

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK (ÁSZF)

Preambulum

Ha a jelen **Általános Szerződési Feltételekkel**, a <https://kristalytisztasag.com> weboldalunk használatával, a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatban kérdése merül fel, vagy amennyiben egyedi igényét szeretné velünk megbeszélni, úgy kérjük, vegye fel velünk a kapcsolatot az alább megadott elérhetőségen!

Szolgáltató adatai

- Név: **Márvány Kristály Kft.**
- Képviseli: Kесе Balázs ügyvezető
- Székhely: 1131 Budapest, Vőlegény u. 77.
- Adószám: 23304123-2-41
- Telefon: +3630 971 4479

A jelen ÁSZF-ben használt fogalmak

Felek: Szolgáltató és a szolgáltatást igénybe vevő (Megrendelő) és/vagy a weboldalt látogató személy együttesen

Fogyasztó: 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.

Fogyasztói szerződés: olyan szerződés, melynek egyik alanya fogyasztónak minősül

Panasz: olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más - így különösen bírósági, közigazgatási - eljárás hatálya alá. A panasz javaslatot is tartalmazhat.

Szolgáltatás: termék, ingatlan vagy vagyoni értékű jog értékesítésén kívül minden olyan - ellenszolgáltatás fejében végzett - tevékenység, amely a megrendelő, illetve megbízó igényének kielégítésére valamely eredmény létrehozását, teljesítmény nyújtását vagy más magatartás tanúsítását foglalja magában

Békéltető testület: tartós alapon létrejött, a fogyasztói jogviták alternatív vitarendezési eljárás keretében történő rendezésével foglalkozó szervezet, amelyet az e törvényben meghatározott szerv (személy) nyilvántartásba vett

Vételár: a szolgáltatásért fizetendő ellenszolgáltatás.

Az ÁSZF hatálya, elfogadása

A közöttünk létrejövő szerződés tartalmát – a vonatkozó kötelező érvényű jogszabályok rendelkezései mellett – a jelen Általános Szerződési Feltételek (**a továbbiakban: ÁSZF**) határozzák meg. Ennek megfelelően tartalmazza a jelen ÁSZF az Önt és bennünket illető jogokat és kötelezettségeket, a szerződés létrejöttének feltételeit, a teljesítési határidőket, a fizetési feltételeket és a felelősségi szabályokat.

A szerződés nyelve, a szerződés formája

A jelen ÁSZF hatálya alá tartozó szerződés nyelve a magyar nyelv.

A jelen ÁSZF hatálya alá tartozó szerződések nem minősülnek írásba foglalt szerződéseknek, azokat az Szolgáltató nem iktatja. A Szerződésre a magyar jog előírásai az irányadóak.

Általános szerződési feltételek

Szolgáltatásunk igénybevételeinek szabályai az alábbiakban kerülnek összefoglalásra.

Szolgáltatás lényege röviden

A weboldalunkon adunk ehhez részletesebb tájékoztatást, de egy rövid felsorolás erejéig itt is jelezzük:

- szőnyeg- és kárpittisztítás
- padló és linóleum felújítása
- parketta csiszolás, olajozás, lakkozás
- márvány felületek polírozása, felújítása
- Terrazzo felújítás, csiszolás

A felsorolt szolgáltatások iránt érdeklődők telefonon vagy e-mailben jelezhetik igényeiket, amelyekre minden esetben árajánlatot adunk. Amennyiben ügyfelünk az árajánlatot elfogadta és ezt jelzi számunkra, a helyszínre történő kiszállással tudjuk felmérni a kiindulási helyzetet és pontosítani az elvégzendő feladatokat.

A feladatok elvégzését és az elvégzett munka eredményének átvételét követően Ön számla ellenében, készpénzzel vagy átutalással tud fizetni.

Amennyiben a távozásunkat követően még a Megrendelő félnek teendői vannak/lesznek a tisztított felülettel vagy anyaggal (pl. szárítási idő kivárása) kapcsolatban (a megfelelő, hosszú távú eredmény érdekében), erre vonatkozóan a munkavégzést követően, a helyszínen megfelelő tájékoztatást adunk.

Szolgáltató nyilatkozata: a weboldalon bemutatott, és az adott megrendelésben vállalt (árajánlatban részletezett és pontosított) feladatok magas színvonalú ellátásához szükséges szakmai tudással, munkaeszközzel és technológiával rendelkezem. Ennek megfelelően vállalom az adott szolgáltatás ill. feladat által megkívánt legmagasabb szintű teljesítést. Ehhez kapcsolódó szakmai felelősségbiztosítással rendelkezem.

A szerződés létrejötte

A szerződéskötés az Ön részéről a jelen Általános szerződési feltételek (ÁSZF) igazolható elfogadásával történik meg. Erre a felek szóbeli és/vagy írásbeli egyeztetéseit, a feladat, az időigény, az ár és – szükség esetén – egyéb információk pontosítását követően kerül sor oly' módon, hogy a Szolgáltató e-mailben elküldi a Megrendelő részére e szerződés (ÁSZF) webes elérhetőségének (weboldal) linkjét. A link megnyitásával a Megrendelő áttekintheti a jelen ÁSZF-ben foglaltakat és amennyiben elfogadja azt, az ehhez kapcsolódó jelölő négyzetben megjelöli. A weboldalon található „KAPCSOLAT” űrlap elküldésével (zöld színű, „Küldés” gombra kattintással) a felek szerződést kötöttek a jelen ÁSZF-ben rögzített feltételekkel.

A jelen Szolgáltatást igénybe vevő (Megrendelő) fél a cselekvőképességében nem korlátozott, a 18. életévét betöltött, természetes személy lehet.

Jelen ÁSZF elfogadásával Ön kijelenti és szavatol a következőkért:

- A szerződéskötés időpontjában betöltötte a 18. életévét.
- Tudomásul veszi, hogy a szerződés elfogadása az árajánlatban részletezett szolgáltatás megrendelését jelenti. Az ehhez kapcsolódó adatkezelési szabályokról az [Adatkezelési tájékoztatónk](#) ad további információt.

Szolgáltató fenntartja magának a jogot arra vonatkozóan, hogy a jelen szerződési feltételeket bármikor megváltoztassa. Jelen ÁSZF módosítása esetén, a frissített feltételeket haladéktalanul közzéteszi a weboldal Általános Szerződési Feltételek felületén. Az előzőek szerint módosított Általános Szerződési Feltételek a közzététel napját követő nap nulla órától lép hatályba.

Regisztráció: A weboldalon megjelenített szolgáltatások igénybevételéhez regisztrációra nincs lehetőség és nincs szükség.

Szolgáltatási terület:

- Budapest teljes közigazgatási területe
- Pest Vármegye
- Nógrád Vármegye
- Heves Vármegye
- Jász-Nagykun-Szolnok Vármegye
- Bács-Kiskun Vármegye
- Fejér Vármegye
- Komárom-Esztergom Vármegye

Általános díjfizetési szabályok

- a) Árajánlat adása valamennyi érdeklődő számára költségmentes.
- b) A helyszíni felmérés díjköteles szolgáltatás, melynek teljes díját Szolgáltató megrendelés esetén a szolgáltatási díjba beszámítja. Abban az esetben, ha az érdeklődő helyszíni felmérést kért és kapott, majd – bármilyen okból – nem rendeli meg a szolgáltatást, Szolgáltató minden esetben díjat számol fel.
Ennek összege Budapesten, 60.000,- Ft szolgáltatási (vagy az árajánlatban kalkulált szolgáltatási) díj alatti megrendelés esetén: 9.000,- Ft (+ Áfa). Amennyiben a szolgáltatási (vagy az árajánlatban kalkulált szolgáltatási) díj meghaladja a 60.000,- (hatvanezer) Ft-ot, a kiszállási díjat Szolgáltató előzetesen, az árajánlatban, írásban, egyedileg közli.
- c) A weboldalon szolgáltatásonként megtalálhatók azok díja is, melyek minden esetben az általános forgalmi adó nélküli, nettó díjat mutatják. A számlázott összeg további, 27% Áfát tartalmaz majd.
- d) Abban az esetben, ha a megrendelés helyszíne az adott település szabályai szerinti díjköteles parkolási zónában található, Szolgáltató az ott tartózkodására eső parkolási díjat a számla összegében felszámítja.
- e) Esetenként Szolgáltató rezszi óradíjjal kalkulál olyan munkavégzés esetében, melyek nem illeszkednek valamely, konkrétan megjelölt szolgáltatáshoz: ide tartozik – de nem kizárólag – a próbamunka, vagy olyan rész-szolgáltatás, melynél a Megrendelő egy szolgáltatási kört csak részben vesz igénybe. Szolgáltató minden esetben árajánlatában előre részletezi az érdeklődő (potenciális Megrendelő) részére a várható költségeket, így adott esetben a rezszi óradíj mértékét is. A rezszi óradíj összege: 24.000,- Ft (+ Áfa), ami a megkezdett órák szorzatával adja ki a szolgáltatási díjat.
- f) A szolgáltatás díjának megfizetése készpénzben és utólagos átutalással történhet, számla alapján, a felek megállapodása szerint. Amennyiben a Megrendelő a számla kiegyenlítésével 30 napon túli késedelembe esik, Szolgáltató jogosult vele szemben késedelmi kamat felszámítására. Ennek mértéke megegyezik a mindenkor érvényes jegybanki alapkamat mértékével.
- g) Megrendelő nem jogosult költség felszámolására a Szolgáltató szerződés szerinti teljesítésével szemben abban az esetben sem, ha a feladatok ellátása érdekében a Szolgáltató a Megrendelő költségére használja a helyszín infrastruktúráját (a szükséges mértékben). Ide

tartozik pl. a víz, elektromos áram, internet (WIFI) használata a munka elvégzése, ill. az adott megrendelés teljesítése erejéig.

A szolgáltatáshoz kapcsolódó lehetséges jogsértések és a felelősség, egyéb feltétel:

- a) A Szolgáltató által meghatározott, teljes szolgáltatási díj megfizetésével a Megrendelő valamennyi költséget megfizetett, a Szolgáltatónak ehhez kapcsolódóan, utólagos, egyéb követelése nincs.
- b) Szolgáltató a szolgáltatás ellátása alatt saját gépeit, eszközeit és tisztító anyagait használja, ezek helyszínré- és elszállításáról saját maga gondoskodik.
- c) A szolgáltató által alkalmazott gépek, eszközök és tisztító szerek a hatályos magyar jogi szabályozásnak megfelelőek, engedélyezettek, melyek használatáért, működésért Szolgáltató felelősséget vállal.
- d) A Szolgáltató által a feladat ellátása érdekében alkalmazott gépek, eszközök és tisztító szerek kizárólag a Szolgáltató által használhatók fel: Megrendelő tudomásul veszi, hogy ezekhez nem nyúlhat, nem veheti el, nem adhatja át harmadik személy részére, és ebben – saját felelősségét kihangsúlyozva - a gyermekeit is megakadályozza. Az ebből keletkező esetleges károkért, beleértve a Szolgáltató részére (pl. gépeiben, eszközeiben) okozott károkat is, a teljes felelősség a Megrendelőt terheli.
- e) Szerződő Felek rögzítik, hogy a Megrendelő a Szolgáltató rendelkezésére bocsát minden olyan információt, amelyek a szerződés teljesítése szempontjából a teljesítéshez szükségesek.
- f) A Szolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy a feladatát magas színvonalon, az előírt szabályoknak megfelelően, a jogszabályok ismeretében és annak megfelelően látja el. Szolgáltató károkozása esetén köteles azt a Ptk. szabályai szerint megtéríteni.
- g) A felek vállalják a szolgáltatás teljesítéséhez kapcsolódó folyamatos együttműködést: ennek megfelelően Megrendelő a szükséges mértékben elősegíti a megrendelés Szolgáltató általi teljesítését.
- h) **Hibás teljesítés:** amennyiben Szolgáltató a vállalt kötelezettségének nem, vagy nem megfelelő minőségben tesz eleget, az hibás teljesítésnek minősül. Ebben az esetben köteles a hibás teljesítést azonnal – vagy a lehetőségekhez mérten legrövidebb idő alatt -, saját költségén kijavítani.
Szerződő felek rögzítik, hogy amennyiben a Szolgáltató által elvégzett és átadott munka nem, vagy csak részben tekinthető szerződésszerű teljesítésnek, úgy a Szolgáltató csak arányosan csökkentett szolgáltatási díjra tarthat igényt.

A jelen Szerződés megszűnése, az elállás joga

- a) **Elállás a szerződéstől:** Megrendelő jogosult e Szerződés teljesítése előtt annak felmondására. A felmondás közlése írásban történhet, a Szolgáltató által fentebb megjelölt e-mail címre küldött elektronikus levél által, a Szolgáltatás teljesítésére a felek által megállapodott időpontot megelőző legalább 24 órával megelőzően.
- b) Szolgáltató a szerződés felmondására nem jogosult.
- c) Abban az esetben, ha a Megrendelő a szolgáltatás megállapodás szerinti időpontjától visszafelé számított 24 órán belül felmondja a szerződést, a Szolgáltató jogosult az előre kalkulált (Megrendelő részére az árajánlatban adott tájékoztatás szerinti) szolgáltatási díjra, annak 30%-a mértékéig. E körbe tartozik az az eshetőség is, ha Megrendelő nem mondja fel ugyan a szerződést (nem áll el a megrendeléstől), de a megállapodás szerinti időpontban, nem biztosítja Szolgáltató részére a feladatai ellátásához szükséges helyszínt és/vagy körülményeket, ami miatt a szolgáltatás szerződés szerinti teljesítése – a Megrendelőnek felróható okból - ellehetetlenül.
- d) A jelen szerződéstől a Szolgáltatás teljesítésének megkezdése után elállni nem lehet.

Panaszkezelés

A szolgáltatás során esetlegesen felmerülő panaszát Ön a jelen ÁSZF-ben második bekezdésében jelzett elérhetőségek valamelyikén teheti meg. A Panaszkezelésünk minden esetben térítésmentes.

a.) Szóbeli panasz

A szóbeli (telefon közölt) panaszt haladéktalanul megvizsgáljuk és lehetőség szerint azonnal orvosoljuk. Amennyiben a panaszkezelés módjával Ön nem ért egyet vagy a panasz azonnali orvoslására nincsen lehetőség, úgy panaszról jegyzőkönyvet veszünk fel, és annak tartalmát egyeztetjük Önnel. A jegyzőkönyv másolati példányát átadjuk/megküldjük. A panaszt annak beérkezését követően megvizsgáljuk és a panasszal kapcsolatos álláspontunkról a benyújtástól számított 30 napon belül indokolással ellátott választ küldünk.

A panaszról készült jegyzőkönyv a következők adatokat tartalmazza:

- a panaszos nevét;
- a lakcímét vagy levelezési címét;
- a panasz előterjesztésének idejét, módját;
- a panasz részletes leírását

b.) Írásbeli panasz

- Írásbeli panasz esetén a panasz ügyet a beérkezést követően megvizsgáljuk és vizsgálat eredményéről a panasz közlését követő 30 napon belül írásbeli választ küldünk. Igény esetén a vizsgálat eredményéről Szolgáltató elektronikus úton értesítést küld.
- A panaszt a hatályos jogszabályi előírások alapján a vizsgáljuk meg, utasítjuk el, vagy orvosoljuk.
- Válaszlevelünkben kitérünk a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz orvoslása érdekében tett intézkedésekre, elutasítás esetén pedig az elutasítás indokaira. A tájékoztatását egyértelmű, közérthető indokolással látjuk el, melynek során egyszerű nyelvezetet használunk, kerülve a jogi szakkifejezések indokolatlan használatát. Törekszünk arra, hogy válaszlevelünkben valamennyi kifogására érdemi választ adjunk.
- A panaszkezelés során a panaszos által megadott adatokat az információs és önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeljük.
- Az írásbeli panaszokat – beleértve a személyes megjelenés során előadott panaszról készült jegyzőkönyvet is – továbbá az azokra adott válaszokat öt évig archiváljuk. A megőrzési idő elteltével az adathordozókat (okiratokat) a leselejtezzük.
- A panasznyilvántartásban rögzített személyes adatokat kizárólag a panaszügyek regisztrálásának és a panaszügyek elbírálásának céljából használjuk fel.

c.) Jogorvoslat

Amennyiben panaszja teljesen vagy részlegesen elutasításra kerül, vagy a panasz kivizsgálására fent megszabott határidő eredménytelenül eltelt, esetleg bármilyen fogyasztói panaszt kíván benyújtani, úgy a területileg illetékes járási kormányhivatalhoz fordulhat. Erről bővebb információ az alábbi linken érhető el: <https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok/budapest/megye/panasz-munkacsoport>

Egyéb rendelkezések

- Jelen dokumentum tartalmazza a Felek között létrejött teljes megállapodást. Ha valamely illetékes hatóság jelen Megállapodás bármely rendelkezését akár részben, akár egészében érvénytelennek vagy végrehajthatatlannak tartja, az érintett rendelkezés fennmaradó része,

továbbá a Megállapodás további rendelkezései érintetlenül hatályban és érvényben maradnak.

- Adatkezeléssel kapcsolatos észrevételeit, panaszait a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság (1055 Budapest, Falk Miksa u. 9-11; ugyfelszolgalat@naih.hu) felé teheti meg.

A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy a szolgáltatás bármely tartalmi elemét bármikor előzetes figyelmeztetés nélkül módosítsa vagy megszüntesse, azok megjelenését, tartalmát, működését megváltoztassa, azon hirdetést, saját szolgáltatásait bemutató vagy egyéb tartalmat helyezzen el.

A Szolgáltatással kapcsolatos problémák az ügyfélszolgálatnak jelezhetők a fentebb megadott elérhetőségeken.

Jelen ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekben a magyar jogszabályok, elsődlegesen a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. Törvény szabályai az irányadóak.

Budapest, 2024. július