

UandB Kft.
Általános Szerződési Feltételek

1. Általános rendelkezések

1.1 ÁSZF tárgya

A jelen Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: ÁSZF) **UandB Kft.** (a továbbiakban: **Szolgáltató**) által nyújtott elektronikus kereskedelmi szolgáltatásokat igénybe vevő személy (a továbbiakban: **Felhasználó**) jogait és kötelezettségeit tartalmazza. A jelen ÁSZF hatálya kiterjed a <https://uandbcleaning.hu/> weboldallal (továbbiakban: **Weboldal**, vagy **weboldal**) kapcsolatos olyan elektronikus kereskedelmi szolgáltatások összességére (a továbbiakban: **Szolgáltatás**, illetve **Szolgáltatások**), amely a Weboldalon keresztül történik.

1.2 ÁSZF időbeli hatálya

Jelen ÁSZF 2025.12.30. napjától hatályos és egészen visszavonásáig hatályban marad. Szolgáltató jogosult egyoldalúan módosítani jelen ÁSZF-et, mely módosításokat Szolgáltató egyrészt a Weboldalon közzéteszi.

1.3 A szerződés létrejötte, nyelve

A jelen ÁSZF útján kötött szerződés írásba foglalt szerződésnek minősül, a Szolgáltató rögzíti a szerződést, továbbá, a szerződés utóbb hozzáférhető a Weboldalon.

A Felhasználó és a Szolgáltató között a Szolgáltatásra irányuló szerződés az ÁSZF Weboldalon történő elfogadásával jön létre.

A szerződés és a szerződéskötés nyelve a magyar.

Szolgáltató nem áll magatartási kódex hatálya alatt.

1.4 Alkalmazandó jog

A Weboldalon keresztül történő vásárlásra a jelen ÁSZF, továbbá a magyar jog vonatkozó rendelkezései irányadók, így különösen

- a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény,
- az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény,
- a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet,

kivéve amennyiben a Fogyasztó személyére tekintettel más állam joga lenne kizárólagosan alkalmazandó.

2. Felek

2.1 Szolgáltató

Cégnév: **UandB Kft.**

Cégjegyzékszám: 13-09-178073

Nyilvántartó hatóság neve: Budapest Környéki Törvényszék Cégbírósága

Adószáma: 25421516-2-13

Székhelye és levelezési cím: 2681 Galgagyörk, Kossuth Lajos utca 14.

Elektronikus levelezési cím (e-mail): info@uandbcleaning.hu

Telefonszáma: +36/30-407-7014

Tárhelyszolgáltató neve, székhelye, e-mail elérhetősége: Sybell Informatika Kft., székhelye: 1138 Budapest, Tomori utca 34. 2. emelet, telefonszám: +36 1 707 67 27, e-mail: info@sybell.hu

2.2 Felhasználó:

Bármely olyan személy, aki a Szolgáltatásokat igénybe veszi, a Szolgáltatóval szerződést köt.

3. A Szolgáltatás

3.1 A Szolgáltatás leírása

A Weboldal egy takarítási szolgáltatásokat bemutató oldal, amelyen keresztül a Felhasználó ajánlatot kérhet takarítási szolgáltatásra, és amely Weboldal használatával a Felhasználó el tudja fogadni a jelen ÁSZF-et, amely alkalmazandó lesz a Felek közötti minden későbbi szolgáltatás megrendelésre is, amennyiben a Felek ettől eltérően nem állapodnak meg.

3.2 A Weboldal használata és a megrendelés menete

3.2.1 Megrendelés

A Weboldal böngészéséhez nincsen szükség a regisztrációra.

A Weboldalon az „Ajánlatkérés” menüpont a Felhasználó a kapcsolatfelvételi adatait, illetve az által igényelt takarítási szolgáltatásokkal kapcsolatos részleteket.

Az ajánlatkérés véglegesítéséhez el kell fogadnia a Felhasználónak az ÁSZF-et a megfelelő jelölőnégyzet kipipálásával.

A „Küldés” gombra kattintva véglegesíti az ajánlatkérést, és ezen gombra való kattintással a Felhasználó elfogadja az ÁSZF-et. A Felhasználó tudomásul veszi és elfogadja, hogy minden további takarítási szolgáltatás megrendelésre, függetlenül attól, hogy arra milyen csatornán történt (pl. szóban, telefonon, írásban, e-mailben, szöveges üzenetben) a jelen ÁSZF lesz irányadó, mindaddig, amíg a Felek ettől eltérően nem egyeznek meg kölcsönösen.

A fentieket követően az ajánlatkérése megérkezik hozzánk. Az ajánlatkérését követően e-mailben válaszunk Önnek, amennyiben szükséges a kért szolgáltatással kapcsolatos részleteket pontosítjuk, illetve amennyiben minden adat rendelkezésre áll, úgy árajánlatot adunk a konkrét takarítási feladatra.

A konkrét takarítási feladattal kapcsolatban az árajánlatban foglalt feltételek, valamint jelen ÁSZF az irányadó. A jelen ÁSZF keretszerződésnek minősül, így a későbbi árajánlatkérésekre és egyedi megrendelésekre jelen ÁSZF weboldalon történő újbóli elfogadása nélkül is lehetőség van, az ÁSZF a későbbi egyedi megrendeléseire is irányadó lesz.

Amennyiben az árajánlatunkat Ön visszaigazolja bármilyen formában (e-mail, szöveges üzenet, írásbeli formában, szóban, telefonon), abban az esetben az egyedi megrendelés és a szerződés közöttünk létrejön a jelen ÁSZF és az árajánlat szerinti tartalommal.

A megkötött szerződés elektronikus úton jön létre, és a jelen ÁSZF 1.4. pontjában felsorolt, vonatkozó jogszabályok alapján.

Amennyiben az árajánlat és a jelen ÁSZF között ellentmondás van, abban az esetben az árajánlat az irányadó.

A Felhasználónak az árajánlat elfogadása előtt bármelyik lépésnél lehetősége van az esetleges adatbeviteli hibák javítására a Szolgáltatónak történő e-mail írásával. Ilyen hibák lehetnek például helytelenül megadott cím, helytelenül megadott szolgáltatások, stb.

3.2.3. Fizetési módok

- **Banki átutalás:** A Felhasználó a termék vételárát a számlán szereplő bankszámlaszámára banki átutalással egyenlíti ki. Az átutalás közlemény rovatába a Felhasználó köteles a számla sorszámát megadni.

3.2.4. Számlázás

A megrendelt szolgáltatásról a Szolgáltató elektronikus számlát küld a Felhasználó által megadott e-mail címre. Az ÁSZF elfogadásával Ön hozzájárulását adja az elektronikus számlabefogadásához az Ön által megadott e-mail címre. A Szolgáltató a számlát a szolgáltatás felek által egyeztetett időpontjának napjától kezdődően jogosult kiállítani. A Felhasználó a számlát annak kiállítását követő 8 napon belül köteles kiegyenlíteni.

3.3 A Weboldal használatának műszaki feltételei

3.3.1. A weboldal asztali számítógépekre és okoseszközökre is optimalizált. A Weboldal használatához asztali számítógép, vagy okoseszköz szükséges, amelyen kompatibilis szoftver és internetkapcsolat van, amelyek költségeit a Felhasználó viseli.

3.4. A takarítási tevékenység

3.4.1. A Szolgáltató a szolgáltatáshoz szükséges tisztítószerreken felül a szükséges eszközöket, úgy mint: működő porszívó, felmosó felszerelés, seprű/lapát, stabil létra, a Felhasználó kérésére, díj ellenében biztosítja, amennyiben azok nem állnak rendelkezésre a takarítással érintett ingatlanban.

3.4.2. Ha a Felhasználó alkalmatlan eszközt vagy pedig célszerűtlen vagy szakszerűtlen utasítást ad, erre a Szolgáltató köteles őt figyelmeztetni. A figyelmeztetés elmulasztásából eredő kárért a Szolgáltató felelős. Ha azonban a Felhasználó a figyelmeztetés ellenére utasítását fenntartja, vagy nem szolgáltat megfelelő eszközt, a Szolgáltató a szerződéstől elállhat, vagy azt felmondhatja. Ha ezen jogával a Szolgáltató nem él, akkor a kapott anyaggal, illetőleg a Felhasználó utasítása szerint a Felhasználó kockázatára köteles a munkát elvégezni.

3.4.3. A Szolgáltató a Felhasználó által adott anyaggal, eszközzel, illetve utasítás szerint nem végezheti el a munkát, ha ez jogszabály vagy hatósági rendelkezés megsértésére, vagy az élet- és vagyonbiztonság veszélyeztetésére vezetne. Ilyen jellegű utasítás megtagadása esetén a Felhasználó köteles a Szolgáltató addig elvégzett munkáját, valamint a felmerült költségeit megtéríteni.

3.4.4. A Felhasználó köteles a munkaterületet a Szolgáltató részére biztosítani, illetve biztosítani a megállapodott időpontban a munkaterületre történő bejutást a Szolgáltató részére.

3.4.5. A Felhasználó jogosult a Felek által megállapodott takarítási időpontot legalább 48 órával korábban írásban, vagy e-mail üzenetben közölt lemondással, vagy időpont módosítással jogkövetkezmény nélkül lemondani, vagy módosítani.

3.4.6. Amennyiben a Felhasználó a Szolgáltatóval megállapodott időpontot módosítani kívánja, abban az esetben a Felhasználó köteles az időpont módosítás tekintetében a Szolgáltatót írásban, vagy e-mailben előzetesen értesíteni legalább 48 órával az előre leegyeztetett teljesítés előtt, ellenkező esetben a Felhasználó köteles rendelkezésre állási díjat fizetni a Szolgáltatónak. A rendelkezésre állási díj mértéke 15.000, - Ft + ÁFA / alkalom.

3.4.7. Amennyiben a Felhasználó a megállapodott takarítási időpontot megelőző 24 órán belül mondja le / módosítja az időpontot, vagy a megbeszélte takarítási időpontot nem mondja le és a Szolgáltatót nem engedi be a takarítási szolgáltatással érintett ingatlanba, vagy a munkaterület bármilyen okból a Szolgáltató részére nem biztosítja, abban az esetben a Felhasználó köteles az árajánlatban meghatározott teljes díjat (az óradíjat a munkamennyiséghez igazolódó átlagos óraszám figyelembevételével a kiszállási díjjal együtt) a Szolgáltató részére bánatpénz jogcímen megfizetni. A jelen pontban meghatározott jogkövetkezmények nem alkalmazhatóak, amennyiben a Felhasználó fogyasztónak minősül és fogyasztóként kifejezetten az ÁSZF 7. fejezetében meghatározott jogait gyakorolja határidőn belül az ott rögzített feltételek szerint.

4. A Felhasználó jogai és kötelezettségei

4.1 A Weboldal használata során a Felhasználó jogosult a Weboldal futtatására, működtetésre, képernyőn történő megjelenítésére, a Weboldal tárolására (a biztonságos üzemeltetéshez szükséges **mértékben**). A Felhasználó a fentiekben felül nem jogosult a Weboldal semmilyen további felhasználására, így különösen a Felhasználó harmadik személy részére további hozzáférést, felhasználást nem engedélyezhet, nem jogosult a Weboldal módosítására, átdolgozására, továbbfejlesztésre, nyilvánossághoz való közvetítésére. A Szolgáltató a Weboldal forráskódját a Felhasználó részére nem adja át.

4.2 A Felhasználó a Szolgáltatás felületén megtekintett tartalmat, vagy annak bármely részét csak a szerzői és szellemi alkotásokról szóló jogszabályok, különösen a szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvény megtartásával használhatja fel.

4.3 A szerzői jogok bármely megsértéséből eredő minden kárért a jogsértő Felhasználót teljes kártérítési felelősség terheli.

4.4 Felhasználó a Weboldal használatakor az alábbi magatartási szabályok betartására köteles:

- nem használja a Weboldalt semmilyen törvénybe ütköző vagy jelen ÁSZF-ben tiltott célra,
- nem használja a Weboldalt semmilyen káros vagy ártó szándékkal,
- nem használja a Weboldalt arra, hogy Szolgáltatót megkárosítsa,

5. A Szolgáltató jogai és kötelezettségei

5.1 A Weboldal és az abban található valamennyi tartalom, szöveg, grafika, ábra a Szolgáltató kizárólagos tulajdonát képezi. A Weboldal a szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvény szerinti szerzői jogi védelem alatt áll.

5.2 A Szolgáltató jogosult a Felhasználó adatait nyilvántartásban szerepeltetni és a Felhasználó adatait a Felhasználó által elfogadott Adatvédelmi Tájékoztató szerint felhasználni.

6. Karbantartás/Frissítés

6.1 Annak érdekében, hogy a Szolgáltatást a Felhasználók számára a legmagasabb színvonalon tudja nyújtani, a Szolgáltató a Weboldalt érintően időszakonként karbantartást, frissítést végez, mely a szolgáltatás korlátozásával vagy szünetelésével járhat.

6.2 A Szolgáltató nem vállal semminemű felelősséget a Szolgáltatás olyan akadozásáért, szünetelésért és az ebből eredő bárminemű kárért, mely olyan műszaki, infrastrukturális okból következett be, mely érdekkörén kívül esik (pl. áramszünet stb.), továbbá amely a fentiek szerinti karbantartási, frissítési munkálatok miatt és ezen idő alatt következett be.

7. Elállási jog, kellékszavatosság, termékszavatosság, jótállás

7.1 Elállási/Felmondási jog

Jelen pontban foglalt elállási jog kizárólag a Fogyasztónak (a továbbiakban „**Fogyasztó**”) minősülő Felhasználókat illeti meg. Fogyasztónak minősül a szakmája, foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személyre vonatkoznak, aki szolgáltatást megrendel, igénybe vesz, valamint a szolgáltatással kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje.

A fogyasztót az alább meghatározott határidőn belül indokolás nélküli elállási jog illeti meg. A fogyasztó elállási jogát a szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetében a szerződés megkötésének napjától számított **14 (tizennégy) napon** belül gyakorolhatja.

A szerződés a felek között a Szolgáltató ajánlatának Felhasználó általi elfogadásának napján kerül megkötésre.

A Fogyasztót az alábbi esetekben nem illeti meg az elállási jog:

- a) Szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetében a szolgáltatás maradéktalan teljesítése után, azonban, ha szerződés fizetési kötelezettséget keletkeztet a fogyasztó számára, csak akkor, 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.

A Felhasználó az ajánlatkérés során kifejezetten nyilatkozik, hogy előzetes beleegyezésével kezdi meg a Szolgáltató a teljesítést nyomban a „Küldés” gomb megnyomását követően, valamint tudomásul veszi, hogy a teljesítés megkezdését követően elveszíti a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 20. §-a szerinti elállási, illetve azonnali felmondási jogát.

A Felhasználó a visszatérő Szolgáltatások megrendeléskor kijelenti, hogy előzetes beleegyezésével kezdi meg a Szolgáltató a teljesítést, valamint tudomásul veszi, hogy a teljesítés megkezdését követően elveszíti a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 20. §-a szerinti elállási, illetve azonnali felmondási jogát.

A fenti tartalmú nyilatkozat esetén, amennyiben a teljesítés megkezdődik, a fogyasztót a fenti 14 napos határidőn belül indokolás nélküli felmondási jog illeti meg.

A Szolgáltatás teljesítése azzal kezdődik meg, hogy a Szolgáltató a takarítás választott helyszínére elindul és azzal fejeződik be, hogy a vállalt takarítási tevékenységet elvégzi.

Ha a Fogyasztó elállási jogával élni kívánna, az elállási szándékát tartalmazó egyértelmű nyilatkozatát eljuttatni köteles (például postán, elektronikus úton küldött levél útján) a jelen ÁSZF 2.1. pontjában feltüntetett elérhetőségekre. Ebből a célból Fogyasztó felhasználhatja a jelen ÁSZF mellékletét képező elállási nyilatkozat mintát is. Fogyasztó határidőben gyakorolja elállási jogát, ha a fent megjelölt határidő lejárta előtt megküldi elállási nyilatkozatát a Szolgáltató részére.

A Fogyasztót terheli annak bizonyítása, hogy elállási jogát jelen rendelkezéseknek megfelelően gyakorolta. A Szolgáltató e-mailben visszaigazolja a Fogyasztó elállási nyilatkozatának megérkezését.

Ha a Fogyasztó eláll a szerződéstől, haladéktalanul, de legkésőbb a Fogyasztó elállási nyilatkozatának kézhezvételétől számított **14 napon** belül a Szolgáltató visszatéríti a Fogyasztó által teljesített valamennyi ellenszolgáltatást. Felmondás esetén (amennyiben a teljesítés már megkezdődött) a Szolgáltató a még nem teljesített szolgáltatások ellenértékét téríti vissza a Felhasználó részére.

A visszatérítés során az eredeti ügylet során alkalmazott fizetési móddal egyező fizetési módot használ a Szolgáltató, kivéve, ha Fogyasztó más fizetési mód igénybevételéhez kifejezetten a hozzájárulását adja.

7.2 Kellékszavatosság

Amennyiben a fogyasztónak minősülő Felhasználó hibás teljesítést tapasztal az Szolgáltató részéről, úgy kellékszavatossági igényt érvényesíthet vele szemben. Fogyasztói szerződés esetén a Felhasználó az átvételtől számított 2 éven belül élhet szavatossági igényével az olyan hibák esetén, amelyek már a termék átadásakor is fennálltak. Ezen időszak lejártát követően kellékszavatossági jog nem érvényesíthető.

Nem fogyasztói szerződés (például vállalkozás részéről történő vásárlás) esetén a kellékszavatossági igény az átvétel napjától számított 1 éven belül gyakorolható.

A Felhasználó választása szerint kérhet kijavítást vagy cserét, kivéve, ha az aránytalan többletköltséggel járna a Szolgáltató számára, vagy teljesítése lehetetlen. Amennyiben ezekre nincs mód, a Felhasználó kérheti az ár arányos csökkentését, a hibát maga is kijavíthatja vagy kijavíttathatja a Szolgáltató költségére, illetve – súlyosabb hiba esetén – el is állhat a szerződéstől. Fontos: természetes személy fogyasztó esetén a saját javítás vagy javíttatás jogát nem lehet érvényesíteni. Jelentéktelen hiba esetén az elállás kizárt.

A Felhasználó az általa választott szavatossági igényről másikra áttérhet, de az ezzel járó költségek őt terhelik, kivéve, ha az áttérés indokolt, vagy azt az Szolgáltató magatartása tette szükségessé.

A Felhasználó köteles a felfedezett hibát haladéktalanul, de legkésőbb két hónapon belül jelezni a Szolgáltató felé.

A kellékszavatossági igény közvetlenül a Szolgáltatóval szemben is érvényesíthető.

Ha a szerződés teljesítésétől számított egy éven belül érvényesíti igényét, és igazolni tudja a vásárlás tényét (pl. számlával), a hiba eredetét vélelmezni kell, kivéve, ha a Szolgáltató bizonyítja, hogy a hiba a teljesítést követően keletkezett. Egy év elteltével a Felhasználónak kell bizonyítania, hogy a hiba már a teljesítéskor fennállt.

Ha a szavatossági igény csak a termék meghatározott, elkülöníthető részére vonatkozik, akkor az a termék többi részére nem terjed ki.

A Szolgáltató nem vállal felelősséget semmilyen közvetett kárért.

A Szolgáltató nem vállal felelősséget a Weboldal folyamatos, hibamentes működéséért, vagy vírusoktól és egyéb kártevőktől való mentességéért.

A Szolgáltató a Felhasználó által okozott károkért nem tehető felelőssé.

A Szolgáltató kártérítési felelőssége a Felhasználói igénnyel érintett szolgáltatás Felhasználó által kifizetett nettó ellenértékének mértékéig terjed.

7.3 Termékszavatosság

Tekintettel arra, hogy a Szolgáltatás nem ingó dologra (termékre) vonatkozik, a jelen ÁSZF szerinti Szolgáltatás tekintetében nem áll fenn termékszavatosság.

7.4 Jótállás

A Szolgáltatót a Szolgáltatás tekintetében nem terheli jótállási kötelezettség.

7.5. Vitarendezés Fogasztónak nem minősül Felhasználók esetén

7.5.1. A jelen 7.5. számú fejezetben meghatározott rendelkezések kizárólag a Fogasztónak nem minősülő felhasználókra vonatkoznak.

7.5.2. Jelen ÁSZF-ben nem szabályozott kérdések vonatkozásában a magyar jog, azon belül a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény rendelkezései az irányadók. Felek jogvita esetére az elsőfokon járásbírói hatáskörbe tartozó ügyekben Budapesti II. és III. Kerületi Bíróság kizárólagos illetékességében, míg az elsőfokok törvényszéki hatáskörbe tartozó ügyekben a Kecskeméti Törvényszék kizárólagos illetékességében állapodnak meg.

8. Vis maior

8.1 Egyik fél sem felel a szerződésben foglalt kötelezettség teljesítésének olyan késedelméért vagy meghúulásáért, amelynek oka a felek érdekkörén kívül eső elháríthatatlan esemény. Ilyen körülménynek tekintendő például: természeti katasztrófa, tűz, áradás, hatóság rendelkezése, szükségállapot, lázadás, polgárháború, háború, sztrájk vagy hasonló munkabeszüntetés, szervertámadás, hacker támadások, jogosulatlan hozzáférések stb.

8.2 Ha vis maior esemény miatt a szünetelés időtartama meghaladja a két hónapot, bármelyik Fél jogosult a Szerződést azonnali hatállyal felmondani.

8.3 A teljesített Szolgáltatások számlájának kiegyenlítése alól a vis maior körbe tartozó események sem jelentenek mentességet, és a Felhasználó e körben nem jogosult kártérítésre.

9. Panasz, jogvita

9.1 A Szolgáltatóhoz előterjesztett fogyasztói panaszok

A Felhasználó a Szolgáltatással, illetve a Szolgáltató tevékenységével vagy mulasztásával kapcsolatos fogyasztói kifogásait a 2.1. pontban rögzített elérhetőségeken szóban vagy írásban terjesztheti elő. A Szolgáltató a panaszt egyedi azonosítószámmal látja el.

A Szolgáltató a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha a Felhasználó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató

a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát legkésőbb az érdemi válaszával egyidejűleg megküldi a Felhasználó részére.

A panaszról felvett jegyzőkönyv tartalmazza:

- a Felhasználó nevét, lakcímét,
- a panasz előterjesztésének helyét, idejét és módját,
- a panasz részletes leírását, a Felhasználó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzékét,
- a Szolgáltató nyilatkozatát a panasszal kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
- a jegyzőkönyvet felvevő személy aláírását,
- a jegyzőkönyv felvételének helyét és idejét, valamint
- a panasz egyedi azonosítószámát.

A Szolgáltató a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát három évig megőrzi, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatja.

Az írásbeli panaszt a Szolgáltató – ha az Európai Unió közvetlenül alkalmazandó jogi aktusa eltérően nem rendelkezik – a beérkezését követően harminc napon belül köteles írásban érdemben igazolható módon megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt. Ennél rövidebb határidőt jogszabály, hosszabb határidőt törvény állapíthat meg. A panaszt elutasító álláspontját a Szolgáltató megindokolja.

A korábbi, érdemben megválaszolt panasz tartalmával azonos tartalmú, ugyanazon fogyasztó által tett, ismételt, új információt nem tartalmazó panasz, valamint az azonosíthatatlan személy által tett fogyasztói panasz kivizsgálását a vállalkozás mellőzheti.

9.2 Fogyasztóvédelmi panasz

Amennyiben a Felhasználó panasa teljesen vagy részlegesen elutasításra kerül, vagy a panasz kivizsgálására fent megszabott határidő eredménytelenül eltelt, úgy a Felhasználó a területileg illetékes járási hivatalhoz fordulhat. A fogyasztóvédelmi hatóság eljárása megindításának feltétele, hogy a Felhasználó a Szolgáltatóval közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését. Fogyasztóvédelmi hatósággént a kormányhivatalok járnak el.

Nem tartoznak a fogyasztóvédelmi hatóság hatáskörébe a fogyasztó és a vállalkozás között kötött szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, valamint a szerződésszegés és joghatásai megállapításával összefüggő vitás ügyek, amelyek tipikusan kellékszavatossági, jótállási, illetve kártérítési kötelezettség teljesítésével kapcsolatosak. Az ilyen, egyedi fogyasztói jogviták rendezése érdekében a Felhasználó bírósághoz fordulhat, vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti.

A fogyasztóvédelmi panaszról, valamint a fogyasztóvédelmi hatóságok elérhetőségeiről a Felhasználó az alábbi honlapon kaphat bővebb tájékoztatást: www.fogyasztovedelem.kormany.hu

9.3 Békéltető testületi eljárás kezdeményezése

A Felhasználónak további lehetősége a békéltető testületi eljárás kezdeményezése a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testületnél, melyek elérhetőségeiről, valamint a békéltető testületi eljárásról bővebben a bekeltetes.hu oldalon tájékozódhat.

A Budapesti Békéltető Testület elérhetőségei:

Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.

E-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu

Telefonszám: (06 1) 488 2131

9.4 Online vitarendezési fórum

A Felhasználó panaszait az alábbi címen is bejelentheti: <https://webgate.ec.europa.eu>

A panasz bejelentésének feltétele, hogy az visszterhes szolgáltatással legyen kapcsolatos.

9.5 Bírósági út

A Felhasználó igényeit bírósági úton is érvényesítheti a Szolgáltatóval szemben. A jelen ÁSZF szerinti termékértékesítéssel kapcsolatos perekre a magyar bíróságok kizárólagos joghatósággal rendelkeznek, kivéve, amennyiben jogszabály a Fogyasztó személyére tekintettel más állam bíróságainak kizárólagos joghatóságát írja elő.

10. Teljességi záradék

A jelen ÁSZF a Felek között létrejövő Szerződéssel együtt a Felek közötti szerződéses megállapodás valamennyi feltételét tartalmazza, az írásba nem foglalt korábbi megállapodások hatályukat veszítik.

Amennyiben a jelen ÁSZF egyes rendelkezései vagy rendelkezéseinek egyes részei hatálytalanok vagy végrehajthatatlanok lennének, vagy hatálytalanok vagy végrehajthatatlanná válnának, az ÁSZF egyéb részei hatályosak maradnak. Ilyen esetben (kiegészítő) értelmezés útján azok a vonatkozó szabályozások érvényesek, amelyek a lehető leginkább megfelelnek a hatálytalan vagy végrehajthatatlan szabályozás gazdasági céljának.

Mellékletek:

- 1.sz. melléklet: Elállási/Felmondási nyilatkozat minta

1. sz. melléklet

Elállási-/Felmondási nyilatkozat-minta

(csak a szerződéstől való elállási szándék esetén töltse ki és juttassa vissza)

Címzett: **UandB Kft.** (székhelye: 2681 Galgagyörk, Kossuth Lajos utca 14., elektronikus levelezési cím (e-mail): info@uandbcleaning.hu)

Alulírott(ak) kijelenti(k), hogy gyakorlom/gyakoroljuk elállási/felmondási jogomat/jogunkat az alábbi az alábbi áru(k) adásvételére vagy az alábbi szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés tekintetében:

.....

Szerződéskötés időpontja/átvétel időpontja:

Fogyasztó(k) neve:

Fogyasztó(k) címe:

A fogyasztó(k) aláírása (kizárólag papír alapon tett nyilatkozat esetén):

Kelt: