

## 1. Bevezető

1.1. Jelen Általános Szerződési Feltételek (továbbiakban ÁSZF) célja, hogy a Nagy és Társai Bt. Takarítás Üzletágának minden Ügyfele, Megrendelője részére azonos feltételek mellett, magas színvonalú szolgáltatást nyújtson.

1.2. Jelen okirat a Nagy és Társai Bt.-n belül a Takarítás Üzletág, mint Vállalkozó által kötött szerződések szerves részét képezi, ugyanakkor az egyedi szerződésekben minden esetben utalni kell arra, hogy a szerződő Ügyfél megismerte jelen ÁSZF -ben szabályozottakat és azt elismeri a szerződés részeként. Amennyiben az egyedi szerződésben a Felek el kívánnak térni az ÁSZF-től, úgy az eltérésre, és az eltéréssel érintett részletes szabályokra utalniuk kell a Feleknek.

1.3. Jelen ÁSZF kizárólag a társaság Takarítás Üzletága keretében nyújtott szolgáltatások szerződéseiben alkalmazhatók.

## 2. ÁSZF fogalommeghatározások

2.1. A Felek egyedi szerződéseibe foglalt ellenkező tartalmú megállapodás hiányában a Felek jogviszonyában az alábbi fogalmak a következő jelentésekkel bírnak:

2.2. Szerződés:

- a Megrendelő és a Vállalkozó közötti jogviszonyt keletkeztető, a Felek által aláírt két oldalú okirat.
- egyoldalú árajánlat, mely a másik fél elfogadásával szerződéssel egyenértékű kötelemmé válik,
- egy oldalú megrendelés, ami a másik fél visszaigazolásával szerződéssel egyenértékű kötelemmé válik.

2.3. Megrendelő: az ÁSZF hatálya alá tartozó szerződő partner ill. ügyfél, akinek a részére, vagy megbízásából a Nagy és Társai Bt. Takarítás Üzletág szolgáltatást nyújt.

2.4. Vállalkozó: Nagy és Társai Bt. - Takarítás Üzletág - Székhely: 5650 Mezőberény, Hősök útja 1. cégjegyzékszám: 04-06-005946 adószám: 20581024-2-04

2.5. Felek: a Megrendelő és a Vállalkozó együttes említésük esetén.

2.6. Projektvezető: a Vállalkozó Takarítás Üzletág képviselője, akivel a Megrendelő a szerződés ügyében kapcsolatot tart.

2.7. Műszaki átadó: A Vállalkozó által a műszaki átadásra feljogosított felelős munkavállalója, vagy szőnyegpontok esetén a Vállalkozó szerződéses partnere felelős munkavállalója, aki aláírásával igazolja a munka átadását.

2.8. Műszaki átvevő: a Megrendelő vagy felelős képviselője, aki munkavégzés befejezésekor a szolgáltatás átvételét és ennek megfelelő dokumentálását bonyolítja, aláírásával minden esetben igazolja a munka átvételét.

2.9. Pénzügyi teljesítésért felelős: a Megrendelő vagy képviselője, aki a Vállalkozó által kiállított számla határidőre történő kiegyenlítéséért felel.

2.10. Munkaterület: a szolgáltatási tevékenység végzésének, ill. a Vállalkozó általi munkavégzés helye; ennek minősül a munkaszervezéssel összefüggő felvonulási, előkészítési, valamint a tevékenység végzéséhez szükséges anyagok, gépek, szerkezetek, szerelvények elhelyezésére és az előkészítő technológiai munkafolyamatok elvégzésére szolgáló terület is

2.11. Vállalkozói díj: A Megrendelő által a Vállalkozó részére kifizetésre kerülő összeg, mely az árajánlatban, megállapodásban, szerződésben leírtak teljesítéséhez szükséges anyagfelhasználás és a kivitelezés költségeit is tartalmazza.

### **3. ÁSZF hatálya, felek**

3.1. Az ÁSZF hatálya főszabályként kiterjed minden olyan szerződésre, árajánlatra, megállapodásra, megbízásra, megrendelésre vagy meghatalmazásra, mely alapján a Nagy és Társai Bt. Takarítás Üzletága ellenszolgáltatás fejében takarítás és egyéb vállalkozói tevékenységet végez, vagy más egyéb szolgáltatást nyújt a Megrendelő vagy harmadik fél részére. A szerződés időbeli hatálya a Felek általi aláírástól, ill. előlegfizetéstől a vállalkozói díj teljes kiegyenlítéséig, állandó megbízás esetén annak megszűnéséig tart.

### **4. A szolgáltatás igénybevételének menete (megrendelés-szerződéskötés-vállalási idők)**

4.1. A Vállalkozó a megrendelés visszaigazolását követően ajánlatot küld a Megrendelő részére. A Megrendelő tartalmazza mindazokat a szükséges tartalmi elemeket, amelyek alapján a Megrendelő tisztában kell legyen mit rendelt meg és annak a szolgáltatásnak mennyi az ára, milyen vállalási idővel és milyen az ÁSZF-től eltérő egyedi feltételekkel kell számolnia. A vállalási idők a szennyezettségtől, valamint lokációtól függően minden esetben egyedileg kerülnek meghatározásra.

4.2. Amennyiben a Megrendelő az ajánlatot aláírásával ellátja és azt szkennelve visszaküldi (elfogadja), úgy a Felek között a szerződés létrejött.

4.3. Textíliák, illetve szőnyeg tisztítás esetén a Vállalkozó „bevállalási” jegyen veszi át a terméket, melynek egy példánya a Megrendelő példánya.

4.4. A megrendeléseket több módon lehet leadni.

1. A honlapon rendszeresített űrlap kitöltésével

Ez esetben a vállalkozó a lehető leghamarabb felveszi a megrendelővel a kapcsolatot. Sürgős megrendelés esetén munkanapokon munkaidőben a megrendelés beérkezésétől számított egy órán belül kollégánk visszahívja Önt.

2. Telefonon szóban leadott megrendelését dokumentáltan felvesszük, és a részleteket nyomban egyeztetjük.
3. Személyes megrendelés esetén a megrendelő kitölti a megrendelőt, majd azonnal egyeztetjük a részleteket.
4. E-mailen keresztül, mely esetben a Vállalkozó a lehető leghamarabb felveszi a megrendelővel a kapcsolatot. Sürgős megrendelés esetén munkanapokon munkaidőben a megrendelés beérkezésétől számított egy órán belül kollégánk visszahívja Önt.

#### 4.5. A tisztítandó termék leadása:

A tisztításra a terméket személyesen, szőnyegpontokra, valamint igény esetén a Vállalkozó szállításban történt közreműködésével lehet leadni.

A tisztított terméket személyesen, szőnyegpontokon, valamint igény esetén Vállalkozó szállításban történt közreműködésével lehet visszavenni. Szállítási igény esetén a díjban lokációtól függően egyedileg egyezünk meg.

### 5. Igényelhető szolgáltatások köre választék

A szolgáltatásokat folyamatosan bővítjük a technikai és tudományos fejlődésnek megfelelően alkalmazható újdonságokkal, ezért a szolgáltatások köre a Bio Cleaning [www.biocleaning.hu](http://www.biocleaning.hu) weboldalán folyamatosan frissítjük.

### 6. Számlázás menete

6.1. Számlázási rendszerünk használata lehetővé teszi az azonnali kártyásfizetési lehetőségét, így a számlát e-mailen azon nyomban meg tudjuk küldeni. Igyekszünk környezettudatosan intézni ügyeinket, így a lehető legkevesebb papír alapú számlát használni, de természetesen kérés esetén papír alapon is megküldjük ügyfeinknek a számlát.

6.2. Kártyás fizetésen kívül készpénzes fizetésre is van mód.

6.3. Átutalással kizárólag a takarításra szerződött -elsősorban jogi személy- partnereink a szerződésben meghatározottak szerint tudnak fizetni.

Magánszemélyek átutalással kizárólag egyedi esetben és egyedileg szabályozva tudnak fizetni.

### 7. Munkaterület átadás-átvétel, felelősség- garancia

7.1. Munkánkat felelősségteljesen végezzük, célunk ügyfeink maximális elégedettsége, így hibás teljesítés körében szavatossági igénnyel élhet a Megrendelő.

7.2. A munkaterület akkor tekinthető a Vállalkozó részéről átvehetőnek, ha ott egyéb szakipari munkavégzés nem zajlik, a terület a hozzá tartozó és takarítandó berendezési tárgyakon kívül nem tartalmaz más eszközt, amely akadályozza a takarítás elvégését.

Amennyiben a munkaterület olyan tárgyat tartalmaz, mely nem tartozik a takarítandó területhez, és a takarítás alatt, vagy azt követően kerül elszállításra, ezzel akadályozva a munkát, vagy szennyeződést okozva a már takarított területen, úgy a Vállalkozás a más által okozott hibát nem javítja ki.

7.3. A munkaterületen a Megrendelőnek biztosítania kell az áram és a vízvételi lehetőséget.

7.4. Amennyiben a Megrendelő az egyeztetett munkaidőben a munkaterületet nem tudja átadni a Vállalkozó részére, vagy a Vállalkozónak a Megrendelő bármely késedelme miatt szüneteltetnie kell a munkát, abban az esetben minden megkezdett óra után meghiúsult munkaóra címen 30.000 Ft. + ÁFA kötbért számítunk fel.

7.5. Terület takarítás esetén a műszaki átadó munkatársunk személyes ellenőrzést folytat minden munkánál. A munkaterületet kizárólag az ellenőrzés elvégzését követően adjuk át, melyet minden esetben jóvá kell hagyni a Műszaki átvevőnek, vagyis a megrendelő erre feljogosított képviselőjének. Amennyiben a munkát kifogásolja a Műszaki átvevő, úgy azonnal a helyszínen kijavítjuk a megkifogásolt részt.

7.6. Amennyiben a Megrendelő képviselője nincs jelen a munkavégzés befejezésekor, a munkavégzés ténye igazoltnak és átadottnak minősül. Ilyen esetben utólagos reklamációnak nincs helye, azt nem áll módunkban elfogadni, és az esetleges hibát kijavítani!

7.7. Az elvégzett munka átadását követően - vagy ha a Megrendelő munkaterület átvételére nem biztosít átvevőt, a munka befejezését követően- a Megrendelő három munkanapon belül köteles kiadni a teljesítési igazolást. 4. munkanapon a teljesítés elfogadottnak tekinthető és a teljesítési igazolás kiadottnak minősül annak kiállítása hiányában is és jogosult a Vállalkozó a számláját benyújtani.

7.8. Szőnyeg és textília tisztítás esetén az átvevőnek az észlelt hibát átvételkor a helyszínen azonnal kell jelezni, vagy ha az átvételkor nem tudja azt megfelelő indok miatt jelezni, a hibát az átvételtől számított három munkanapon belül haladéktalanul kell a Vállalkozással közölni. Megrendelő tudomásul veszi, hogy a Vállalkozásnak a hibás teljesítésből eredő kártérítési kötelezettsége kizárólag a tisztítás vállalási árának összegéig terjed.

7.9. Nem vállalunk felelősséget olyan károkért, amelyek az átadott szőnyegek és/vagy textíliák minőségétől függenek, és amelyek az átvételkor nem ismerhetők fel. (különösen, de nem kizárólagosan pld. az átvett anyag rejtett hibáiért, festésért és nyomásáért, elszíneződésért, korábbi szakszerűtlen kezelésért, elhasználódásból eredő kopásért, megnyúlásért, gyűrődésért stb.) Megrendelő köteles a tisztításra átadott termék tulajdonságaival, minőségével kapcsolatos ismereteit közölni a Vállalkozóval.

7.10. Felelőségünk nem terjed ki a Megrendelő általi rendeltetésellenes használatából eredő károkra, illetve érvényesített jogokra, a nem, vagy csak korlátozottan tisztítható termékekre, továbbá azon termékek tisztítása során keletkezett károkra, mely termék nem tartalmazza a textil „Kresz” címkét. Címke hiányában a Megrendelő kockázatára és felelőségére vállaljuk a tisztítást. A Vállalkozó az alkalmazottai által munkakörökben harmadik személynek okozott kárért a Ptk. 6:540.§ (1) bekezdése szerint felel.

## **8. Panasz**

8.1. A panasz olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul. Kizárólag névvel és elérhetőséggel rendelkező panaszos panaszát van módunk kivizsgálni. Amennyiben panaszt kívánnak előterjeszteni, úgy annak a következő a menete:

8.2. Szóbeli panaszáról jegyzőkönyvet vesz fel a Vállalkozó, melyet a jegyzőkönyv felvételétől számított 15 napon belül a Vállalkozó kivizsgál, arról írásban-elsősorban a megadott e-mail elérhetőségen értesítést küld.

8.3. Írásbeli panaszát a Vállalkozó a beérkezéstől számított 15 napon belül kivizsgálja, arról írásban-elsősorban a megadott e-mail elérhetőségen értesítést küld.

8.4. Amennyiben a panasz kivizsgálása kapcsán tett megállapításokkal nem ért egyet, úgy a Megrendelő panaszával jogosult fordulni,

-a Békés Megyei Békéltető Testülethez (székhely/levelezési cím: 5600 Békéscsaba, Penza ltp. 5, tel.: 66/324-976, e-mai: [bekeltetes@bmkik.hu](mailto:bekeltetes@bmkik.hu))

-a Békés Megyei Kormányhivatal Békéscsabai Járási Hivatal Műszaki Engedélyezési és Foglalkoztatási Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztályához (székhely: 5600 Békéscsaba, József Attila u. 2-4, tel: 66/546-151, e-mail: [fogyved@bekes.gov.hu](mailto:fogyved@bekes.gov.hu), levelezési cím. 5601 Békéscsaba, Pf.: 512.)

Panaszkezelési szabályzatunk elérhető a <https://biocleaning.hu/> honlapon.

## **9. A megrendelés módosítása-visszavonása, hétfégi és ünnepnapi munkavégzés**

9.1. Amennyiben a megrendelést követően, az írásban leegyeztetett munka megkezdése előtt 24 órával a Megrendelő lemondja a megrendelést, úgy a vállalási ár 50%-a kötbért köteles fizetni.

9.2. Amennyiben a megrendelést követően, az írásban leegyeztetett munka megkezdése előtt 48 órával a Megrendelő lemondja a megrendelést, úgy a vállalási ár 25%-a kötbért köteles fizetni.

9.3. Hétfégi és ünnepnapi munkavégzési igény esetén a vállalási áron felül 20 % felárat számítunk fel.

Mezőberény, 2024. 11.15.

Nagy és Társai Bt.

Takarítás Üzletág