

Regulamin HomeServices24.pl

§ 1 Postanowienia ogólne

Niniejszy Regulamin ustala zakres oraz sposób wykonywania usług z zakresu prac domowych i ogrodowych świadczonych przez MG SERVICES sp. z o.o. pod nazwą HomeServices24.pl.

§ 2 Podstawowe definicje

Abonament – cykliczna opłata ponoszona przez Abonenta z tytułu zapewnienia gotowości Usługodawcy do świadczenia Usług o określonych właściwościach zgodnych z aktualnym Cennikiem.

Cennik – wskazuje dostępne Usługi świadczone przez Usługodawcę oraz ich właściwości. Aktualny Cennik dostępny jest na stronie: www.homeservice24.pl oraz w aplikacji mobilnej.

Katalog usług – zbiór czynności wykonywanych przez HomeServices24.pl w ramach swojej działalności zamieszczony na stronie: www.homeservice24.pl lub w aplikacji mobilnej.

Pracownik – podmiot, za którego pośrednictwem Usługodawca świadczy Usługi na rzecz Usługobiorcy.

Regulamin – niniejszy regulamin HomeServices24.pl.

Umowa – dokument, którego przedmiotem jest świadczenie rzecz Usługobiorcy przez Usługodawcę określonej Usługi na zasadach zgodnych z Regulaminem.

Usługa – czynność lub czynności świadczone przez Usługodawcę na rzecz Usługobiorcy.

Usługa jednorazowa – wykupiona przez Usługobiorcę Usługa o właściwościach zgodnych z aktualnym Cennikiem na pojedynczą czynność świadczoną przez Usługodawcę.

Usługodawca – MG SERVICES sp. z o.o.

Usługobiorca – każdy podmiot posiadający możliwość skutecznego i wiążącego zawarcia umowy o świadczenie usług na podstawie Regulaminu.

Użytkownik (Abonent) – Usługobiorca, który zarejestrował się w serwisie lub w aplikacji mobilnej oraz zaakceptował treść Regulaminu.

Zlecenie – Usługi wybrane przez Usługobiorcę w ramach uprzednio wykupionego Abonamentu bądź czynności wybrane w ramach wykupionej Jednorazowej usługi.

§ 3 Zakres usług

Zakres Usług świadczonych przez HomeServices24.pl jest zgodny z aktualną ofertą znajdującą się na stronie: www.homeservice24.pl lub w aplikacji mobilnej.

§ 4 Rejestracja

1. Korzystać z Usług świadczonych przez Usługodawcę mogą wyłącznie osoby, które ukończyły 18 rok życia, co potwierdzają podczas Rejestracji konta Użytkownika.
2. Rejestracji konta Użytkownika można dokonać poprzez:

- 2.1. kontakt telefoniczny z HomeServices24.pl,
- 2.2. stronę internetową www.homeservice24.pl,
- 2.3. aplikację mobilną.
3. Podczas rejestracji poprzez kontakt telefoniczny należy podać miejsce oraz godzinę spotkania w celu wypełnienia formularza rejestracyjnego.
4. W formularzu rejestracyjnym należy podać:
 - 4.1. imię i nazwisko, adres zamieszkania, numer kontaktowy oraz adres e-mail albo
 - 4.2. nazwę firmy lub podmiotu rejestrowanego, adres, numer NIP, numer kontaktowy oraz adres e-mail.
5. Po wypełnieniu oraz potwierdzeniu za pomocą podpisu prawdziwości danych zamieszczonych w formularzu rejestracyjnym, na podany w nim adres e-mail zostanie wysłana wiadomość potwierdzająca dokonanie Rejestracji.
6. W terminie 14 dni od Rejestracji, o której mowa w § 4 ust. 4, Użytkownik może od niej odstąpić bez podania przyczyn. Nie dotyczy to Użytkowników, którzy w tym czasie dokonali zakupu Abonamentu lub Usługi jednorazowej.

§ 5 Zamawianie usług

1. Aby uzyskać Usługę świadczoną przez Usługodawcę należy wybrać znajdujące się w Cenniku Usługę jednorazową albo jeden z oferowanych planów abonamentowych.
2. Zamówienie wybranego planu abonamentu odbywa się poprzez kontakt telefoniczny. W trakcie rozmowy należy ustalić miejsce oraz godzinę spotkania z Pracownikiem, który to po przyjeździe do Usługobiorcy przedstawi dostępne plany abonamentu wraz z ich właściwościami celem podpisania Umowy abonamentu.
3. Usługi objęte Abonamentem można zamówić poprzez:
 - 3.1. Internet, za pomocą strony: www.homeservice24.pl,
 - 3.2. aplikację mobilną lub
 - 3.3. kontakt telefoniczny.
4. Opłaty abonamentowej należy dokonać w terminie do 14 dnia każdego miesiąca. W przypadku przekroczenia tego terminu Usługodawca zastrzega sobie możliwość wstrzymania świadczenia Usług, w tym już zaplanowanych, do czasu uiszczenia niniejszej opłaty, a także odstąpienia od Umowy.
5. Zamówienie wybranej Usługi jednorazowej odbywa się poprzez kontakt telefoniczny. W trakcie rozmowy należy ustalić miejsce oraz godzinę spotkania z Pracownikiem, który to po przyjeździe do Usługobiorcy przedstawi Usługi oraz dostępne terminy ich wykonania w celu podpisania Umowy na świadczenie Usługi jednorazowej.
6. Dopuszczalne formy płatności za wybrany uprzednio plan abonamentu lub Usługę jednorazową:
 - 6.1. przelew na wskazane przez Usługodawcę konto bankowe, lub
 - 6.2. zapłata gotówkowa podczas zawierania z Pracownikiem Umowy na świadczenie Usług.
7. Obowiązkiem Usługobiorcy jest prawidłowe wypełnienie zlecenia wybranych Usług. Po wykonaniu przez Usługodawcę zleconych mu Usług, przy jednoczesnym braku zastrzeżeń ze strony Usługobiorcy, dokument zlecenia

stanowi dowód prawidłowego oraz kompletnego wykonania Usług przez Usługodawcę. Zlecenie zawierać powinno:

- 7.1. określone czynności wybrane z Katalogu usług,
- 7.2. preferowaną datę wykonania Usługi w oparciu o grafik dostępnych terminów,
- 7.3. dodatkowe informacje niezbędne do prawidłowego wykonania Usługi.
8. W celu złożenia zlecenia Usługobiorca zobowiązany jest do potwierdzenia danych zamieszczonych w podsumowaniu zlecenia.
9. Usługobiorca wypełniając oraz akceptując zlecenie oświadcza jednocześnie, iż zapoznał się z Regulaminem i Cennikiem oraz wyraża zgodę na wykonanie zleconej Usługi.
10. W przypadku wybrania Usługi jednorazowej wybrana usługa jest możliwa w miarę dostępności oraz zamawiana po uprzedniej Rejestracji zgodnie z § 4, z pominięciem zakupu Abonamentu, oraz po dokonaniu opłaty zgodnie z § 5 ust. 6, 7 oraz § 7.

§ 6 Odmowa wykonania Usługi

1. Usługodawca odmawia wykonania Usługi, jeżeli:
 - 1.1. wymagania wymienione w niniejszym Regulaminie nie zostały spełnione,
 - 1.2. Usługa naraża Usługodawcę, Usługobiorcę lub osoby trzecie na szkodę,
 - 1.3. Usługa nie spełnia właściwości określonych przez wybrany uprzednio plan Abonamentu,
 - 1.4. Usługa miałaby przekroczyć obszar Zakres działalności wymieniony w §3.
2. Usługobiorca ponosi karę umowną w postaci całkowitego kosztu Usługi pomimo jej niewykonania, jeżeli przyczyna odmowy wykonania Usługi przez Usługodawcę leży po stronie Usługobiorcy oraz wystąpiła po przyjeździe Pracowników Usługodawcy we wskazane miejsce wykonania Usługi.

§ 7 Cennik

1. Ceny planów abonamentowych oraz Usługi stanowi Cennik aktualny na dzień zawarcia Umowy.
2. HomeServices24.pl zastrzega sobie prawo dokonywania zmian w Cenniku, które to zmiany nie dotyczą Usługobiorców, którzy złożyli zlecenie na Usługi przed dokonaniem zmiany w Cenniku.
3. Aktualny Cennik jest dostępny na stronie internetowej HomeServices24.pl pod adresem www.homeservice24.pl oraz w aplikacji mobilnej.

§ 8 Abonament

1. Każdy dostępny Abonament składa się z elementów:
 - 1.1. ceny,
 - 1.2. ilości godzin dostępnych w abonamencie – zakres Usług nie może przekroczyć liczby godzin w danym planie abonamentu, w przeciwnym wypadku doliczane są dodatkowe koszty będące ekwiwalentem czasu przepracowanego, ponad wykupioną ilość,

- 1.3. czas reakcji - czas możliwości świadczenia usług od momentu wykupienia danego planu abonamentu lub usługi jednorazowej przy jednoczesnym uwzględnieniu terminarza prac prowadzonego przez HomeServices24.pl,
- 1.4. obszar prac - powierzchnia domu, ogrodu lub basenu bądź sauny, na których prowadzone są Usługi w ramach danego planu abonamentu.
2. Rozpoczęcie każdej połowy pełnej godziny pracy uznaje się jako wykorzystanie połowy godziny w pełni, niezależnie czy świadczenie Usługi całkowicie wyczerpało rozpoczętą połowę godziny.
3. W przypadku przekroczenia czasu prac w zakupionej przez Usługobiorcę opcji świadczenia Usług, ten zobowiązany jest:
 - zakupić ponownie wybrany wcześniej plan abonamentu lub wybrany przez siebie inny plan abonamentu, jeżeli prawidłowe wykonanie Usługi tego wymaga lub
 - zakupić w razie dostępności Usługę jednorazową, zgodnie z aktualnym Cennikiem. W przypadku niewybrania przez Usługobiorcę jednej ze wskazanych wyżej możliwości Usługodawca zastrzega sobie prawo natychmiastowego zakończenia prac, przy jednoczesnym obciążeniu Usługobiorcy kosztami ewentualnego przekroczenia wykupionego uprzednio czasu świadczenia Usługi.
4. Umowa abonamentu podpisywana jest na okres 12 miesięcy. Umowa odnawia się samoistnie na dotychczasowych warunkach, na kolejne 12 miesięcy, jeżeli Abonent nie wypowiedzi Umowy w terminie 1 miesiąca przed upływem okresu Umowy abonamentu.
5. W przypadku rozwiązania Umowy abonamentu ze strony Abonenta, obowiązuje 3 miesięczny okres wypowiedzenia Umowy.

§ 9 Odpowiedzialność HomeServices24.pl

1. Jeżeli obowiązujące przepisy prawa nie stanowią inaczej Usługodawca ponosi odpowiedzialność w zakresie przedmiotu sprawowanej działalności.
2. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności wynikającej z ust. 1 jeśli szkoda, ubytek albo opóźnienie powstały na skutek przyczyn zaistniałych po stronie Usługobiorcy, przy czym nie zaistniała wina po stronie HomeServices24.pl albo wskutek działania siły wyższej, a także z powodu:
 - 2.1. wprowadzenia Usługodawcy w błąd przez Usługobiorcę,
 - 2.2. szczególnej podatności rzeczy na szkodę wskutek wad lub naturalnych właściwości i przy dochowaniu należytej staranności nie było możliwe uniknięcie szkody,
3. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności wynikającej z ust. 1 również zarzeczy pozostawione w mieszkaniu, które nie zostały odpowiednio zabezpieczone na czas świadczenia Usługi.

§ 10 Odpowiedzialność Usługobiorcy

1. Usługobiorca zostanie obciążony karą umowną stanowiącą wartość poniesionego kosztu Usługi, jeżeli:
 - 1.1. z jego winy Usługa nie może zostać zrealizowana,
 - 1.2. Usługobiorca przyczynił się do tego, iż Usługa nie może zostać zrealizowana.

2. W przypadku nie wykonania usługi z winy HomeServices24.pl pobrana opłata za Usługę jednorazową lub koszt planu abonamentu podlegają zwrotowi.

§ 11 Ubezpieczenie

1. Usługodawca ponosi odpowiedzialność do wysokości sumy ubezpieczenia w kwocie 100000 złotych.
2. Umowa ubezpieczenia zawarta pomiędzy HomeServices24.pl, a instytucją ubezpieczeniową znajduje się w placówce HomeServices24.pl i może być udostępniona do wglądu na każde żądanie Usługobiorcy.

§ 12 Reklamacje

1. Do wszystkich Usług zastosowanie znajdują poniższe ogólne zasady rozpatrywania Reklamacji.
2. Odbiór wykonanej Usługi bez zastrzeżeń powoduje wygaśnięcie roszczeń, chyba że:
 - 2.1. wady stwierdzono w stosownym oświadczeniu wadzie w chwili jej zaistnienia,
 - 2.2. zaniechano takiego stwierdzenia z winy Usługodawcy,
 - 2.3. Usługa została nieprawidłowo wykonana winy lub rażącego niedbalstwa Pracownika Usługodawcy.
3. Reklamacja powinna zawierać w szczególności:
 - datę sporządzenia Reklamacji,
 - imię i nazwisko lub nazwę i adres zamieszkania lub siedzibę osoby składającej Reklamację,
 - powód i uzasadnienie reklamacji,
 - wykaz załączonych dokumentów,
 - podpis osoby uprawnionej do wniesienia Reklamacji.
4. Jeżeli podane w Reklamacji dane lub informacje wymagają uzupełnienia, przed rozpatrzeniem Reklamacji Usługodawca zwraca się do składającego Reklamację o jej uzupełnienie we wskazanym zakresie.
5. W celach reklamacyjnych Usługobiorca może kontaktować się z Usługodawcą w formie:
 6. pisemnej na adres: MG SERVICES Sp.zo.o. ul. Indiry Gandhi 15/3, 02-776 Warszawa,
 7. za pomocą poczty elektronicznej na adres: biuro@homeservice24.pl.
8. Warunkiem rozpatrzenia Reklamacji jest udostępnienie Pracownikowi Usługodawcy możliwości sprawdzenia wykonanych Usług objętych Reklamacją.
9. Usługodawca jest zobowiązany przyjąć do rozpatrzenia każdą zgłoszoną Reklamację spełniającą warunki w ust. 2 - 4.
10. Usługodawca jest zobowiązany do powiadomienia reklamującego o sposobie załatwienia Reklamacji w ciągu 7 dni od daty przyjęcia Reklamacji do rozpatrzenia, z wyłączeniem sytuacji, kiedy Reklamacja nie spełnia odpowiednich warunków.
11. Termin do powiadomienia o załatwieniu Reklamacji uznaje się za dochowany, jeśli Usługodawca w tym terminie nadał (wysłał) odpowiedź na Reklamację.

12. Możliwe jest w sytuacjach nie pozostawiających wątpliwości po stronie Usługodawcy, by ten pomijając procedurę reklamacyjną wykonał naprawę wady.

§ 13 Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem mają zastosowanie przepisy obowiązującego prawa, w szczególności Ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. **Kodeks cywilny** (Dz.U. 2015 r. poz. 1433. ze zm.).
2. Usługodawcastrzeżę sobie prawo wprowadzania zmian do niniejszego Regulaminu z zastrzeżeniem, iż zmiany nie będą miały zastosowania do Usług będących w trakcie wykonywania. W stosunku do Usługobiorcy zmiana Regulaminu może nastąpić wyłącznie z uwagi na konieczność dostosowania Regulaminu do zmian w obowiązującym prawie.
3. Spory wynikające w związku ze stosowaniem niniejszego Regulaminu i z wykonywaniem zawartych umów, będą rozpatrywane przez Sąd właściwy według przepisów o właściwości rzeczowej i miejscowej zgodnie z ustawą z dnia 17.11.1964r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz.U. Nr 43, poz. 296 z późn. zm.), a w szczególności właściwy miejscowo będzie sąd pierwszej instancji w rejonie którego pozwany ma miejsce zamieszkania.
4. Administratorem danych osobowych w rozumieniu polskich przepisów o ochronie danych osobowych jest MG SERVICES sp. z o.o. siedzibą w Warszawie (02-776) przy ul. Indiry Gandhi 15/3. Dane osobowe zawarte w systemie HomeServices24.pl przetwarzane są wyłącznie w celu realizacji obecnej, jak i przyszłych Usług. W celu realizacji usług, Państwa dane zostaną umieszczone w bazie danych HomeServices24.pl, do której dostęp posiadają tylko i wyłącznie Pracownicy FRULAND sp. z o.o. Jednocześnie informujemy, że przysługuje Państwu prawo dostępu do swych danych, a także możliwość ich poprawiania, samo zaś ich podanie ma charakter dobrowolny, choć niezbędny do realizacji usługi.
5. Regulamin obowiązuje od dnia 17.09.2016 r.