna le, az Üzemeltető a kosár tartalmáról e-mailben emlékeztetőt küld a regisztrált vagy a weboldalon email címet megadó Felhasználó részére. Az Üzemeltető által a Felhasználó részére elküldött e-mail vásárlási kötelezettséget nem keletkeztet a Felhasználó oldalán, kizárólag tájékoztató célt szolgál. Az Üzemeltető által küldött e-mail reklámot nem tartalmaz.

3.4. A Felhasználó vállalja, hogy amennyiben takarítási szolgáltatást rendelt, úgy a takarítási eszközöket és tisztítószereteket a háztartásban biztosítja, vagy amennyiben tisztítószerrel, vagy tisztító eszközökkel nem rendelkezik, megvásárolhatja, illetve bérelheti azokat az Üzemeltetőn keresztül extra Szolgáltatási díj ellenében. A takarítási eszközök vásárlására, illetve bérlésére vonatkozó igényét szintén a Weboldalon keresztül jelezheti és egyúttal elfogadja, hogy a tisztítószer megvásárlására, illetve bérlésére kizárólag Szolgáltatás igénybevételével együtt van lehetőség, a tisztítószer külön megrendelésére nincs lehetőség.

3.5. A Felhasználó a Szolgáltatásokat egyszeri alkalomra – a Felhasználó által megjelölt napra és időpontra – foglalhatja le, kivéve a takarítási szolgáltatásokat, melyek esetén a Felhasználó jogosult egyszeri alkalmon felül kedvezményes heti, kétheti, havi rendszerességű takarítást is rendelni. Heti rendszerességű takarítás esetén a Felhasználó 5 (öt) takarítási alkalomra szerződik, melyet 7 (hét) héten belül köteles igénybe venni. Kétheti rendszerességű takarítás esetén a Felhasználó szintén 5 (öt) alkalomra szerződik, melyet 14 (tizennégy) héten belül köteles felhasználni. Havi rendszerességű takarítás esetén a Felhasználó 3 (három) alkalomra szerződik, melyet 5 (öt) hónapon belül köteles igénybe venni. Üzemeltető tájékoztatja itt a Felhasználókat, hogy rendszeres takarítás foglalása esetén az első 5 (öt)/ 3 (három) alkalom igénybevétele után, amennyiben a Felhasználó nem jelzi az Üzemeltető felé, hogy a továbbiakban nem kíván a rendszeres takarítási szolgáltatással élni, úgy a rendszeres takarítási szolgáltatás automatikusan meghosszabbodik heti, kétheti, havi rendszerességű takarításra. Amennyiben tehát a Felhasználó újfent Foglalást ad le a Weboldal az újabb Foglalást rendszeres takarításként és nem egyszeri takarításként kezeli. Felhasználó az rendszeres takarítási szolgáltatást bármikor felmondhatja az Üzemeltetőnek írt felmondó email üzenet vagy postai küldemény útján. Amennyiben azonban a Felhasználó azt követően mondja fel a rendszeres takarítást, hogy az 5 (öt) / 3 (három) kedvezményes alkalomból már felhasznált akár egyet, úgy a kedvezményre való jogosultságát elveszíti és az arra a takarítási alkalomra jogosulatlanul igénybe vett kedvezményt az Üzemeltető levonja a Felhasználótól valamint 5.000,- Ft egyszeri lemondási díjat (bánatpénzt) is felszámít.

4. Ajánlati kötöttség, visszaigazolás, szerződés létrejötte

4.1. A Foglalás elküldésével fizetési kötelezettsége keletkezik a Felhasználónak. Az Üzemeltető 48 órán belül a Foglalást automatikus üzenetben visszaigazolja (továbbiakban: "Visszaigazolás"), amely tartalmazza a Foglalás részleteit. Ez a Visszaigazolás nem jelenti a Felhasználó foglalásának elfogadását, hanem csupán arról tájékoztatja a Felhasználót, hogy a Foglalása beérkezett az Üzemeltetőhöz. A Foglalásnak az Üzemeltetőhöz történő beérkezése a Felhasználó részéről ajánlati kötöttséget eredményez.

4.2.. Az Üzemeltető a Felhasználó Foglalása alapján megfelelő Szolgáltatót keres, aki, ha a Foglálás teljesítését vállalja, az Üzemeltető külön elfogadó e-mail útján tájékoztatja a Felhasználót a leendő szerződő partneréről. Az Üzemeltető a Felhasználó Foglalását tehát külön elfogadó e-mail útján, az esedékes Szolgáltatást megelőző napon legkésőbb 19 óráig fogadja el, melyben közli a Felhasználó szerződő partnerének (a Szolgáltatónak) nevét és elérhetőségeit. A Felhasználó kizárólag alapos okkal (alapos oknak minősül, ha a Szolgáltatóval rossz tapasztalata volt, vagy nem volt megelégedve a munkájával, utasíthatja vissza az adott Szolgáltatót, a kifogás közlésére az Elfogadás Felhasználó email postafiókjába érkezésétől számított 12 órán belül van lehetőség. A szolgáltatási szerződés a Foglálás Szolgáltató általi elfogadásáról szóló, az Üzemeltető által megküldött külön tájékoztató email Felhasználóhoz történő megérkezésekor jön létre és nem a Visszaigazolás (48 órán belüli) megérkezésével, feltéve, ha a Felhasználó a Szolgáltató személyét érintően a megadott határidőn belül nem emel kifogást. A Felhasználókkal megkötött szerződéseket az Üzemeltető nem iktatja, azokat nem tárolja, azok nem minősülnek írásba foglalt szerződésnek.

4.3. Szolgáltatás igénybevétele esetén – akár azt megelőzően, közben, illetve a teljesítést követően – az Üzemeltető Ügyfélszolgálatára készséggel áll rendelkezésre a Felhasználói kérdések megválaszolására, a telefonos ügyfélszolgálat normál tarifák mellett hívható, emelt díjas szolgáltatás igénybevételével nem jár.

4.4. A megrendelés elektronikus úton megkötött szerződésnek minősül, amelyre a polgári törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvényben foglaltak irányadóak. A szerződés – amennyiben a Felhasználó a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy – a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014 (II.26.) Korm. rendelet hatálya alá tartozik, és szem előtt tartja a fogyasztók jogairól szóló Európai Parlament és a Tanács 2011/83/EU irányelvének rendelkezéseit.

5. Fizetés

5.1. Leadott Foglálásban szereplő szolgáltatás ellenértékének kiegyenlítése az alábbiak szerint történhet:

5.1.1. A Felhasználó a megrendelt szolgáltatásért bankkártyával, vagy Rendi egyenleggel tud fizetni.

5.1.1.1. Bankkártyás fizetés esetén a Weboldal részére az OTP Bank Nyrt. biztosítja a kártyaelfogadás lehetőségét, biztonságos, SSL protokollt használó kártyaelfogadó rendszere által. Bankkártyás fizetéskor Önt átirányítjuk az OTP Bank fizetőoldalára, így a fizetés közvetlenül a Bank által üzemeltetett, a nemzetközi kártyatársaságok szabályai és biztonsági előírásai szerint működő oldalon történik, és nem a Weboldalon. Az Üzemeltető az Ön kártya-, illetve a mögötte álló számla adatainak, számának, lejárat dátumának semmilyen formában nincs birtokában, abba betekintést nem nyerhet.

5.1.1.2. Barion fizetés esetén a Weboldal részére a Barion Payment Zrt. biztosítja a kártyaelfogadás lehetőségét, biztonságos, SSL protokollt használó kártyaelfogadó rendszere által. Bankkártyás fizetéskor Önt átirányítjuk a Barion fizetőoldalára, így a fizetés közvetlenül a Barion által üzemeltetett, a nemzetközi kártyatársaságok szabályai és biztonsági előírásai szerint működő oldalon történik, és nem a Weboldalon. Az Üzemeltető az Ön kártya-, illetve a mögötte álló számla adatainak, számának, lejárat dátumának semmilyen formában nincs birtokában, abba betekintést nem nyerhet.

5.1.1.3. Rendi egyenleggel való fizetés esetén a megrendelt szolgáltatás ellenértéke a megrendelést követően egyből levonódik a Felhasználó bankszámlájáról és/vagy Rendi egyenlegéről a Felhasználó döntésének megfelelően. Amennyiben rendszeresen (heti, kétheti, havi rendszeresség esetén) igénybe veszi a Felhasználó a szolgáltatást, úgy az első automatikusan leadott Foglalástól kezdődően a szolgáltatás díja minden foglalt időpont előtt 72 órával automatikusan levonódik. Rendszeres takarítás további alkalmainak egyenleggel történő fizetését a Felhasználó tudja kezdeményezni a profiljába belépve, az adott takarítás melletti "malacpersely" gombra kattintva.

5.1.2. Az - Üzemeltető által a Felhasználó felületén jóváírt - Rendi egyenleget a Felhasználó kizárólag az adott összeg jóváírásától számított három hónapon belül jogosult a megrendelt szolgáltatás kifizetésére felhasználni. A három hónap érvényességi idő lejártát követően az Üzemeltető külön értesítés nélkül törölheti a fel nem használt egyenleget. Amennyiben többszöri egyenlegjóváírás történt, úgy a legutóbbi jóváírástól számított három hónapon belül lehet a teljes egyenleget felhasználni.

5.1.3. Automata kártyás fizetés. Ha Felhasználó a Foglалás során vagy később egy fizetés alkalmával bankkártyás fizetési módot használ rendszeres szolgáltatáshoz, az Automata bankkártyás fizetés elérhetővé válik. Az automata fizetés esetén a bankkártya adatok újbóli megadása nélkül egyenlíthetők ki az esedékes díjbekérők. Rendszeres szolgáltatás esetében a rendszeres jövőbeli szolgáltatás kiegyenlítését legkésőbb 72 órával a szolgáltatás előtt az Üzemeltető ellenőrzi és amennyiben a Felhasználó fizetési státuszát megvizsgálva „Nem teljesült Fizetés”-t állapít meg, levonja automatikusan a szolgáltatás összegét. Felhasználó rendelhet további szolgáltatásokat 24 órával a teljesítés megkezdése előtt is. A szolgáltatás végeztével Üzemeltető újbóli ellenőrzést készít 24 órával a szolgáltatás után a fizetési státuszról és amennyiben a szolgáltatás befejeztéig további árat befolyásoló extra szolgáltatások voltak hozzáadva a megrendeléshez, az Üzemeltető automatikusan levonja a még ki nem fizetett szolgáltatások ellenértékét. Túlfizetés esetén az Üzemeltető a fennmaradt összeget a Felhasználó „Rendi egyenlegén” írja jóvá a szolgáltatás teljesítését követő 24 órán belül, sikertelen fizetés esetén az Üzemeltető fizetési felszólítást küld a Felhasználónak.

5.1.4. Automata bankkártyás fizetés esetén a Felhasználó az első fizetés alkalmával hozzájárul, hogy Üzemeltető ismétlődő fizetést kezdeményezzen a jövőben esedékes díjakra, és ezek esedékességekor a bankkártyához tartozó bankszámlaszámot az előfizetési díjjal megterhelje.

5.1.5. Automata bankkártyás fizetés esetén a díj az esedékesség (fizetési határidő) előtt 3 nappal kerül felszámolásra. Sikertelen bankkártya-terhelés esetén Üzemeltető legfeljebb 2 további alkalommal kezdeményezi a bankkártyás fizetést azonos díjbekérő vonatkozásában. Három sikertelen terhelési kísérlet után az Üzemeltető felfüggeszti a bankkártya további terhelését. Amennyiben 48 órával a rendszeres szolgáltatás megkezdése előtt az Üzemeltetőnek nem sikerül az automata bankkártyás fizetés keretében levonni a szolgáltatás összegét, úgy az Üzemeltető a szóban forgó megrendelést lemondottnak tekinti.

5.1.6. Üzemeltető nem tartozik felelősséggel, ha a Felhasználó általi fizetés a fizetésben közreműködő szolgáltató (OTP Bank, Barion, fizetési gateway, posta) hibájából nem kerül jóváírásra vagy adminisztrálásra Üzemeltetőnél.

5.1.7. Felhasználó elfogadja, hogy bankkártyás fizetés esetén Üzemeltető levonhat 2500,-Ft-nyi kauciót, amely a Felhasználó oldali 36 órán belüli lemondás fedezete. Amennyiben a szolgáltatás sikeresen megvalósul, a végösszegeből levonódik a 2500-Ft-os kaució, így a Felhasználó által megrendelt szolgáltatásnak végösszege 2500,-Ft-tal csökken. Amennyiben az Üzemeltető hibájából meghiúsul a szolgáltatás, 30 napon belül köteles visszautalni a 2500,-Ft-os kauciót.

5.1.8. A szolgáltatási díjak megváltoztatásának jogát az Üzemeltető fenntartja. A megváltozott díjakat az Üzemeltető előzetesen közli elektronikus felületein, amelyek az alábbiak lehetnek:

- Rendszerüzenet az Üzemeltető honlapján
- Facebook oldal
- E-mail üzenet
- Hírlevél

Rendszeres takarítás esetén az új szolgáltatási árak a soron következő takarítási alkalmat követő második alkalom esetében lépnek hatályba, minden egyszeri megrendelés esetén az árváltozás után leadott rendelésekre érvényes.

6. Számlázás

6.1. Szolgáltatás nyújtását követően a Szolgáltató – és nem az Üzemeltető – a szolgáltatásról számlát, szolgáltatótól függetlenül e-számlát bocsát ki a Felhasználó részére.

6.2. A szolgáltatás nyújtása az alábbi formában történhet:

6.2.1 Amennyiben áfás számla igénye van, ezt a Weboldalon tudja jelezni a Foglалás leadásakor az „áfás számla” gomb megnyomásával. A megrendelés elvégzése után - „pénztártól való távozást” követően-, utólagosan (már az nap sem) nem áll a Szolgáltató módjában áfás számlát kiállítani [az Áfa tv. 163. § (2) bekezdés b) pontja alapján].

6.2.2. A kiközvetített Szolgáltató egyéni vállalkozó vagy cég. Ebben az esetben a Szolgáltató állít elő számlát a Felhasználó részére. Amennyiben a Szolgáltató egyéni vállalkozó és KATA adózó, alanyi adómentes számlát állíthat ki.

6.2.3. Amennyiben a Szolgáltató magánszemély, abban az esetben az egyes gazdasági és pénzügyi tárgyú törvények megalkotásáról, illetve módosításáról szóló 2010. évi XC. törvény értelmében háztartási alkalmazotként történő bejelentés szükséges a Felhasználó részéről. Háztartási munkát végző természetes személyként történő foglalkoztatás, melyben adórendszeren kívüli juttatásnak minősül a Szolgáltatónak fizetett ellenszolgáltatás a szolgáltatásáért. A bejelentési kötelezettség a Nemzeti Adó-és Vámhivatal felé történik havi szinten, 1000 Ft regisztrációs díjfizetés ellenében.

7. Kárfelelősség, jóállás, szavatosság, panaszkezelés, egyéb jogérvényesítési eszközök, elállás

7.1. Kárfelelősség

7.1.1. A Szolgáltató teljes körű felelősséget vállal mindennemű kárért, amelyet okoz a Felhasználónak. Az Üzemeltető semmilyen kárért nem vállal felelősséget, amelyet a Szolgáltató okozott a Felhasználónak, tekintettel arra, hogy a szolgáltatási szerződés a Szolgáltató és a Felhasználó között jön létre.

7.1.2. A Felhasználó által biztosított tisztítószerek, eszközök rendeltetésszerű használata folytán bekövetkezett esetleges károkért a Szolgáltató felelősséget nem vállal. A Felhasználó nem szerződés szerű teljesítése esetén bekövetkező károkért sem a Szolgáltató, sem az Üzemeltető felelősséget nem vállal. Az ablakon, vagy más üveges felületen bekövetkezett, fagyásból eredő repedés vagy törés miatt sem a Szolgáltató, sem az Üzemeltető nem vállal felelősséget.

7.1.3. Üzemeltető tájékoztatja a Felhasználókat, hogy a szolgáltatási szerződés nem szerződés szerű teljesítésének számít különösen, ha a Szolgáltató az Üzemeltető által közvetített Felhasználó személyes adatainak birtokában az Üzemeltető kizárásával nyújt szolgáltatást az adott Felhasználó részére. A Szolgáltató az Üzemeltető által közvetített Felhasználóval csak az Üzemeltetőn keresztül léphet kapcsolatba és tarthat fenn kapcsolatot. Amennyiben a Felhasználó az Üzemeltető megkerülésére veszi rá a Szolgáltatót, úgy az alábbiak az irányadóak:

7.1.3.1. A Szolgáltató 1.000.000,- Ft kötbér és kártérítés (elmaradt haszon) megfizetésére köteles az Üzemeltető részére.

7.1.3.2. Az Üzemeltető a Szolgáltatóval fennálló szerződést azonnali hatállyal felmondja, a Felhasználó felhasználói profilját törli és a törlést követő 1 (egy) éven át újabb regisztrációját nem engedélyezi.

7.2. Jóállás, kellékszavatosság

7.2.1. Az Üzemeltető a Weboldalon értékesített Szolgáltatások tekintetében minden esetben közvetítőként jár el, ezért a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatásokért nem tartozik sem jóállási, sem szavatossági kötelezettséggel.

7.3. Panaszkezelés

7.3.1. Az Üzemeltető a közvetítő tevékenységére figyelemmel tájékoztatja a Felhasználót, hogy a Szolgáltató és a Felhasználó között esetlegesen felmerülő jogvita és igényérvényesítés esetén az Üzemeltető kizárólag közvetítő, mediációs szerepvállalásra vállal kötelezettséget.

7.3.2. Üzemeltető a panaszokat a hatályos jogszabályok figyelembevételével ügyfélszolgálatán kezeli a Bevezető címszó alatt megadott ügyfélszolgálati elérhetőségeken.

7.3.3. Panaszkezelés és minőségi kifogások kezelése során az Üzemeltető a fogyasztóvédelmi törvény, a Polgári Törvénykönyv, illetve jelen Felhasználási Feltételek rendelkezései alapján jár el.

7.3.4. A Felhasználó a Szolgáltatás nyújtásától számított - a Szolgáltatás jellegéből fakadóan kizárólag - 24 órán belül jelezheti az Üzemeltető felé az alábbiak szerint, hogy a Szolgáltatással nem volt elégedett, kifogásolhatja annak minőségét. Nem minősül panasznak valamely kérdés megvizsgálása, Felhasználó érdeklődése.

7.3.4.1. Az Üzemeltető a Szolgáltatás végeztével értékelőlapot küld ki a Felhasználó részére e-mailben, amely 24 órán belüli kitöltésével és elküldésével a Felhasználó jelezheti kifogásait, panaszát. Az Üzemeltető csak ezen az értékelőlapon beérkező panaszokat vizsgálja ki. Az értékelőlapot visszaküldhetik postai úton is a 1097 Budapest, Pápay István utca 3. címre vagy emailen is az info@rendi.hu e-mail címre.

7.3.4.2. A Felhasználónak az elvégzett Szolgáltatással kapcsolatos panaszát igazolnia szükséges (pl.: fotó küldésével), melyet az értékelőlaphoz kérünk csatolni.

7.3.4.3. Amennyiben az Üzemeltetőt a Szolgáltatás nyújtásától számított 24 órán belül értesíti a Felhasználó, az Üzemeltető a vita tárgyát haladéktalanul, de legkésőbb 1 (egy) munkanapon belül továbbítja a Szolgáltató felé. Ilyen esetben a Szolgáltató visszatér a Felhasználóhoz, és elfogadható szinten javítja vagy teljesíti az igényelt szolgáltatásokat. Az Üzemeltető vállalja, hogy közreműködik a megfelelő időpont kijelölésében a Felhasználó és a Szolgáltató között, mely időben a Szolgáltató visszatér az igényelt szolgáltatás helyszínére, és teljesíti az igényelt szolgáltatásokat. Ebben az esetben a Foglalásban igényelték nem tekinthetők elvégzettek. Az Üzemeltető ebben az esetben ezért nem számít fel újabb, a Foglalásban szereplő Szolgáltatási díjat a Felhasználó részére (így nem kerül kifizetésre újabb díj a szolgáltatásért a Szolgáltató részére).

7.3.4.4. Az Üzemeltető a beérkező panaszokat lehetőség szerint haladéktalanul, de legkésőbb azok beérkezésétől számított 30 napon belül válaszolja meg és intézkedik a válasz postai feladása iránt. A panasz elutasítása esetén az Üzemeltető az elutasítás indokáról, valamint arról, hogy a Felhasználó a panasz jellegétől függően mely hatóság, vagy békéltető testületi eljárást kezdeményezheti, tájékoztatja a Felhasználót.

7.3. Egyéb igényérvényesítési eszközök

7.3.1. Amennyiben a Szolgáltató és a Felhasználó között fennálló jogvita békés úton nem rendeződik, a Felhasználó bírósági eljárást kezdeményezhet, továbbá – amennyiben a Felhasználó fogyasztónak minősül – fogyasztói jogvita esetén az alábbi jogérvényesítési lehetőségek állnak nyitva a Felhasználó számára:

- Panasztétel a fogyasztóvédelmi hatóságnál,
- Békéltető testület eljárásának kezdeményezése

7.3.2. A Békéltető Testület eljárására a fogyasztónak minősülő Felhasználó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület illetékes. A Felhasználó erre irányuló kérelme alapján a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület helyett a szerződés teljesítésének helye vagy a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozás, illetve az annak képviselőjére feljogosított szerv székhelye szerinti békéltető testülethez is benyújtható a kérelem.

A Békéltető Testületek elérhetőségei az alábbi linken elérhetők:

<http://www.fogyasztovedelem.kormany.hu/node/8579>

Az Üzemeltető székhelye szerint illetékes békéltető testület a Veszprém Megyei Békéltető Testület, melynek az alábbiak az elérhetőségei:

Cím: 8200 Veszprém, Radnóti tér 1. Pf.: 220

Telefon: ügyfélfogadási időben: 06-88-814-121, a kamara titkársága: 06 88 814-111

Fax: 06-88-412-150

E-mail: info@bekeltetesveszprem.hu

Honlap: www.bekeltetesveszprem.hu

7.3.3. Fogyasztónak minősül az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje. A békéltető testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában fogyasztónak minősül a fentiekben túlmenően az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró, külön törvény szerinti civil szervezet, egyházi jogi személy, társasház, lakásszövetkezet, mikro-, kis- és középvállalkozás is, amely árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje.

7.3.4. Az Üzemeltetőt a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli, ennek keretében köteles a Békéltető Testület eljáró tanácsának elnöke által megküldött értesítés részére történt kézbesítésétől számított nyolc napon belül írásban nyilatkozni a fogyasztónak minősülő Felhasználó igényének jogosságát és az ügy körülményeit, valamint a tanács döntésének kötelezőként történő elfogadását illetően, nyilatkozatában meg kell jelölnie az állításait alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait, valamint csatolnia szükséges azokat az okiratokat (ezek másolatát), amelyek tartalmára bizonyítékként hivatkozik.

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 az Üzemeltető a meghallgatáson egyezség létrehozatalára feljogosított személy részvételét biztosítani köteles.

7.3.5. A leírtakon felül az Üzemeltető tájékoztatja a Felhasználókat, hogy az Európai Parlament és Tanács fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról (fogyasztói online vitarendezési irányelv) szóló 524/2013/EU rendeletével létrehozta az ún. online vitarendezési platformot. E platform célja, hogy elősegítse a fogyasztók és kereskedők közötti jogviták független, pártatlan, átlátható, eredményes, gyors és méltányos, bírósági eljáráson kívüli online rendezését.

Annak érdekében, hogy a fogyasztók széles köre előtt ismert legyen az online vitarendezési platform létezése, az Unióban letelepedett és online adásvételi vagy szolgáltatási szerződésekben érintett kereskedőknek a weboldalukon a platformra vezető elektronikus linket kell elhelyezniük.

Az online vitarendezési platform egyablakos ügyintézési pontként működik azon fogyasztók és kereskedők számára, akik a fent hivatkozott EU rendelet hatálya alá tartozó jogvitáikat bírósági eljárásen kívül kívánják rendezni. Az online vitarendezési platform egy interaktív weboldal, amely elektronikus úton és díjmentesen elérhető az Unió intézményeinek valamennyi hivatalos nyelvén, így magyarul is.

Az online vitarendezési platform elektronikus linkje <http://ec.europa.eu/odr>

7.4. Elállás

7.4.1. A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Kormányrendelet alapján a Felhasználó a szolgáltatási szerződés megkötésének napjától számított 14 napon belül jogosult indokolás nélkül elállni a szolgáltatási szerződéstől. A szolgáltatási szerződés megkötésének napja az a nap, amikor az Üzemeltető megküldi a Felhasználónak a Szolgáltató adatait tartalmazó elfogadó emailt, csatolva hozzá a szolgáltatási szerződés alanyairól szóló tájékoztatót.

7.4.2. Szolgáltatástól való elállási szándék esetén a Felhasználó köteles erről írásban értesíteni az Üzemeltetőt. Az elállásra a nyilatkozat minta ITT elérhető. Az elállás közzlése az info@rendi.hu email címre küldött, elállásra/felmondásra vonatkozó egyértelmű nyilatkozattal is lehetséges. Amennyiben az érintett Foglalás még nem teljesült, az Üzemeltető a Foglalást azonnal törli és az elállás kézhezvételétől számított 14 napon belül köteles visszautalni a Felhasználónak a törölt Foglalás vételárát. A Felhasználót nem terhelik költségek, amennyiben elállási jogával határidőben és a Foglalás teljesítésének megkezdését megelőzően él.

7.4.3. A Felhasználót a szolgáltatási szerződés megkötése előtt (azaz a Foglalás elküldése után, de az Üzemeltető Foglalást elfogadó és a szolgáltatási szerződés alanyairól szóló tájékoztatót tartalmazó emailjét megelőzően) megilleti az ajánlat visszavonásának joga, ami a szerződés megkötésére kiterjedő ajánlati kötöttséget megszünteti.

7.4.4. A Foglalás teljesítésének megkezdését követően, de még a Foglalás egészének teljesítését megelőzően a Felhasználó az indokolás nélküli felmondási jogával kizárólag akkor élhet, ha megtéríti az Üzemeltető és a Szolgáltató szolgáltatás megkezdésével keletkezett ésszerű költségeit, és különösen a 9.1. pontban rögzített szabályok szerinti lemondási díjakat (bánatpénzeket).

7.4.5. A Felhasználó nem élhet az elállás/felmondás jogával, a Foglalás egészének teljesítését követően, ha a Szolgáltató a teljesítést a Felhasználó kifejezett, előzetes beleegyezésével kezdte meg, és a Felhasználó tudomásul vette, hogy a Foglalás egészének teljesítését követően felmondási jogát elveszíti.

8. A Weboldalon elérhető Szolgáltatások teljesítése során elvárt szolgáltatói és felhasználói követelmények

8.1. Az Üzemeltető partner Szolgáltatói a Felhasználók felé az alábbiakat garantálják

8.1.1. A Foglalásnak megfelelően végzi el az igényelt szolgáltatást.

8.1.2. Az igényelt Foglalást elfogadható mértékű odafigyeléssel és szakértelemmel végzi el.

8.1.3. Megtesz minden szükséges óvintézkedést a Felhasználó tulajdonának elvesztése és/vagy sérülése ellen.

8.1.4. Az igényelt Foglалás alapján a Felek által kívánt végeredménynek a lehető leginkább megfelelő módon nyújtja a Szolgáltatást.

8.1.5. A Szolgáltatás időtartamát hatékonyan használja ki a Foglалásban szerepeltek elvégzéséhez.

8.1.6. Szolgáltatás nyújtását követően a szolgáltatásról számlát bocsát ki a Felhasználó részére.

8.2. Felhasználó kötelezettségei

8.2.1. Megtesz mindent annak érdekében, hogy a Szolgáltató hatékonyan elvégezhesse az igényelt szolgáltatásokat a Foglалásnak megfelelően.

8.2.2. Amennyiben külön tisztítószer/takarítóeszköz csomagot a Foglалásban nem igényelt, biztosítja a szükséges tisztítószereket és takarítóeszközöket.

8.2.3. A Felhasználó mindent megtesz annak érdekében, hogy biztonságos munkavégzési helyet biztosítson a Szolgáltató számára.

8.2.4. A Felhasználó felelős az Üzemeltető mielőbbi értesítéséért a Szolgáltató által okozott károk tekintetében, melyeket az igényelt Szolgáltatások teljesítését követő legfeljebb huszonnégy (24) órában jelezni kell.

8.2.5. Üzemeltető tájékoztatja a Felhasználót – és a Felhasználó az Felhasználási Feltételek elfogadásával tudomásul veszi –, hogy az Üzemeltetőn keresztül történő szerződéskötés kizárólagos. Amennyiben tisztességtelen piaci gyakorlatot követve, a Szolgáltatóval való közvetlen kapcsolatfelvétel útján próbál a Weboldalon közzétett ajánlathoz hasonló kedvezményes adás-vételt lefolytatni rábírva a Szolgáltatót az Üzemeltető megkerülésére, úgy az Üzemeltető jogosult – összhangban a 7.1.3. pontban írtakkal – a Felhasználó regisztrációját haladéktalanul törölni és újbóli regisztrációját a törlést követő 1 (egy) évig korlátozni. Az Üzemeltető tájékoztatja továbbá az Felhasználót, hogy a Szolgáltatók jogosultak a fent részletezett megkerülésre vonatkozó ajánlatról az Üzemeltető-t értesíteni. Felhasználó tudomásul veszi továbbá, hogy az ilyen tisztességtelen piaci magatartásra ösztönző ajánlatéttel a Szolgáltatót gazdasági veszélybe sodorja, tekintettel arra, hogy az ilyen ajánlatok Szolgáltatói által történő elfogadása és az Üzemeltető megkerülésével kötött szolgáltatási szerződés esetén a Szolgáltató súlyos szerződésszegést követ el és anyagi kártérítéssel tartozik az Üzemeltető felé.

9. Módosítások, Foglалások törlése, Visszafizetés

9.1 A Felhasználó által kért módosítások és törlések:

9.1.1. Amennyiben a Szolgáltató nem tud bejutni a háztartásba vagy a helyszínen derül ki, hogy a Felhasználó nem tart igényt a megrendelt szolgáltatásra, akkor a teljes takarítási díj levonásra kerül.

9.1.2. Ha a Felhasználó 12 órával a kezdés előtt lemondja egyszeri rendelését, abban az esetben 2500 Ft lemondási díjat (bánatpénzt) számol fel az Üzemeltető.

9.1.3. Heti, illetve kétheti rendelés esetén legalább 5 alkalom, havi megrendelés esetén legalább 3 alkalom igénybevétele szükséges ahhoz, hogy a Felhasználó jogosult legyen a kedvezményre. Ha 5, vagy 3 alkalom előtt lemondásra kerül a teljes rendelés, úgy visszamenőleg levonásra kerül a jogtalanul igénybe vett kedvezmény mértéke, továbbá 5000 Ft egyszeri lemondási díjat (bánatpénz) számol fel az Üzemeltető.

Ha elégedetlenség következtében kerül lemondásra a teljes rendelés, akkor ezt minden esetben jelezni kell az Üzemeltető felé, aki másik Szolgáltatót biztosít a Felhasználó számára. Minden esetben a Felhasználói profil használata javasolt, hiszen ott egyszerűen, pár kattintással módosítható a rendelés a Felhasználó részéről.

Amennyiben a helyszínen, a szolgáltatás megkezdésének idejében történik meg a lemondás, úgy a nem teljesült szolgáltatás díja nem kerül visszautalásra a Felhasználó felé.

9.1.4. Heti és kétheti takarítási szolgáltatás rendelés során legalább 5 alkalom igénybevétele kötelező. Heti rendelés során 7 héten belül kell felhasználni a takarítást, míg kéthetnél 14 héten belül. Havi takarítási szolgáltatás rendelés során 3 alkalom igénybevétele kötelező 5 hónapon belül.

9.2 Az Igényelt Szolgáltatások törlése a Szolgáltató által:

9.2.1. Amennyiben a Szolgáltató nem képes teljesíteni egy elfogadott Foglalást a Foglалási időben, a Szolgáltató a lehető leghamarabb értesíti erről az Üzemeltetőt, hogy a vállalat időben a szolgáltatás elvégzésére alkalmas másik Szolgáltatót rendelhessen a Foglалáshoz.

9.2.2. Amennyiben a Szolgáltató visszamond egy Foglалást, az Üzemeltető az észszerűség keretein belül mindent megtesz, hogy átszervezze az igényelt szolgáltatások teljesítésének időpontját a Szolgáltató javára.

9.2.3. Amennyiben nem jön létre megállapodás a Szolgáltató és a Felhasználó között, az Üzemeltető másik Szolgáltatót rendel az adott Foglалáshoz.

9.3 Visszafizetések:

9.3.1. Amennyiben a Felhasználó a jelen szerződésnek a Szolgáltató által való megsértéséből adódóan visszatérítésre jogosult, a visszatérítés összege nem haladhatja meg a nettó Szolgáltatási díjat, mely a Szolgáltatónak került kifizetésre.

10. Kedvezmények

10.1. Az Üzemeltető által nyújtott, takarítási szolgáltatásra vonatkozó százalékos kedvezmények két típusra oszthatók: rendszeres és eseti kedvezmények.

10.1.1. A rendszeres kedvezmények közé sorolandó, a nem egyszeri alkalomra rendelt takarítási szolgáltatásra adott, az alapsomag árából levonódó 18, 15, vagy 6 százalékos kedvezmény, amely már az első alkalomtól érvényes. Minden más százalékos kedvezmény eseti kedvezménynek minősül.

10.1.2. Az Üzemeltető által nyújtott eseti kedvezmények, mindig az új megrendelésekre vonatkoznak és más kedvezménnyel nem vonhatók össze, valamint mindig az alapsomag árából vonódnak le. Rendszeres takarítás rendelése esetén, csak az első alkalomra érvényesíthető. A további szolgáltatásokra vonatkozó kedvezmények, rendszeresség hiányban mindig csak egy alkalomra érvényesíthetők.

10.1.3. Ajándék extra kínálása esetén a megadott extrák egyikét ingyenesen lehet hozzáadni a választott alapsomaghoz, függetlenül attól, hogy egyszeri, vagy rendszeres takarítást rendel a Felhasználó, de szintén csak az első alkalomra érvényesíthető.

11. Weboldal használatával kapcsolatos követelmények

11.1 Felhasználó a Weboldal használata során a jóhiszeműség és a tisztesség követelményeinek megfelelően, a vonatkozó jogszabályi előírások tiszteletben tartásával köteles eljárni. Következésképp a Weboldalt nem használhatja jogsértő tartalmak, számítógépes vírusok terjesztésére, vagy jogosulatlan adatgyűjtésre.

11.2 Felhasználó kifejezetten felelősséggel tartozik valamennyi olyan kárért, amelyet az Üzemeltetőnek a Felhasználó általi szabálytalan és/vagy jogellenes használata okozott.

11.3 Felhasználó az Üzemeltető előzetes írásbeli engedélye hiányában nem jogosult a Weboldalt reklámozás vagy egyéb promóciós célokból felhasználni. A Weboldal politikai célú felhasználása szigorúan tilos.

11.4 Felhasználó hozzájárul ahhoz, hogy az általa a Weboldalra feltöltött tartalmakat, az Üzemeltető fa Felhasználó utasítása szerint módosítsa.

11.5 Amennyiben Üzemeltető tudomására jut bármilyen, a Felhasználó általi szabálytalan és vagy jogellenes felhasználás, úgy jogosult az Felhasználó regisztrációját felfüggeszteni, illetve adott esetben törölni.

13. Záró rendelkezések

12.1. A Felhasználó tudomásul veszi, hogy az Üzemeltető semmilyen körülmények között sem tehető felelőssé a kiközvetített Szolgáltatás teljesítésével kapcsolatosan felmerülő semmilyen kárért, igényért, követelésért, ugyanakkor az Üzemeltető vállalja, hogy vita, panasz esetén közvetít a Felhasználó és a Szolgáltató között és eljár a Szolgáltatónál a Felhasználó által jelzett kár, igény, követelés békés rendezése érdekében.

12.2. Digitális adattartalom

A megrendelés adatait az Üzemeltető tárolja. Ha nyomtatott formában is meg szeretné kapni a Felhasználó, akkor kinyomtathatja a "Megrendelés visszaigazolása"-t. Ez akkor jelenik meg a Felhasználó képernyőjén, miután elküldte a Foglalását. Miután Felhasználó megadta az Üzemeltető részére az email-címét, az Üzemeltető – a Foglalást visszaigazoló e-mailben – elküldi a Felhasználónak a Foglalásának valamennyi lényeges adatát e-mailben, amelyet szintén kinyomtathat.

A Weboldal valamennyi szoftver környezetben és operációs rendszerben futtatható, amelyben html-alapú weboldal megjeleníthető. A Weboldal működése során esetlegesen, bármely okból felmerülő szoftverhibákért felelősséget nem vállal. Hiba esetén az Üzemeltető kéri Felhasználóit, hogy a hiba lehető legrövidebb időn belüli elhárítása, illetve a szükséges intézkedések megtétele érdekében szíveskedjenek tájékoztatni az Üzemeltetőt.

12.3. Jelen Felhasználási Feltételek elválaszthatatlan részét képezi az Adatvédelmi szabályzat.

12.4. Az Üzemeltető jogosult jelen Felhasználási Feltételeket bármikor, egyoldalúan módosítani, melyről az Üzemeltető a Weboldalon és/vagy e-mailben ad tájékoztatást. A módosított rendelkezések hatályba lépésének napja az a nap, amelyen a módosított Felhasználási Feltételek publikálásra kerül a Weboldalon és a hatályba lépést követően leadott megrendelésekre – rendszeres Szolgáltatás esetén a hatályba lépést követően esedékes második alkalomtól – alkalmazandók. Jelen Felhasználási Feltételek 2020.02.03. naptól visszavonásig hatályosak.

12.5. Az Üzemeltető fenntartja a jogot, hogy bármikor, bármilyen változtatást, javítást hajtson végre a Weboldalon, előzetes figyelmeztetés nélkül és, hogy a Weboldalt akár más domainnév alá helyezze át.