

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

1. Szolgáltató / Szolgáltató adatai:

Cégnév: CleenUp Magyarország Korlátolt Felelősségű Társaság
Székhely és postai cím: 2120 Dunakeszi, Szódi utca 55.
Nyilvántartásba bejegyző bíróság: Budapest Környéki Törvényszék
Cégbírósága
Cégjegyzékszám: 13-09-213309
Adószám: 29273463-2-13
E-mail cím: hello@cleenup.com
Telefonszám: +36703391307

valamint a CleenUp Magyarország Korlátolt Felelősségű Társasággal szerződésben álló franchise partnerei (a továbbiakban: Franchise Partnerek), akik a jelen általános szerződési feltételek 1. számú mellékletben kerülnek felsorolásra. Együttesen Szolgáltatók.

Panasz kezelése: a fenti pontban "Szolgáltató" alatt megjelölt CleenUp Magyarország Kft., valamint a Franchise Partnerek jogosultak.

Tárhelyet biztosító szolgáltató adatai:

Név: 3Gteam Kft.
Képviseli: Papp Dániel József
Székhely: 1152 Budapest, Illyés Gyula utca 2-4. A.
Adószám: 14451722-2-42
Cégjegyzékszám: 01 09 904437
Telefonszám: +36 20 375 3196
Email cím: info@3gteam.hu

2. Általános rendelkezések

2.1. A jelen általános szerződési feltételek (a továbbiakban: "ÁSZF") a www.cleenup.hu honlapon (a továbbiakban: "Weboldal"), a CleenUp applikáción (a továbbiakban: "Applikáció") az ÁSZF 1. számú mellékletében meghatározott fix telephelyeken (a továbbiakban: "Fix Telephely"), továbbá az egyedi megrendelésekben meghatározott címeken a CleenUp Magyarország Korlátolt Felelősségű Társaság, illetve a Franchise Partnerek (a továbbiakban együttesen: "Szolgáltató") által végzett szolgáltatásnyújtásra vonatkoznak, a Szolgáltató és a szolgáltatást igénybe vevő felhasználó, aki lehet Fogasztó vagy bármilyen jogi személy (a továbbiakban: "Felhasználó(k)") közötti jogviszony feltételeit határozzák meg.

A Weboldal és az Applikáció üzemeltetője a CleenUp Magyarország Korlátolt Felelősségű Társaság Szolgáltató. A Weboldalon és Applikáción keresztül, valamint a Fix Telephelyen az ÁSZF-ben meghatározott feltételek mellett a Felhasználók a gépjármű tisztítási szolgáltatásokat igénybe vehetik. A Szolgáltató bármikor jogosult a jelen ÁSZF-t módosítani, illetve a szolgáltatást és/vagy az Applikációt és/vagy a Weboldal működtetését módosítani vagy megszüntetni.

Felek: Szolgáltató és Felhasználó együttesen

Fogyasztó: a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy

Fogyasztói szerződés: olyan szerződés, melynek egyik alanya fogyasztónak minősül.

2.2. A Szerződésre a magyar jog előírásai az irányadóak, és különösen az alábbi jogszabályok vonatkoznak:

1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről

2001. évi CVIII. törvény az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről

2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről

45/2014. (II.26.) kormányrendelet a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól

1999. évi LXXVI. törvény a szerzői jogról

AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2018/302 RENDELETE (2018. február 28.) a belső piacon belül a vevő állampolgársága, lakóhelye vagy letelepedési helye alapján történő indokolatlan területi alapú tartalomkorlátozással és a megkülönböztetés egyéb formáival szembeni fellépésről, valamint a 2006/2004/EK és az (EU) 2017/2394 rendelet, továbbá a 2009/22/EK irányelv módosításáról

2.3. Az ÁSZF hatálya alá tartozó szerződések nyelve a magyar nyelv.

2.4. Az ÁSZF hatálya alá tartozó szerződések nem minősülnek írásba foglalt szerződésnek, azokat a Szolgáltató nem iktatja, utóbb nem hozzáférhetők.

2.5. A Szolgáltató vonatkozásában nem áll rendelkezésre a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény szerinti magatartási kódex, a Szolgáltató semmilyen magatartási kódexnek nem veti alá magát.

2.6. A Szolgáltató törekszik arra, hogy Felhasználó minden szükséges információt és minden lehetséges segítséget megkapjon a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatban, ennek érdekében a Szolgáltatások nyújtásának feltételeit (különösen: a választható mosási csomagokat, azok árait) a Weboldalon, az Applikációban, valamint a Fix Telephelyen közzéteszi.

2.7. Jelen ÁSZF folyamatosan elérhető a Weboldalon, az Applikációban, valamint a Fix Telephelyen, továbbá letölthető és bármikor kinyomtatható a következő linken: <https://cleenup.hu/impresszum/>

2.8. A Weboldal és Applikáció megjelenítése és tartalma szerzői jogi védelem alatt állnak. Minden, a megjelenítést, tartalmat, szolgáltatásokat érintő, vagy egyéb más felhasználás a Szolgáltató írásbeli engedélye nélkül tilos, különös tekintettel az adatbázisokba történő rögzítésre, sokszorosításra, a reklámcélú felhasználás bármely formájára, valamint harmadik félnek történő továbbításra, valamennyi esetben, akár egészben, részben vagy átdolgozott formában. A Weboldalon és Applikáción megjelenő tartalmakat és megjelenítést, vagy annak bármely részletét kizárólag a szellemi alkotásokhoz fűződő jogok jogosultjának az előzetes, kifejezett és írásbeli hozzájárulása esetén lehet felhasználni.

3. Regisztráció

3.1. A Weboldalon és az Applikáción való böngészéshez, a szöveges tartalmak megtekintéséhez a Felhasználónak szükséges regisztrálnia.

3.2. Felhasználó a Weboldalon és az Applikációban megismerheti és amennyiben egyetért azzal, a regisztráció alkalmával pipálható cellában jelölheti, hogy elfogadja az ÁSZF-et és a Weboldalon és az Applikációban közzétett Adatkezelési tájékoztatót. A CleenUp Magyarország Korlátolt Felelősségű Társaság Szolgáltató biztosítja, hogy a Weboldalon és az Applikációban mind az ÁSZF, mind az Adatkezelési tájékoztató bármikor, bárki számára hozzáférhető, megismerhető.

3.3. Felhasználó regisztrációja során köteles a saját, valós adatait megadni. A regisztráció során megadott valótlan, vagy más személyhez köthető adatok esetén az elektronikus szerződés nem jön létre.

Szolgáltató kizárja felelősségét, amennyiben a Felhasználó más nevében, más személy adataival veszi igénybe szolgáltatásait.

3.4. Szolgáltató a hibásan megadott regisztrációt érvénytelennek tekinti. Az érvénytelen regisztráció nem jelent kötelezettséget a Szolgáltatóra nézve. Szolgáltató továbbá semmilyen formában nem vállal felelősséget a Felhasználó által helytelenül megadott adatokból eredendő téves vagy késedelmes teljesítésért

3.5. Szolgáltatót nem terheli felelősség az abból adódó károkért, ha a Felhasználó a jelszavát elfelejti, vagy azt illetéktelenek számára, bármely nem Szolgáltatónak felróható okból hozzáférhetővé teszi.

3.6. A regisztráció során megadott adatokhoz Felhasználó bármikor jogosult hozzáférni és megváltoztatni, feltéve, hogy a változások a valóságnak megfelelnek. A Felhasználó jogosult továbbá a regisztráció során megadott adatait törölni a CleenUp Magyarország Korlátolt Felelősségű Társaság Szolgáltatóhoz intézett írásbeli kérés alapján, jogszabályban meghatározottak szerint.

A Felhasználó kérésére törölt adatok a Szolgáltató szerződészerű teljesítését akadályozhatják vagy lehetetlenné tehetik, ezért Szolgáltató semmilyen formában nem vállal felelősséget az ebből adódó nem teljesítésért és egyéb következményekért.

3.7. A Szolgáltató bármikor egyoldalúan jogosult a Felhasználót a szolgáltatásokból kizárni, illetve a CleenUp Magyarország Korlátolt Felelősségű Társaság jogosult a regisztrációt törölni, amennyiben a Felhasználó részéről az Applikáció vagy a Weboldal vagy a szolgáltatás használata tekintetében törvénytelenység vagy visszaélés történik vagy annak alapos gyanúja merül fel.

4. A szolgáltatás megrendelésének menete, feldolgozása és teljesítése a Weboldalon és az Applikációban

A szolgáltatás megrendelése:

4.1. Felhasználó abban az esetben jogosult regisztrálni, amennyiben elolvasta az ÁSZF-et és az Adatkezelési tájékoztatót, azok minden pontjával egyetértett és egyetértése estén kifejezetten elfogadta azokat. A Szolgáltatás regisztráció nélkül sem az Applikáción, sem a Weboldalon keresztül nem vehető igénybe. Természetes személyek esetén csak 18 éves életkor felett lehet regisztrálni és a szolgáltatást igénybe venni.

4.2 Regisztráció alkalmával a Felhasználónak meg kell adnia:

- nevet (cégnevet)
- e-mail címét
- telefonszámát (mobil)
- számlázási adatait
- jelszavát
- a megadott e-mail címre a Szolgáltató által küldött visszaigazoló kódot
- a bankkártya adatokat

4.3 Az elfogadás megtörténte után a Rendelés gombra kattintva rendelhető Szolgáltatás.

4.4. Az egyedi megrendelés leadásának pontos menete

Rendelés elküldéséhez szükséges adatok:

1. Meg kell adni az autó pontos lokációját, címét
2. Meg kell adni a mosásra való rendelkezésre állás időintervallumát
3. Ki kell választani az autót, amelyre a Szolgáltatást kéri (amennyiben a Felhasználó több autót regisztrált)
4. A Felhasználónak meg kell adnia az autó gyártóját, típusát, színét és rendszámát, amelyre tekintettel a Szolgáltatás megrendelésre kerül
5. A Felhasználónak ki kell választania, hogy külső, vagy külső és belső mosást kér
6. Ki kell választania a mosási csomagot (annak vonatkozó tartalmával)
7. Ha van ilyen, akkor meg kell jelölni, hogy milyen extra Szolgáltatásokat kér a Felhasználó (pl: kutyaszőr vagy folt eltávolítás)
8. Ki kell választani, hogy bankkártyával vagy Shell kártyával történik a szolgáltatási díj teljesítése, és meg kell adni
 - a szolgáltatási díj teljesítéséhez szükséges bankkártya adatait (a regisztrációkor a felhasználó által a profil oldalon a gyorsabb és kényelmesebb fizetés érdekében rögzített vagy a megrendeléskor a Felhasználó által megadott egyszeri bank kártya adatok)
 - a szolgáltatási díj teljesítéséhez - opcionálisan - használni kívánt Shell Üzemanyagkártya adatait
9. Rendelés elküldése
10. Rendelés visszaigazolása vagy visszautasítása a Szolgáltató részéről.

4.5. A Szolgáltató saját egyoldalú, indokolást sem igénylő döntése, hogy elfogadja-e a Felhasználó által leadott megrendelést vagy sem, és ezen döntésének megfelelően ad visszajelzést a leadott megrendelésre: azt vagy visszautasítja vagy visszaigazolja.

A Szolgáltató jogosult a rendelés elküldését követő 24 órán belül a Felhasználó által megrendelt szolgáltatás teljesítését visszautasítani, amennyiben a Szolgáltató a Felhasználó által leadott megrendelést az abban meghatározott adatokkal nem tudja teljesíteni. Ebben az esetben a Szolgáltató ügyfélszolgálat a megadott e-mail címen vagy az Applikációban értesíti a Felhasználót a megrendelés visszautasításáról, valamint a Szolgáltatás teljesítésének más időpontban történő teljesítésének lehetőségéről, amelyet a Felhasználó az Applikációban vagy a Weboldalon megrendelhet.

Visszaigazolás esetén a megrendelt Szolgáltatásra vonatkozóan a szerződés a Szolgáltató (a CleenUp Magyarország Korlátolt Felelősségű Társaság vagy valamely Franchise Partner) és a Felhasználó között a Felhasználó által a fentiek szerint kitöltött megrendelésben meghatározott, továbbá a Szolgáltató által elfogadott adatokkal és a Felhasználó által kifejezetten elfogadott ÁSZF szerinti feltételekkel jön létre.

4.6. Felhasználónak a megrendelés során a megrendelés véglegesítése előtt folyamatosan lehetősége van a bevitt adatok módosítására. A Szolgáltató a pontatlan adatbevitel alapján történő teljesítésért felelősségét kizárja, a Szolgáltató jogosult a Felhasználó által hibás/téves címre és/vagy hibásan/tévesen megadott időpontban történő kiszállítás díját a Felhasználónak felszámítani. A hibásan/tévesen megadott e-mail cím vagy a postafiókhoz tartozó tárhely telítettsége a visszaigazolás kézbesítésének hiányát eredményezheti, és megakadályozhatja vagy kizárhatja a szerződés létrejöttét, illetve teljesítését.

4.7. Amennyiben a Felhasználó rendelését véletlenül vagy tévedésből adta le, a hibás megrendeléstől a Szolgáltatás megkezdését megelőző 2 órán túli időszakban minden következmény nélkül elállhat az Applikációban történő lemondás útján, amennyiben azonban a lemondás 2 órán belül történik, úgy a szolgáltatás teljes díját köteles a Felhasználó megfizetni. A Felhasználó tudomásul veszi, hogy a Szolgáltatás egészének teljesítését követően felmondási jogát elveszíti.

4.8. A megrendelés során az Adatkezelési Tájékoztatóban rögzített személyes adatok megadása szükséges. Az adatok pontos rendelkezésre bocsátása fontos, ugyanis a megadott telefonszámon és/vagy e-mail címen tud a Szolgáltató a Felhasználóval kapcsolatba lépni és a Szolgáltatás megrendelésével kapcsolatban információt közölni, továbbá a létrejött szerződésben is a megadott adatok szerepelnek. Szolgáltató nem felel a Felhasználót ért azon károkért, amelyek abból adódnak, hogy a Felhasználó a jelszavát elfelejti vagy harmadik személy számára megismerhetővé teszi.

4.9. A beérkezett megrendelés feldolgozását az Szolgáltató késedelem nélkül megkezdi. Amennyiben a visszajelzés a megrendelés elküldésétől számított 48 órán belül nem érkezik meg a Felhasználóhoz, a Felhasználó mentesül az ajánlati kötöttség alól. A megrendelés és annak visszaigazolása akkor tekintendő a Szolgáltatóhoz, illetve a Felhasználóhoz megérkezettnek, amikor az számára hozzáférhetővé válik.

4.10. Abban az esetben, ha a Felhasználó belső mosást is kér, köteles az autó kulcsait a Szolgáltató részére rendelkezésre bocsátani, valamint minden esetben köteles a Szolgáltató részére lehetővé tenni, hogy a Szolgáltatást elvégezze, azaz különösen az autónak hozzávetőlegesen 1,5 méter távolságból körbejárhatónak kell lennie, és belső mosás esetén a riasztót ki kell kapcsolni. A jelen pontban foglaltak Felhasználó általi elmulasztása esetén a Szolgáltató nem köteles a Szolgáltatást teljesíteni, és kizárja felelősségét a teljesítés elmaradásáért.

4.11. A Szolgáltató az elvégzett Szolgáltatásokat dokumentálhatja (fotódokumentáció), amely fényképeket kérésre a Felhasználó részére átadja.

4.12. Amennyiben a külső helyszínen történő szolgáltatás teljesítésére - a Szolgáltató saját mérlegelési jogkörében, egyoldalúan meghatározottak szerint - alkalmatlan az időjárás, úgy a Szolgáltató jogosult azt lemondani, vagy egy, a Felhasználóval később egyeztetett időpontban pótolni, amikor az időjárási körülmények azt újra lehetővé teszik.

4.13. A Szolgáltató jogosult közreműködőket igénybe venni a Felhasználó előzetes értesítése nélkül is, akik teljesítéséért úgy felel, mintha ő maga végezte volna azokat.

4.14. A visszajelzés kizárólag a megrendelés megérkezését és nem annak elfogadását, vagyis nem a szerződés felek közötti létrejöttét bizonyítja. A megrendelt szolgáltatás teljesítésére vonatkozó szerződés a felek között akkor jön létre, amikor a Szolgáltató emailben vagy az Applikációban tájékoztatja a Felhasználót a megrendelés elfogadásáról.

4.15. Felhasználó kifejezetten tudomásul veszi és elfogadja, hogy a Szolgáltató a Szolgáltatás teljesítése során jogosult promóciós céllal, időszakosan a Felhasználó gépjárművében ajándéktárgyak elhelyezésére.

5. A Szolgáltatás megrendelésének menete és teljesítése személyesen a Fix Telephelyen

5.1. Felhasználó a szolgáltatást a Fix Telephelyen személyesen is megrendelheti.

5.2. Személyes megrendelés esetén a szerződés a Szolgáltató részéről a Felhasználó adatait - név, cím - és a megrendelés részleteit tartalmazó írásbeli megrendelő lap Felhasználó részére történő átadásával, a jelen általános szerződési feltételek (ÁSZF) szerinti tartalommal jön létre, amelyet a Felhasználó a megrendelő lap aláírásával elfogad.

5.3. A Felhasználó Fix Telephelyen választása szerint a Szolgáltatást megrendelheti a Felhasználó által megadott egyedi címre, vagy szolgáltatást a Fix Telephelyen is igénybe veheti.

5.4. A Fix Telephelyen történő szolgáltatásnyújtásra az ÁSZF 4.10.-4.11 és 4.13., valamint 4.15. pontjai megfelelően irányadóak.

6. Fizetési módok

6.1. A Weboldalon és az Applikáción keresztül történő rendelés esetén a fizetés bankkártyával a Stripe online fizetési rendszerén keresztül történik. A Stripe fizetési rendszer elektronikus fizetéseket lebonyolító szolgáltatás, amivel biztonságosan tud bankkártyával fizetni. A bankkártyás fizetéshez a Felhasználónak a Weboldalon, illetve az Applikációban a fizetéshez használni kívánt bankkártya adatait a regisztráció alkalmával a profil oldalon a gyorsabb és kényelmesebb fizetés érdekében rögzítheti, melyhez elég megadni bankkártyája számát, a lejárat dátumot és a hátoldalon található CVC kódot, valamint egy működő e-mail címet. A Felhasználó bankkártya adatait megadhatja a megrendeléskor. A Szolgáltató a Felhasználó által megadott bankkártya adatok valódiságának ellenőrzése végett jogosult a bankkártyát 1,- Ft összeggel megterhelni. A Felhasználó felelős a szükséges fedezeti összegnek a rendelkezésre állásáért.

A Szolgáltatás teljesítésével a Felhasználó által regisztrált bankkártya automatikusan megterhelésre kerül. Elfogadott bankkártya típusok: Mastercard, Visa. A fizetési tranzakcióval, a bankkártya kezelésével, titkosításával, valamint a bankkártyával összefüggő panaszokkal a kártyabirtokos a kártyát kibocsájtó bankjához fordulhat.

Ha a szolgáltatás megfizetése az Weboldalon, vagy az Applikáción belül történik, a Szolgáltató nem vállal felelősséget a harmadik feleknél esetlegesen felmerülő fizetéssel kapcsolatos költségekért (mobilszolgáltatók, banki díjak stb.).

A Felhasználó továbbá jogosult a szolgáltatási díj Shell Üzemanyagkártyával való teljesítésére. A Felhasználónak a Weboldalon és az Applikációban a fizetéshez használni kívánt Shell Üzemanyagkártya adatait, különösen a kártya számát a fizetés során meg kell adnia. Felhasználó tudomásul veszi, hogy a Shell Üzemanyagkártya használata utólagos elszámolással történik, ahol a számlát a Shell Hungary Zrt. állítja ki. Felhasználó tudomásul veszi, hogy a Shell Hungary Zrt. a Shell Üzemanyagkártyával történő fizetés esetén tranzakciós díjat számíthat fel, melynek mértéke a Shell Hungary Zrt. által került megállapításra, amelynek maximális mértéke: a bruttó szolgáltatási díj maximum nettó 5 százaléka. Felhasználó a Szolgáltatás igénybevételével a tranzakciós díj felszámítását és mértékét elfogadja.

6.2. A Fix Telephelyen történő fizetés bankkártyával és Shell Üzemanyagkártyával történhet.

6.3. A Szolgáltatás díját a Szolgáltató a Weboldalon és az Applikációban közzéteszi. A díjtáblázat a Weboldalon az alábbi linken keresztül érhető el: <https://cleenup.hu/#araink>. A Felhasználók tudomásul veszik és elfogadják, hogy a CleenUp Magyarország Korlátolt Felelősségű Társaság és a Franchise Partnerek által alkalmazott szolgáltatási díjak eltérhetnek.

7. Elállás, felmondás

7.1. A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet szabályozása értelmében a Felhasználó nem gyakorolhatja az elállásra és felmondásra vonatkozó jogát a szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetében a szolgáltatás egészének teljesítését követően, ha a vállalkozás a teljesítést a fogyasztó kifejezett, előzetes beleegyezésével kezdte meg, és a fogyasztó tudomásul vette, hogy a szolgáltatás egészének teljesítését követően felmondási jogát elveszíti.

7.2. Amennyiben Felhasználó a Szolgáltatás teljesítésének megkezdése után, de a Szolgáltatás egészének teljesítése előtt a szerződést felmondja, a Szolgáltató a Szolgáltatás teljes díjára jogosult.

7.3 Amennyiben a Szolgáltató lemondja a megrendelést vagy visszautasítja azt, abban az esetben a díj nem kerül felszámolásra.

8. Felelősség

8.1. A Szolgáltató a szolgáltatás díját nem köteles visszafizetni, amennyiben a Felhasználó gépjárműve a teljesítés helyén nem található, vagy ha a Felhasználó bármely módon akadályozza a teljesítést vagy ha nem biztosítottak a gépjármű tisztításához szükséges feltételek.

8.2. Szolgáltató nem felel a Felhasználó gépjárművét ért olyan károkért, amelyek gépjármű teljesítés helyéről történő ellopása, illetve vis major következtében keletkeztek. A Szolgáltató nem felel az Applikációt, Weboldalt, vagy az azt működtető szervert ért külső támadások esetén, valamint azok következményeiért. A Szolgáltató az Applikáció, Weboldal használatából adódóan, a készüléken bekövetkező adatvesztésért, meghibásodásért nem felel. A Szolgáltató nem vállalja, hogy az Applikáció, Weboldal megszakításmentesen vagy hibamentesen fog működni, az ezekből eredő adatvesztésért, tartalom vesztesért a Szolgáltató szintén nem tartozik felelősséggel.

8.3. A Felhasználó elfogadja, hogy a tisztítás technológiája rendeltetésszerű használat során is okozhat sérüléseket (pl. kisebb karcolások) a gépjárművön, és ez nem minősül szerződésszegésnek.

8.4 A rendeltetésszerű használatot meghaladóan Szolgáltató a szolgáltatás teljesítése során, a teljesítéssel összefüggésben a Felhasználó gépjárművének külső felületét ért kár esetén - pl. nagyobb karcolások, felmaródások, festék lekopások - öt (5) millió forint összeghatárig felel, amennyiben a Felhasználó bizonyítja, hogy a károkozás a szolgáltatásnyújtás során következett be. A Felhasználó elfogadja, hogy a Szolgáltató nem felel a gépjárműben hagyott tárgyakért, azok esetleges eltűnésért, sérülésért. A Felhasználók felelősek azért, hogy semmilyen értéket vagy használati tárgyat se hagyjanak a gépjárműben. A jelen 8.4 pontban foglaltak nem vonatkoznak a szándékosan okozott, továbbá emberi életet, testi épséget vagy egészséget megkárosító szerződésszegésre.

9. Panaszkezelés rendje

9.1. Szolgáltató célja, hogy valamennyi megrendelést megfelelő minőségben, a Felhasználó teljes megelégedettsége mellett teljesítsen. Amennyiben Felhasználónak mégis valamilyen panasa van a szerződéssel vagy annak teljesítésével kapcsolatban, úgy panaszát telefonon, e-mail címen, vagy levél útján is közölheti a mellékletben felsorolt szolgáltatók elérhetőségein:

9.2. A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha a Felhasználó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a Szolgáltató azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát

a) személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a Felhasználónak átadni,

b) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt panasz esetén a Felhasználónak legkésőbb az érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni.

A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt az Szolgáltató köteles egyedi azonosítószámmal ellátni.

9.3. A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

a) a Felhasználó neve, lakcíme,

b) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,

c) a Felhasználó panaszának részletes leírása, a Felhasználó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,

d) a Szolgáltató nyilatkozata a Felhasználó panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,

e) a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével - a fogyasztó aláírása,

f) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,

g) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

9.4. Az írásbeli panaszt a Szolgáltató a beérkezését követően harminc napon belül köteles írásban érdemben megválaszolni és intézkedni annak közzétevése iránt. A panaszt elutasító álláspontját a Szolgáltató indokolni köteles.

A Felhasználó a Szolgáltatással kapcsolatos kifogásait legkésőbb a Szolgáltatás teljesítését követő haladéktalan megvizsgálás során haladéktalanul köteles jelezni. Hibás teljesítés esetén szavatossági igényként a Felhasználó a kijavítást, a Szolgáltatás újbóli elvégzését kérheti. Ennek feltétele, hogy a gépjármű a Szolgáltatás teljesítése után nem kerülhet használatra.

9.5. Szolgáltató a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

9.6. A panasz elutasítása esetén a Szolgáltató a fogyasztót írásban tájékoztatja 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. A tájékoztatásnak arra is ki kell terjednie, hogy a Szolgáltató a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást.

9.7. Panaszának elutasítása esetén alábbi jogérvényesítési lehetőségek állnak nyitva a Felhasználó számára:

- Panasztétel az fogyasztóvédelmi hatóságnál
- Békéltető testület eljárásának kezdeményezése
- Online vitarendezési platform
- Bírósághoz fordulás

9.8. Panasztétel az fogyasztóvédelmi hatóságnál

A területileg illetékes járási hivatalokhoz fordulhat, elérhetőségük ITT <https://jarasinfo.gov.hu/>

9.9. Békéltető testület eljárásának kezdeményezése

A Szolgáltató székhelye tekintetében területileg illetékes békéltető testület elérhetőségei:

Budapesti Békéltető Testület
Címe: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.
Telefonszáma: (1) 488-2131

Fax száma: (1) 488-2186
Elnök: Dr. Inzelt Éva Veronika
Honlap cím: www.bekeltet.bkik.hu
E-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu

9.10. A további békéltető testületek listáját és elérhetőségeit ITT találja meg: (<http://bekeltetes.hu/index.php?id=testuletek>)

9.11. A békéltető testület előtt folyó eljárásban a Szolgáltatót együttműködési kötelezettség terheli.

9.12. A békéltető testület hatáskörébe tartozik a fogyasztói jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezése. A békéltető testület feladata, hogy megkísérelje a fogyasztói jogvita rendezése céljából egyezség létrehozását a felek között, ennek eredménytelensége esetén az ügyben döntést hoz a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében.

9.13. A békéltető testület a Felhasználó vagy a Szolgáltató kérésére tanácsot ad a Felhasználót megillető jogokkal és a Felhasználót terhelő kötelezettségekkel kapcsolatban.

9.14. Online szolgáltatási szerződéssel összefüggő határon átnyúló fogyasztói jogvita esetén a fogyasztóvédelemért felelős miniszter által rendeletben kijelölt kamara által működtetett békéltető testület illetékes, amely a Budapesti Békéltető Testület.

9.15. A Felhasználó a vitarendezésre az Online Vitarendezési honlapot (<https://webgate.ec.europa.eu/odr>) is használhatja. A panasza elektronikusan is beküldhető egy előzetes regisztráció után, elérhetőség ITT található

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=HU>

9.16. Amennyiben a Felhasználó nem fordul békéltető testülethez, vagy az eljárás nem vezetett eredményre, úgy a Felhasználónak a jogvita rendezése érdekében lehetősége van bírósághoz fordulni. A pert keresetlevéllel kell megindítani. A keresetlevélhez csatolni kell azt az okiratot, illetve annak másolatát, amelynek tartalmára bizonyítékként hivatkozik.

10. A digitális adattartalom működése, valamint az alkalmazandó műszaki védelmi intézkedése

10.1. A Weboldalon és Applikációban megjelenő adatokat szolgáltató szerverek elérhetősége évi 99 % feletti. Rendszeresen mentés készül a teljes adattartalomról, így probléma esetén az eredeti adattartalom visszaállítható. Az érzékeny adatok megfelelő erősségű titkosítással vannak tárolva.

10.2. Az Applikáció letöltéséhez és használatához az alábbi technikai feltételek megléte szükséges, melyről a Felhasználó köteles gondoskodni, és melynek nem teljesüléséért a Felhasználó nem vonható felelősségre:

- Android operációs rendszer legalább 5.0 verziójával rendelkező mobiltelefon vagy tablet, vagy iOS operációs rendszer legalább 11 verziójával ellátott mobiltelefon vagy tablet;
- minimum 50 MB szabad tárhely;
- megfelelő sávszélességű internet.

10.3. Az Applikáció a Google Play vagy AppStore alkalmazásboltokon keresztül tölthető le és telepíthető, valamint frissíthető. Az alkalmazásbolt működéséért a Szolgáltató felelősséggel nem tartozik.

10.4. Mobilkészülék vagy tablet cseréje esetén az Applikáció ismételten letölthető, amelyben tárolt információk a felhasználó név és jelszó megadásával történő bejelentkezést követően újból elérhetők. Mobiltelefonszám cseréje az Applikáció működését nem érinti.

10.5. A digitális adattartalom hardverrel és szoftverrel való bármilyen vonatkozó együttműködési képessége a Szolgáltatótól észszerűen elvárható ismereteknek megfelelően:

Szolgáltató adatbázis kiszolgálón működő weboldalának adattartalma a mindenkor webes standardoknak megfelelő módon és a Felhasználó által használt hardver, illetve szoftver jellegére (amennyiben a Felhasználó által használt hardver, illetve szoftver rendeltetése szerint alkalmas a célra) tekintet nélkül együttműködnek az alkalmazott technológiai eszközökkel.

11. Ügyfélszolgálat

A szolgáltatás megrendelésének menetével, a regisztrációval, a megrendelés visszaigazolásával, a fizetés és a teljesítés egyéb feltételeivel kapcsolatban, továbbá a fogyasztói kifogások érvényesítésével

kapcsolatban az Szolgáltató Ügyfélszolgálat ad tájékoztatást az alábbi elérhetőségeken:

E-mail cím: hello@cleenup.com

Telefonszám: +36703391307

Postai úton: 2120 Dunakeszi, Sződi utca 55.

Székhely és postai cím: 2120 Dunakeszi, Sződi utca 55.

12. Személyes adatok védelme

12.1. A személyes adatok védelméről szóló Adatkezelési Tájékoztató megtekinthető a <https://cleenup.hu/impresszum/>.

12.2. Az adatkezelési tájékoztató kifejezett elfogadás útján tekinthető elfogadottnak.

13. Irányadó jog

13.1 A jelen ÁSZF-re a magyar jog irányadó.

14. Időbeli Hatály

Jelen ÁSZF a honlapon való közzétételtől lép hatályba. A Szolgáltatónak joga van az ÁSZF-t bármikor megváltoztatni. A Megrendelő által igénybevett szolgáltatás időpontjában hatályos ÁSZF az irányadó.

A jogszabály kötelező erejénél fogva a teljesítés idején életbelépő jogszabályváltozás esetén az ÁSZF jogszabályváltozással érintett pontjait automatikusan a jogszabályváltozásra tekintettel kell alkalmazni, míg egyéb pontok változatlanul hatályban maradnak.