

Általános szerződési feltételek

Általános Szerződési Feltételek

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Általános szerződési feltételek

Jelen általános szerződési feltételek (a továbbiakban: „ÁSZF”) az Opak Mérnökiroda Korlátolt Felelősségű Társaság (a továbbiakban: „Társaság”) valamennyi, a www.emilum.hu honlapon (a továbbiakban: „Webshop”) elérhető és megvásárolható árucikkére (a továbbiakban: „termék”) érvényesek és alkalmazandók.

Általános szerződési feltételnek minősül azon szerződési feltétel, amelyet alkalmazója több szerződés megkötése céljából egyoldalúan, a másik fél közreműködése nélkül előre meghatározott, és amelyet a felek egyedileg nem tárgyalnak meg.

Figyelemmel a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. tv. (a továbbiakban: „Ptk.”) 6:78.§ (1) bekezdésében foglaltakra, amely szerint az általános szerződési feltétel akkor válik a szerződés részévé, ha alkalmazója lehetővé tette, hogy a másik fél annak tartalmát a szerződéskötést megelőzően megismerje, és ha azt a másik fél elfogadta, a Társaság az általa a Webshopban forgalmazott termékek megvásárlására vonatkozó szerződés kapcsán alkalmazott általános szerződési feltételeket a jelen ÁSZF-fel teszi közzé és megismerhetővé, amelynek kifejezett elfogadása a Webshopban vásárolni szándékozó személyek (a továbbiakban: „Vásárló”) részéről a Webshopban történő vásárlás előfeltétele.

Vásárló lehet:

1. a) cselekvőképességében nem korlátozott, nagykorú természetes személy;
2. b) 14. életévét betöltött kiskorú, aki a Webáruház használatát során kizárólag a saját, munkával szerzett keresményének erejéig rendelkezik;
3. c) jogi személy vagy jogi személyiség nélküli gazdálkodó szervezet, mely esetben a nevében eljáró személy szavatolja, hogy jogosult az adott szervezet képviselőjére.

A jelen ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekben a vonatkozó jogszabályi rendelkezések, valamint az egyéb, kötelezően alkalmazandó normák az irányadók és alkalmazandók. A Társaság semmilyen magatartási kódex rendelkezéseinek nem veti alá magát.

A Webshop használatával a Vásárló elfogadja és magára nézve kötelezőnek ismeri el a jelen ÁSZF-ben foglalt rendelkezéseket, tudomásul veszi és elfogadja az abban foglaltakat. Jelen ÁSZF a Társaságnál nem kerül iktatásra (utólag nem hozzáférhető), kizárólag elektronikus formában kerül megkötésre. Az alábbi feltételekkel szabályozott szerződés a Ptk. szerint távollevők között létrejött szerződésnek minősül. Ha Vásárló az ÁSZF feltételeit nem fogadja el, úgy a Webshopban nem vásárolhat. A Vásárló és a Társaság közötti szerződés kizárólag magyar nyelven jön létre.

Abban az esetben, ha a Vásárló bármilyen formában megsérti a jelen ÁSZF-ben foglalt szabályokat, akkor a Társaság érvénytelennek nyilváníthatja a Vásárló vásárlását.

1. A Társaságra (mint szerződő félre) vonatkozó adatok

Név: Opak Mérnökiroda Kft.

Székhely és levelezési cím: 1114 Budapest Orly utca 10. mfsz 1. ajtó

A kapcsolattartásra szolgáló, rendszeresen használt elektronikus levelezési címe: hello@opak.hu

Cégjegyzékszáma: 01-09-411121

Adószáma: 32189241-2-43

Nyilvántartásban bejegyző hatóság neve: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága

Telefonszáma: +36 1 699 9110

Adatvédelmi nyilvántartási száma:

Tevékenységi engedély száma:

A tárhelyszolgáltató neve, címe, e-mail címe: Websupport Magyarország Korlátolt Felelősségű Társaság, 1132 Budapest, Victor Hugo utca 18-22., +36 22 78 76 74, support@websupport.hu

2. Megvásárolható termékek, szolgáltatások köre

A Webshop világitással kapcsolatos termékek, kiegészítők széles körét kínálja.

Figyelmeztetés: A termékek adatlapján megjelenített képek eltérhetnek a valóságtól, bizonyos esetekben csak illusztrációként szerepelnek.

3. Rendelési információk

A megjelenített termékek a webáruházon vagy irodánkon keresztül, online valamint személyesen rendelhetők meg, futár által történő / postai házhoz szállítással vagy személyesen a megrendelő, vagy meghatalmazottja általi átvétellel.

A termékekre vonatkozóan megjelenített árak nem tartalmazzák a házhozállítás díját.

Amennyiben az üzemeltető hibás árat tüntet fel a termék mellett, a tőle elvárható gondosság ellenére, és a termék ára annak általánosan elfogadott árától eltér, úgy az üzemeltető nem köteles a hibás áron szolgáltatni, de köteles a megrendelés visszaigazolásában felajánlani a vásárló részére a valós áron történő vásárlás lehetőségét. Amennyiben a vásárló ezzel a lehetőséggel nem kíván élni, úgy megilleti a szerződéstől való egyoldalú elállás joga.

Webáruházunkban termékkategóriák szerint böngészhet a Megvásárolható termékek között. A felsorolt termékek mellett megtekintheti egy-egy termékek rövid leírását, árát, egyéb tulajdonságait, a teljesség igénye nélkül.

Ha bővebb információt szeretne kapni a termékről, akkor kattintson a termék képére vagy nevére. Amennyiben ennél részletesebb tájékoztatásra van szüksége, úgy az üzemeltetői adatok között rögzített telefonszámon szíveskedjen felvenni a kapcsolatot az üzemeltetővel.

4. A rendelés menete

Felhasználó a regisztrációját követően bejelentkezik a webáruházba/vagy regisztráció nélkül is megkezdheti a vásárlást.

Felhasználó a megvásárolni kívánt terméket, termékeket kiválasztja, darabszámát beállítja.

Felhasználó kosárba helyezi a kiválasztott termékeket. Felhasználó bármikor megtekintheti a kosár tartalmát a „kosár” ikonra kattintva.

Amennyiben Felhasználó további terméket szeretne kosárba helyezni, kiválasztja a „vásárlás folytatása” gombot. Ha nem szeretne további terméket vásárolni, ellenőrzi a megvásárolni kívánt termék darabszámát. A „törlés - X” ikonra kattintva törölheti a kosár tartalmát. Mennyiség módosításakor automatikusan frissül a kosár tartalma.

Miután véglegesítette rendelését a megadott e-mail címére küldünk Önnek egy automatikus visszaigazolást, amely tartalmazza

megrendelése adatait. Amennyiben nem kap ilyen levelet a rendszer nem fogadta el megrendelését. Ilyen esetben kérjük, vegye fel velünk a kapcsolatot, a már jelzett módon, az üzemeltetői adatok segítségével.

A megrendelésének folyamatát a megrendelés lezárásáig figyelemmel kísérheti a Rendelések menüpont segítségével. Itt megtalálhatja az összes eddigi megrendelését is, amit Webáruházunkba küldött. Minden megrendelés egy egyedi megrendelés számmal azonosítható.

5. Regisztráció

Amennyiben vásárolni szeretne, úgy az első vásárlás alkalmával meg kell adnia a vásárláshoz szükséges adatokat is, így a nevét, a cégnevét, a számlázási és szállítási adatait, e-mail címét, az adószámát, valamint a későbbi belépéshez szükséges jelszavát.

A regisztráció véglegesítése előtt szükséges a regisztrációs feltételek elfogadása is. A regisztrációt e-mailben visszaigazolja a rendszer. A vevő köteles az általa megadott jelszót bizalmasan kezelni. Amennyiben az azonosítás során a vevő egyedi azonosítója és jelszava helyes megadását követően a vevő adatai arra jogosulatlan harmadik személy birtokába kerültek, az ebből eredő károkért, illetve hátrányokért az Adatkezelő felelősséget nem vállal.

A felhasználók e-mail címük megadásával hozzájárulnak ahhoz, hogy az üzemeltető/ szolgáltató technikai jellegű üzenetet küldjön számukra. A regisztrált adatokat az üzemeltető kérelemre törli a rendszerből. A törlési kérelem biztonsági okokból csak akkor lesz érvényes, ha a törlési kérelmet a felhasználó e-mailben megerősíti, így elkerülhető, hogy valaki szándékosan vagy tévedésből más töröljön a regisztrációs adatbázisból. A regisztrációt az e-mail cím azonosítja, tehát egy e-mail címet csak egyszer lehet regisztrálni.

A regisztráció kötelezettségekkel nem jár.

6. Az ajánlati kötöttség, visszaigazolás, szerződés létrejötte; és a megrendelések feldolgozása

Ajánlati kötöttség, visszaigazolás, szerződés létrejötte

Miután a Vásárló elküldte megrendelését, ezt (az ajánlat Társasághoz történő megérkezését) legkésőbb 24 (huszonnégy) órán belül automatikus e-mailben a Társaság visszaigazolja a Vásárlónak, mely automatikus email megerősíti, hogy a Társaság megkapta a Vásárló által elküldött megrendelést. Az automatikus email a Vásárló megrendelésének részleteit is tartalmazza. Ez az automatikus e-mail (tértívevény) nem jelenti a Vásárló megrendelésének elfogadását, hanem csupán arról tájékoztatja a Vásárlót, hogy megrendelése beérkezett a Társasághoz. Ajánlatának/megrendelésének Társasághoz történő beérkezése a Vásárló részéről ajánlati kötöttséget eredményez (Ptk. 6:64§) azzal, hogy amennyiben a Vásárló fogyasztónak minősül, ajánlatát a szerződés megkötése előtt jogosult visszavonni, amely a szerződés megkötésére kiterjedő ajánlati kötöttséget megszünteti.

A Társaság a Vásárló ajánlatát (megrendelését) külön elfogadó e-mail útján fogadja el, amely a Társaság részéről a szerződés létrehozásával egyetértő jognyilatkozatnak minősül (Ptk. 6:66.§). A szerződés az ajánlat Társaság általi elfogadásáról szóló, a Társaság által a Vásárló részére megküldött külön e-mail Vásárlóhoz történő megérkezésekor jön létre és nem a megrendelés automatikus visszaigazolásáról szóló e-mail (24 órán belüli) megérkezésével. A Vásárló mentesül az ajánlati kötöttség alól, ha ajánlata Társasághoz történő megérkezésétől számított legkésőbb 24 órán belül nem kapja meg a Társaságtól az elküldött rendelésre vonatkozó visszaigazoló e-mailt. Ha a Vásárló a visszaigazoló e-mailben szereplő adatok tekintetében hibát észlel, azt a visszaigazoló e-mail beérkezését követő 24 (huszonnégy) órán belül jeleznie kell a Társaság online webshop ügyfélszolgálatára felé (elektronikus levél útján), a nem kívánt rendelések teljesítésének elkerülése érdekében. E határidő elteltét követően a megrendelést visszaigazoló e-mailt a Társaság akként tekinti, hogy az abban foglalt adatok maradéktalanul helytállóak és a Vásárló által nem kifogásoltak.

A megrendelés elektronikus úton megkötött szerződésnek minősül, amelyre a Ptk., az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvényben foglaltak irányadók. A szerződés – amennyiben a Vásárló a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy – a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014 (II.26.) Korm. rendelet hatálya alá tartozik, és összhangban áll a fogyasztók jogairól, a 93/13/EGK tanácsi irányelv és az 1999/44/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv módosításáról, valamint a 85/577/EGK tanácsi irányelv és a 97/7/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv hatályon kívül helyezéséről szóló Európai Parlament és a Tanács 2011/83/EU irányelvének rendelkezéseivel.

Megrendelések feldolgozása

A megrendelések feldolgozása munkanapokon 9-17 óráig történik. A megrendelés feldolgozásaként megjelölt időpontokon kívül is van lehetőség a megrendelésre, de ha az a munkaidő lejártá után történik, csak az azt követő munkanapon kerül feldolgozásra a megrendelés. Az elfogadott megrendelés teljesítési határideje, a fizetéstől számítva a raktáron lévő termékek esetében 4-7 munkanap. Abban az esetben, ha a termék nincs raktáron, úgy a beszerzési helyétől függően 2-4 hét.

A Társaság nem vállal felelősséget a megrendelt termék esetleges technikai ismertetőinek a beszállító, vagy rajta kívül álló okok miatt történő előzetes bejelentés nélküli változása miatt.

7. A megrendelt termék ellenértékének és a házhoz szállítás díjának fizetésének módja

7.1. Árak (ellenérték)

Webshopban a termékek mellett feltüntetett ár Magyarország törvényes fizetőeszközeiben kifejezve, magyar forintban értendő, amely az adott termékhez kapcsolódóan a fizetőeszköz nemével (forint), vagy annak rövidítésével (Ft) kerül megjelölésre.

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. tv. (Fgytv.) 14§-ában meghatározott követelményeknek megfelelően a Társaság által megvételre kínált termékek eladási ára (illetve amennyiben jogszabály azt kötelezővé teszi, egységára) a Vásárló által ténylegesen fizetendő árat jelenti, amely magában foglalja a törvényben rögzített általános forgalmi adót és egyéb – jogszabály alapján – kötelezően fizetendő terheket.

A termék vételára nem tartalmazza a szállítási költséget, amely a termék árán felül felmerülő és fizetendő költség (kivéve, amennyiben a Társaság által meghirdetett promóció keretében a termék kiszállítása ingyenesen, a Társaság költségviselése mellett történik, vagy a Társaság a Webshopban az adott termék kapcsán kifejezetten ettől eltérően nem rendelkezik, amely körülmény a Webshopban az érintett termékhez kapcsolódóan egyértelműen feltüntetésre kerül).

A termék vételára a megrendelés időpontjában feltüntetett ár. Bármely, a Társaság termékinálatában forgalmazott és elérhető termék vételára vonatkozásában kizárólag a Webshopban feltüntetett vételár a kizárólag irányadó és alkalmazandó függetlenül attól, hogy az adott termék esetleg más online vagy egyéb felületen esetlegesen a Webshopban meghatározottól eltérő vételárral jelenik meg. A Társaság kifejezetten rögzíti, hogy kizárólag a Webshopban megjelenített adatok tekinthetők hivatalosnak, irányadónak és alkalmazandónak, azaz a Webshopban megjelenített termékadatokat, ideértve a vételárat is, kell figyelembe venni, bármely eltérésért a Társaság a felelősségét kizárja.

Amennyiben a Társaság a tőle elvárható gondos eljárás ellenére is hibás vételárat tüntet fel, különösen, ha az nyilvánvalóan téves (pl.: a termék általánosan elfogadott piaci árától nagymértékben eltérő ár, vagy egy esetleges rendszerhiba, 0 Ft, vagy 1 Ft kerül árként feltüntetésre), akkora Társaság nem köteles a terméket a hibásan megjelölt áron értékesíteni. Ebben az esetben a Társaság felajánlja a tényleges áron történő értékesítést és amennyiben Vásárló azt nem fogadja el, a megrendelés törlésével elállhat a vásárlástól.

7.2. A megrendelt termék fizetésének módja

A Stripe felület felhasználási feltételei és tájékoztatói a <https://stripe.com/en-hu>, illetve a <https://stripe.com/en-hu/legal/consumer> weboldalon, míg az adatkezelésre vonatkozó szabályzata a <https://stripe.com/en-hu/privacy> weboldalon érhető el.

A díjfizetést követően a számlát a Szolgáltató számlázó programja (jelenleg: Billingo) küldi meg automatikusan a Felhasználó részére a regisztráció során megadott e-mail címére. A fizetés és a számlázás euróban (EUR) történik. A számlán a deviza összege mellett a végösszeg forintban is megjelenik. Az aktuális árfolyam kiszámítása mindig az MNB aktuális árfolyama alapján történik. Az árfolyam alapja a teljesítés napján érvényes MNB árfolyam. Jelen ÁSZF elfogadásával a Felhasználó kifejezetten hozzájárul ahhoz, hogy részére a Szolgáltató a számlát a fenti módon állítsa ki és továbbítsa.

Átutalás (online fizetés) esetén a Felhasználó Szolgáltató felé fennálló valamennyi fizetési kötelezettsége abban az időpontban minősül teljesítettnek, amikor az adott összeg a Szolgáltató bankszámláján hiánytalanul jóváírásra került.

Banki előre utalással, díjbekérőre történő teljesítés: ha már visszaigazoltuk az Ön megrendelését, akkor az általunk emailben küldött díjbekérőben megtalálja a bankszámlaszámunkat és a megrendelésszámot, amelyre hivatkozni kell az átutalás megjegyzés / közlemény rovatában. Amennyiben az átutalt összeget jóváírják a bankszámlánkon, csak ezt követően adjuk fel a futárszolgálattal a terméket.

Készpénzzel történő teljesítés: A Társaság a Fgytv. 9.§-ában meghatározott követelményeknek megfelelően – az online szolgáltatási szerződések, a határon átnyúló online adásvételi szerződések, valamint az automatizált üzletben történő értékesítés kivételével – a természetes személy fogyasztók részére biztosítja az áru ellenértékének készpénzzel történő kiegyenlítése lehetőségét a Társaság pénzforgalmi számlájára történő készpénzbefizetés útján. Amennyiben a befizetett összeget jóváírják a bankszámlánkon, csak ezt követően adjuk fel a futárszolgálattal a terméket.

A fizetendő végösszeg a megrendelés összesítője és visszaigazoló levél alapján minden költséget (termék, ÁFA, fuvar költség) tartalmaz. A számlát az üzemeltető emailben küldi ki. Kérjük a csomagot kézbesítéskor a kézbesítő előtt szíveskedjék megvizsgálni, és esetlegesen a termékeken észlelt sérülés, vagy hiány esetén kérje jegyzőkönyv felvételét és ne vegye át a csomagot. Utólagos, jegyzőkönyv nélküli reklamációt nem áll módunkban elfogadni.

7.3. Házhöz szállítás díjszabása

A postai szolgáltatások nyújtásának részletes szabályait tartalmazó 335/2012. (XII. 4.) Korm. rendelet (Postai kormányrendelet) 3/A. §-ának megfelelően Társaságunk biztosítja a Magyar Posta által nyújtott postai szolgáltatás igénybevételének lehetőségét az alábbi díjszabás szerint:

Csomagautomatába, Posta Pontra vagy postára
kézbesítve bruttó 990 Ft/db.

Háznál történő kézbesítés esetén 0-10 kg-ig bruttó 1990 Ft/db.

Háznál történő kézbesítés esetén 10-20 kg-ig bruttó 2990 Ft/db.

Háznál történő kézbesítés esetén 20-40 kg-ig bruttó 5990 Ft/db.

A Vásárló által megvásárolt termék kiszállítás kizárólag Magyarország területén történik. A szállítási határidőkről a mindenkor megrendelési folyamat során a Társaság a checkout oldalon, valamint e-mailben – tájékoztató jelleggel – informálja a Vásárlót. Amennyiben az ott megadott szállítási idő bármely okból nem tartható be, a Társaság e felelősségét kizárja.

7.4. Tulajdonjog fenntartása

A termék teljes vételárának maradéktalan megfizetésig a termék a Társaság tulajdonát képezi. Ha a termék a vételár teljes kifizetését megelőzően mégis – bármely okból – a Vásárló birtokába kerül, felelősséggel tartozik a Társaság irányában mindazon károk tekintetében, amelyek megtérítésére senkit nem lehet kötelezni.

8. Szállítási határidő

Raktáron lévő termékek esetében a megrendelés visszaigazolásától számított 4-7 munkanap. Abban az esetben, ha a termék nincs raktáron 2-4 hét.

A visszaigazolásban megadott szállítási határidő tájékoztató jellegű, a Társaságnak a szerződés teljesítésére a fogyasztónak minősülő vásárlók esetén a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 6:220.§ (1) bekezdése értelmében 30 nap áll rendelkezésére.

9. Házhöz szállítási információk

A webáruházunk által kapott megrendeléseket a UPS, GLS, TNT futárszolgálat futárai vagy a Magyar Posta kézbesíti. A csomagok kézbesítése munkanapokon történik 9-17 óra között. Szállítási címként célszerű olyan címet megadni, ahol a fent megjelölt napokon és napszakban a futárt folyamatosan fogadni tudják.

Az át nem vett, visszaküldött csomagok esetében a szállítás és visszaszállítás díját a megrendelőre terheljük, újraküldését kizárólag a csomag ellenértékének előre történő kiegyenlítése esetén áll módunkban ismételten elindítani.

Áruházunk működésével, megrendelési és szállítási folyamatával kapcsolatosan felmerülő esetleges további kérdések esetén az üzemeltető adatai között megadott elérhetőségeinken rendelkezésére állunk.

10. Elállás joga

A jelen pontban foglaltak kizárólag azon szakmája, foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy Vásárlóra (Ptk. 8:1§ (1) bek. 3. pont szerinti fogyasztó) vonatkoznak, aki a weboldalon terméket vesz, rendel, ilyen terméket kap. A Társaság rögzíti és az érintett Vásárlók kifejezetten tudomásul veszik, hogy mindazon természetes személyek, akik a jelen pontban említett meghatározásnak nem felelnek meg, illetve a nem természetes személy Vásárlók, nem tartoznak a jelen pontban részletezett szabályok hatálya alá.

A fentiekben említett Vásárló jogosult a termék adásvételére irányuló szerződés esetén

a./ a terméknek,

b./ több tételből vagy darabból álló termék esetén az utoljára szolgáltatott tételnek vagy darabnak, a Vásárló vagy az általa megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy általi átvételének napjától számított 14 (tizennégy) napon belül (a továbbiakban: „Elállási Időszak”) a szerződéstől indoklás nélkül elállni.

A Vásárlót megilleti az a jog, hogy a szerződés megkötésének a napja és a termék átvételének napja közötti időszakban is gyakorolja elállási jogát.

Amennyiben a fogyasztó él elállási jogával, úgy ezt az üzemeltetővel egyértelmű írásbeli nyilatkozatban köteles közölni (postai úton vagy e-mailben). jelen ÁSZF 1. pontjában feltüntetett elérhetőségek valamelyikén a Társaság részére az Elállási Időszak alatt.

Írásban történő elállás esetén a Vásárló felhasználhatja a következő linken keresztül elérhető elállási nyilatkozat mintát is:

https://emilum.unas.hu/shop_ordered/65349/pic/elallasinylatkozatpdf

A Vásárlót terheli annak bizonyítása, hogy elállási jogát a vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően gyakorolta. Ha a

Vásárló a megjelölt határidőben, minden kétséget kizáróan igazolható módon nem küldi meg elállási nyilatkozatát, ez úgy minősül, hogy a Vásárló nem teljesítette az elállási jog gyakorlásához szükséges feltételeket, ezért a szerződése nem kerül felbontásra, szerződése továbbra is hatályban marad. Írásban történő elállás esetén az elállási jog gyakorlását határidőben érvényesítettnek kell tekinteni, ha a Vásárló az erre irányuló nyilatkozatát Elállási Időszak alatt (akár a 14. naptári napon, ideértve az ezen napon történő postai feladást is) elküldi a Társaságnak. Postai úton történő jelzés alkalmával a postára adás dátumát, e-mailen keresztül történő értesítés esetén az e-mail küldésének időpontját veszi figyelembe a Társaság a határidő számítás szempontjából. A Vásárlónak az elállási nyilatkozatát tartalmazó levelét ajánlott küldeményként javasolt postára adnia annak érdekében, hogy hitelt érdemlően bizonyítható legyen a postai feladás dátuma, ezáltal az elállási jog határidőben történő gyakorlása is problémamentesen igazolható legyen.

A Társaság a termék kiszállítási költségét (kivéve: amennyiben a termék ingyenesen került kiszállításra) megtéríti a Vásárlónak, amennyiben az elállás valamennyi, az adott megrendeléssel kiszállított terméket érinti. E körben azonban nem kerülnek megtérítésre azon – a termék kiszállításával összefüggésben felmerült – többletköltségek, amelyek a Társaság által esetlegesen felkínált, legkevesbé költséges szokásos fuvarozási módtól a Vásárló döntése alapján történő eltérésből adódnak. A termék visszaküldésének költségét a Vásárló viseli, azt a Társaság a Vásárló részére nem téríti meg. Ha a Vásárló eláll a szerződéstől, a Társaság haladéktalanul, de legkésőbb az elállásról való tudomásszerzésétől számított 14 (tizennégy) napon belül visszatéríti a Vásárló által ellenszolgáltatásként megfizetett teljes összeget, amennyiben az elállással érintett termék használatlansága a visszajuttatott termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges mértéket nem haladja meg. Az említett mértéket meghaladó használatból eredő értékcsökkenésért a Vásárló felelősséggel tartozik, amely értékcsökkenést a Társaság a Vásárlóval szemben érvényesít(het)ti.

A Társaság jogosult a visszatérítést mindaddig visszatartani, amíg vissza nem kapta a terméket, vagy a Vásárló nem igazolta hitelt érdemlően, hogy azt visszaküldte: a kettő közül a Társaság a korábbi időpontot veszi figyelembe. Bankkártyával történt, illetve előre értesítéses fizetés (banki utalás) esetén a visszáru összegét a Társaság minden esetben a fizetéskor a Vásárló által megadott bankszámlára utalja vissza. Készpénzben történő visszafizetésre nincs lehetőség. A Vásárló kifejezett beleegyezése alapján a Társaság a visszatérítésre más fizetési módot is alkalmazhat, de a Vásárlót ebből adódóan semmilyen többletdíj nem terheli. A visszaküldendő termékhez a Vásárlónak mellékelnie kell a szállítólevelet és lehetőség szerint megjelölendő a visszaküldés oka is. A visszaküldés okának megjelölése, azaz az elállási jog indoklása nem kötelező, így amennyiben a Vásárló nem tünteti fel a visszaküldés okát, az nem jelenti az elállási jogának elvesztését, vagy ezen okból bármely kapcsolódó jogának csorbulását.

A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 29. § (1) c.) pontja alapján olyan nem előre gyártott áru esetében, amelyet a fogyasztó utasítása alapján vagy kifejezett kérésére állítottak elő, vagy olyan áru esetében, amelyet egyértelműen a fogyasztó személyére szabtak, nem gyakorolhatja a fogyasztó az elállás jogát.

11. Jótállás

11.1. Az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállással kapcsolatban az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet (a továbbiakban: „Kormányrendelet”), valamint a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól szóló 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet (a továbbiakban: „NGM rendelet”) tartalmaz előírásokat. A Kormányrendelet és NGM rendelet (tárgyi) hatálya kizárólag az új, Magyarország területén kötött fogyasztói – azaz a vállalkozás és fogyasztónak minősülő Vásárló között létrejött – szerződés keretében értékesített és a Kormányrendelet mellékletében tételesen felsorolt termékekre vonatkozik.

A Társaság a Kormányrendelet mellékletében meghatározott tartós fogyasztási cikkek körébe tartozó termékek vonatkozásában, a fogyasztónak minősülő Vásárlók esetében, a Kormányrendeletben meghatározott feltételek szerint vállal (kötelező) jótállást, amelynek megfelelően a jelen fejezetben foglaltak kizárólag a Ptk. szerint fogyasztónak minősülő Vásárlók esetében irányadók és alkalmazandók.

A jelen fejezetben foglalt rendelkezések a Ptk. 6:157. § (3) bekezdése alapján a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró, a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló törvény szerinti mikro-, kis- és középvállalkozásokra is alkalmazandók.

11.2. Jótállás időtartama:

1. a) 10 000 forintot elérő, de 250 000 forintot meg nem haladó eladási ár esetén 2 év,
2. b) 250 000 forint eladási ár felett 3 év.

Ha a gyártó a fogyasztási cikkekre az e rendeletben foglaltaknál kedvezőbb jótállási feltételeket vállal, a jótállás alapján a vállalkozást megillető jogok a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés teljesítésének időpontjában átszállnak a fogyasztóra.

11.3. A jótállás fent meghatározott időtartamától eltérés a Társaság egyoldalú döntése alapján lehetséges azzal, hogy a Kormányrendelet 1.§ (5) bekezdésében foglaltakkal összhangban, amely a jogszabálytól való eltérést a fogyasztó hátrányára tiltja, az eltérés csak a fogyasztónak minősülő Vásárló javára történhet (azaz, a fogyasztónak minősülő Vásárló számára kedvezőbb feltételekkel történő jótállás biztosítása), amely körülményt, annak fennállása esetén a Társaság a weboldalon minden esetben az érintett termék vonatkozásában egyértelműen és világosan feltünteti.

A Társaság fenntartja magának a jogot továbbá, hogy a jelen fejezetben foglalt, valamint a vonatkozó jogszabályi rendelkezések által kötelezően előírt, jótállással összefüggő szabályoktól kifejezetten a fogyasztónak minősülő Vásárlók javára – bármely megkülönböztetés nélkül – eltérjen.

11.4. A jótállás kezdő időpontja a termék Vásárlónak történő átadásának a napja. A jótállásból eredő jogok a jótállási jeggyel érvényesíthetők, amely joggyakorlásnak azonban nem feltétele a jótállással érintett fogyasztási cikk felbontott csomagolásának Vásárló általi visszaszolgáltatása.

11.5. Társaság a termékhez mellékelte jótállási jegyet akkor bocsátja a Vásárló rendelkezésére, amikor a fogyasztónak minősülő Vásárló a terméket átveszi. A jótállási jegy szabálytalan kiállítása vagy a jótállási jegy Vásárló rendelkezésére bocsátásának elmaradása a jótállás érvényességét nem érinti. A jótállási jegy Vásárló rendelkezésére bocsátásának esetleges elmaradása esetén a Társaság és a Vásárló közötti szerződés megkötését bizonyítottan kell tekinteni, ha az ellenérték megfizetését igazoló bizonylatot – az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlát vagy nyugtát – a Vásárló a Társaság számára bemutatja. Ebben az esetben a jótállásból eredő jogok az ellenérték megfizetését igazoló bizonylattal érvényesíthetők.

11.6. A Társaság mentesül a jótállási kötelezettség alól, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett. Jótállás keretében tartozó hiba esetén a fogyasztónak minősülő Vásárló a Ptk. 6:173§ (2) bekezdése alapján:

- elsősorban, választása szerint – kijavítást vagy kicserélést követelhet, kivéve, ha a választott jótállási igény teljesítése lehetetlen, vagy ha az a Társaságnak a másik jótállási igény teljesítésével összehasonlítva aránytalan többletköltséget eredményezne, figyelembe véve a termék hibátlan állapotban képviselt értékét, a szerződésszegés súlyát és a jótállási igény teljesítésével a fogyasztónak minősülő Vásárlónak okozott érdeksérelmet.

- ha a Társaság a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta, e kötelezettségének megfelelő határidőn belül, a fogyasztónak minősülő Vásárló érdekeit kímélve nem tud eleget tenni, vagy ha a Vásárlónak a kijavításhoz vagy a kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt, a fogyasztónak minősülő Vásárló – választása szerint – a vételár arányos leszállítását igényelheti, a hibát a Társaság költségére maga

kijavíthatja vagy mással kijavíttathatja, vagy elállhat a szerződéstől. Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.

A kijavítás során a fogyasztási cikkbe csak új alkatrész kerülhet beépítésre.

Amennyiben a Társaság a Vásárló kicserélés iránti igényét teljesíti, a jótállási jegyen feltüntetésre került a kicserélés ténye és időpontja.

Ha a jótállási időtartam alatt a jótállással érintett termék első alkalommal történő javítása során a Társaság részéről megállapítást nyer, hogy a termék nem javítható, a Vásárló eltérő rendelkezése hiányában a Társaság a terméket 8 (nyolc) napon belül kicseréli. Ha a termék cseréjére nincs lehetőség, a Társaság a Vásárló által bemutatott, a termék ellenértékének megfizetését igazoló bizonylaton - az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlán vagy nyugtán - feltüntetett vételárat 8 (nyolc) napon belül a fogyasztó részére visszatéríti. Ha a jótállási időtartam alatt a termék három alkalommal történő kijavítást követően ismét meghibásodik - a Vásárló eltérő rendelkezése hiányában -, valamint, ha a Ptk. 6:159. § (2) bekezdés b) pontja alapján a Vásárló nem igényli a vételár arányos leszállítását és nem kívánja a terméket a Társaság költségére kijavítani vagy mással kijavíttatni, a Társaság a terméket nyolc napon belül kicseréli. Ha a termék kicserélésére nincs lehetőség, a Társaság a Vásárló által bemutatott, a termék ellenértékének megfizetését igazoló bizonylaton - az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlán vagy nyugtán - feltüntetett vételárat 8 (nyolc) napon belül a Vásárló részére visszatéríti. Amennyiben a termék kijavításra a kijavítási igény Társaság részére való közlésétől számított 30. (harmincadik) napig nem kerül sor, - a Vásárló eltérő rendelkezése hiányában - a Társaság a terméket a harmincnapos határidő eredménytelen elteltét követő 8 (nyolc) napon belül kicseréli. Ha a termék cseréjére nincs lehetőség, a Társaság a Vásárló által bemutatott, a termék ellenértékének megfizetését igazoló bizonylaton - az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlán vagy nyugtán - feltüntetett vételárat a harmincnapos kijavítási határidő eredménytelen elteltét követő 8 (nyolc) napon belül a Vásárló részére visszatéríti.

11.7. A jótállási kötelezettség teljesítésével kapcsolatos költségek a Társaságot terhelik. A Vásárlót azonban nem illeti meg az a jog, hogy ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és jótállási igényt, illetve termékszavatossági és jótállási igényt egyszerre, egymással párhuzamosan érvényesítsen.

11.8. A megjelölt rendelet alá nem tartozó termékek tekintetében a gyártó által biztosított jótállási idő a termék mellett feltüntetésre kerül. Ezzel kapcsolatos problémák felmerülése esetén a Társaság pontos információt tud adni.

Egyebekben a jótállásra a Ptk.6.171-173.§-ban foglaltak az irányadók.

12. Szavatosság

12.1. Kellékszavatosság

A Vásárló hibás teljesítés esetén a Társasággal szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet. A Társaság hibásan teljesít, ha a termék a teljesítés időpontjában nem felel meg a szerződésben vagy jogszabályban megállapított minőségi követelményeknek (Ptk. 6:157. § (1) bek.). A Társaság kellékszavatossága azon termékhibákért áll fenn, amelyek a termék átadása időpontjában már léteztek.

A Vásárló kellékszavatossági igényét közvetlenül a Társasággal szemben érvényesítheti.

A Kellékszavatossági igény a Társaság teljesítésétől, a termék kézbesítésétől számított 1 (egy) év alatt évülnek el. Amennyiben a Vásárló fogyasztónak minősül (fogyasztói szerződés) a kellékszavatossági igény elvélülési ideje a Társaság teljesítésétől számított 2 (kettő) év. Elvélülési idő elteltét követően kellékszavatossági igény nem érvényesíthető.

A Vásárló - választása szerint, kellékszavatossági igénye alapján - kérhet kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha a választott kellékszavatossági jog teljesítése lehetetlen, vagy ha az a Társaságnak - másik kellékszavatossági igény teljesítésével összehasonlítva - aránytalan többletköltséget eredményezne, figyelembe véve a termék hibátlan állapotban képviselt értékét, a szerződésszegés súlyát és a kellékszavatossági jog teljesítésével a Vásárlónak okozott érdeksérelmet. Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.

A Vásárló az általa választott kellékszavatossági jogáról egy másikra áttérhet, az áttérés költségét azonban köteles viselni, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra a Társaság adott okot. A Vásárló köteles a hibát annak felfedezése után késedelem nélkül közölni a Társasággal a jelen ÁSZF-ben meghatározott valamely közlési módon. Amennyiben a Vásárló fogyasztónak minősül, a hiba felfedezésétől számított 2 (kettő) hónapon belül közölt hibát késedelem nélkül közölnie kell tekinteni.

Amennyiben a Vásárló egyben fogyasztónak is minősül, ellenkező bizonyításáig vélelmezni kell, hogy a teljesítést követő 6 (hat) hónapon belül a Vásárló által felismert hiba már a teljesítés időpontjában megvolt, kivéve, ha e vélelem a dolog természetével vagy a hiba jellegével összeegyeztethetetlen, illetve, ha e vélelem megdöntésre kerül.

Ha a Vásárló szavatossági igényét a terméktől - a megjelölt hiba szempontjából - elkülöníthető része tekintetében érvényesíti, a szavatossági igény a termék egyéb részeire nem minősül érvényesíthetnek (hibás teljesítési vélelem - Ptk. 6:158. §).

A jelen fejezet fogyasztóra vonatkozó rendelkezéseit a Ptk. 6:157. § (3) bekezdése alapján a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró, a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló törvény szerinti mikro-, kis- és középvállalkozásokra is alkalmazni kell.

12.2. Termékszavatosság

A jelen fejezetben említett, termékszavatosságot szabályozó rendelkezések a Vásárlóra kizárólag és kifejezetten azon esetben vonatkoznak, amennyiben a Vásárló a Ptk. jelen ÁSZF-ben hivatkozott vonatkozó rendelkezései alapján fogyasztónak minősül.

A jelen fejezetben foglalt rendelkezések a Ptk. 6:157. § (3) bekezdése alapján a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró, a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló törvény szerinti mikro-, kis- és középvállalkozásokra is alkalmazandók.

A termék hibája esetén a Vásárló - választása szerint kellékszavatossági jogot vagy a termék gyártójával szemben termékszavatossági igényt érvényesíthet. A termék akkor hibás, ha nem felel meg a terméknek a gyártó által történt forgalomba hozatalakor hatályos minőségi követelményeknek, vagy nem rendelkezik a gyártó által adott leírásban szereplő tulajdonságokkal. A Vásárlót nem illeti meg az a jog, hogy ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és termékszavatossági igényt egyidejűleg, egymással párhuzamosan érvényesítsen. Termékszavatossági igény eredményes érvényesítése esetén a kicserélt termékre, illetve kijavított részre vonatkozó kellékszavatossági igényét a Vásárló a vonatkozó jogszabályi rendelkezésekkel, illetve a jelen ÁSZF-ben foglaltakkal összhangban, a gyártóval szemben érvényesítheti. Termékszavatossági igényként a Vásárló kizárólag a hibás termék kijavítását vagy - ha a kijavítás megfelelő határidőn belül a Vásárló érdekeinek sérelme nélkül nem lehetséges - kicserélését kérheti, azaz pénz visszatérítésére, árleszállításra és elállásra nincs mód, tekintettel azon tényre, hogy a gyártó és a Vásárló között nem jött létre szerződéses jogviszony. A termék hibáját termékszavatossági igény érvényesítése esetén a Vásárlónak kell bizonyítania. Termékszavatossági igényét a Vásárló a termék gyártó általi forgalomba hozatalától számított 2 (kettő) éven belül érvényesítheti. E határidő eltelte jogvesztéssel jár, azaz annak elmulasztása esetén termékszavatossági igény nem érvényesíthető. A Vásárló a hiba felfedezése után késedelem nélkül köteles a hibát a gyártóval közölni. A hiba felfedezésétől számított 2 (kettő) hónapon belül közölt hibát késedelem nélkül közölnie kell tekinteni. A közlés késedelméből eredő kárért a Vásárló a felelős. A Vásárló a termékszavatossági igényét a termék gyártójával, illetve figyelemmel a Ptk. 6:168§ (2) bekezdésében foglaltakra, a termék forgalmazójával szemben érvényesítheti. A gyártó, forgalmazó kizárólag akkor mentesül termékszavatossági kötelezettsége alól, ha bizonyítani tudja, hogy: - a terméket nem üzleti tevékenysége körében gyártotta, illetve hozta forgalomba, vagy - a hiba a tudomány

és a technika állása szerint a forgalomba hozatal időpontjában nem volt felismerhető vagy - a termék hibája jogszabály vagy kötelező hatósági előírás alkalmazásából ered. A gyártónak, forgalmazónak a termékszavatosság alapján fennálló felelősség alóli mentesüléséhez elegendő a fent meghatározott okok közül egy okot bizonyítania.

A termékleírásokat a gyártók bocsátották rendelkezésünkre, így ezek pontosságáért, ill. pontatlanságáért felelősséget nem tudunk vállalni. Az árucikkek mellett található fotók szimbolikus fotók, az árucikkek csomagolása, megjelenése ettől eltérhet.

13. Panaszok intézése

A Vásárló a termékkel vagy a Társaság tevékenységével kapcsolatos vásárlói/fogyasztói panaszait a 9. pontban megadott elérhetőségeken terjesztheti elő.

Társaság a panaszt azonnal megvizsgálja és amennyiben arra lehetősége van, azonnal orvosolja. Ha a panasz azonnali orvoslására nincs lehetőség, a panasz jellegéből adódóan, vagy ha a Vásárló a panasz kezelésével nem ért egyet, a Társaság a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, melyet – a Fgytv. 17/A§ (7) bekezdésében foglaltak alapján – 3 (három) évig, a panaszra tett érdemi válaszával együtt megőriz.

A Társaság a jegyzőkönyv 1 (egy) példányát személyesen (üzlethelyiségben) közölt szóbeli panasz esetén helyben átadja a panaszos Vásárlónak, vagy ha ez nem lehetséges, akkor az alábbiakban részletezett, írásbeli panaszra vonatkozó szabályok szerint jár el.

A Társaság elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a Vásárlónak legkésőbb az érdemi válasszal egyidejűleg megküldi a jegyzőkönyv másolati példányát. Minden egyéb esetben a Társaság az írásbeli panaszra vonatkozó jogszabályi rendelkezések szerint jár el.

A telefonon, vagy más hírközlési eszköz útján rögzített panaszt a Társaság egyedi azonosítóval látja el, mely a későbbiekben egyszerűsíti a panasz visszakeresését.

A Társaság a hozzá írásban érkezett panaszt 30 (harminc) napon belül érdemben megválaszolja, azaz ezen határidőn belül a vásárlói panaszra adott válasz postai továbbítása iránt (feladás) intézkedik

A panasz elutasítása esetén a Társaság az elutasítás indokáról, valamint arról, hogy a Vásárló a panasz jellegétől függően mely hatóság, vagy békéltető testület eljárást kezdeményezheti, tájékoztatja a Vásárlót. Amennyiben a Vásárló a Ptk. alapján fogyasztónak minősül, a tájékoztatás tartalmazza továbbá az illetékes hatóság, illetve a Vásárló lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. A tájékoztatás arra is kiterjed, hogy a Társaság a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást.

Egyéb jogérvényesítési lehetőségek

Felek mindent elkövetnek annak érdekében, hogy az esetleges vitás kérdéseket tárgyalások útján rendezzék.

Amennyiben a Társaság és a Vásárló között esetlegesen fennálló jogvita a Társasággal folytatott tárgyalások során nem rendeződik, a Vásárló bírósági eljárást kezdeményezhet, továbbá – amennyiben a Vásárló a Ptk. értelmében fogyasztónak minősül – fogyasztói jogvita esetén panaszt tehet a fogyasztóvédelmi hatóságnál, illetve a Vásárló belföldi lakhelye és tartózkodási helye szerinti békéltető testületnél eljárást kezdeményezhet. A fogyasztónak minősülő Vásárló lakhelye és tartózkodási helye hiányában a békéltető testület illetékességét a Társaság székhelye alapítja meg, amely szerint az illetékes békéltető testület adatai az alábbiak:

Békéltető Testület előtti eljárás kezdeményezése

A békéltető testület a vármegyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák által működtetett szakmailag független testület.

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. A békéltető testület a fogyasztó vagy a vállalkozás kérésére tanácsot ad a fogyasztót megillető jogokkal és a fogyasztót terhelő kötelezettségekkel kapcsolatban.

Az eljárásra a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület illetékes. A fogyasztó belföldi lakóhelye és tartózkodási helye hiányában a békéltető testület illetékességét a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozás vagy az annak képviselőjére feljogosított szerv székhelye alapítja meg.

A Békéltető testületek elérhetőségei:

Békéltető testület neve	Békéltető testület székhelye	Illetékességi terület	Békéltető testület elérhetőségei
Budapesti Békéltető Testület	Budapest	Budapest	Elnök: Dr. Inzelt Éva Veronika Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. Telefon: 06-1-488-2131 E-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu Honlap: www.bekeltet.bkik.hu
Baranya Vármegyei Békéltető Testület	Pécs	Baranya vármegye, Somogy vármegye, Tolna vármegye	Elnök: Dr. Göbölös Réka Cím: 7625 Pécs, Majorossy I. u. 36. Telefon: +36-72/507-154 E-mail: info@baranyabekeltetes.hu Honlap: www.baranyabekeltetes.hu
Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Békéltető Testület	Miskolc	Borsod-Abaúj-Zemplén vármegye, Heves vármegye, Nógrád vármegye	Elnök: Dr. Tulipán Péter Cím: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1. Telefon: 46/501-090 (új ügyek) 46/501-871 (folyamatban lévő ügyek) E-mail: bekeltetes@bokik.hu Honlap: www.bekeltetes.borsodmegye.hu
Csongrád-Csanád Vármegyei Békéltető	Szeged	Békés vármegye, Bács-Kiskun vármegye, Csongrád-	Elnök: Dr. Horváth Péter Károly Cím: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12. Kamarai kapcsolattartó: Jerney Zoltán Telefon: +36-62/554-250/118 E-mail: bekelteto.testulet@cskik.hu

Testület		Csanád vármegye	Honlap: https://www.bekeltetes-csongrad.hu/
Fejér Vármegyei Békéltető Testület	Székesfehérvár	Fejér vármegye, Komárom-Esztergom vármegye, Veszprém vármegye	Elnök: Dr. Csapó Csilla Cím: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6. Ügyfélkapcsolati koordinátor: Lencsés Hajnalka békéltető testületi ügyintéző Telefon: 06-22/510-310 E-mail: bekeltetes@fmkik.hu Honlap: https://www.bekeltetesfejer.hu/
Győr-Moson-Sopron Vármegyei Békéltető Testület	Győr	Győr-Moson-Sopron vármegye, Vas vármegye, Zala vármegye	Elnök: Dr. Bagoly Beáta Cím: 9021 Győr, Szent István út 10/a. Telefon: 06-96-520-217 E-mail: bekelteto.testulet@gymkik.hu Honlap: https://bekeltetesgyor.hu/
Hajdú-Bihar Vármegyei Békéltető Testület	Debrecen	Jász-Nagykunszolnok vármegye, Hajdú-Bihar vármegye, Szabolcs-Szatmár-Bereg vármegye	Elnök: Dr. Hajnal Zsolt Székhely: 4025 Debrecen, Petőfi tér 10. Ügyintézés helyszíne: 4025 Debrecen Vörösmarty u. 13-15. Telefon: 06-52-500-710, 06-52-500-745 Fax: 06-52-500-720 E-mail: bekelteto@hbkik.hu Honlap: https://www.hmbekeltetes.hu/
Pest Vármegyei Békéltető Testület	Budapest	Pest vármegye	Elnök: Dr. Koncz Pál Cím: 1055 Budapest, Balassi Bálint utca 25. IV/2. E-mail cím: pmbekelteto@pmkik.hu Telefon: 06-1-792-7881 Honlap: http://www.panaszrendezes.hu/homepage/index.php vagy www.pestmegyeibekelteto.hu

A békéltető testület eljárása a fogyasztó kérelmére indul. A kérelmet a békéltető testület elnökéhez kell írásban benyújtani. Az írásbeliség követelményének levél, távirat, távgépíró vagy telefax útján, továbbá bármely egyéb olyan eszközzel is eleget lehet tenni, amely a címzett számára lehetővé teszi a neki címzett adatoknak az adat céljának megfelelő ideig történő tartós tárolását, és a tárolt adatok változatlan formában és tartalommal történő megjelenítését.

A kérelemnek tartalmaznia kell

- a) a fogyasztó nevét, lakóhelyét vagy tartózkodási helyét,
- b) a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozás nevét, székhelyét vagy érintett telephelyét,
- c) az illetékes békéltető testület helyett kérelmezett testület megjelölését,
- d) a fogyasztó álláspontjának rövid leírását, az azt alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait,
- e) a fogyasztó nyilatkozatát, arról, hogy az érintett vállalkozással közvetlenül megkísérelte a vitás ügy rendezését,
- f) a fogyasztó nyilatkozatát arra nézve, hogy az ügyben más békéltető testület eljárását nem kezdeményezte, közvetítői eljárás nem indult, keresetlevél beadására, illetve fizetési meghagyás kibocsátása iránti kérelem előterjesztésére nem került sor,
- g) a testület döntésére irányuló indítványt.
- h) a fogyasztó aláírását.

A kérelemhez csatolni kell azt az okiratot, illetve annak másolatát (kivonatát), amelynek tartalmára a fogyasztó bizonyítékként hivatkozik, így különösen a vállalkozás írásbeli nyilatkozatát a panasz elutasításáról, ennek hiányában a fogyasztó rendelkezésére álló egyéb írásos bizonyítékot az előírt egyeztetés megkísérléséről. Ha a fogyasztó meghatalmazott útján jár el, a kérelemhez csatolni kell a meghatalmazást.

A békéltető testület a meghallgatást személyes jelenlét nélküli, hang- és képi átvitelt egyidejűleg biztosító elektronikai eszköz útján online formában tartja meg, kivéve, ha a fogyasztó kéri a személyes meghallgatást.

A Társaság a békéltető testületi eljárásban fennálló együttműködési kötelezettség alapján a békéltető testület által megküldött értesítés részére történt kézbesítésétől számított 8 (nyolc) napon belül írásban nyilatkozik a fogyasztónak minősülő Vásárló igényének jogosságát és az ügy körülményeit, valamint a békéltető testület döntésének kötelezőként történő elfogadását illetően, amely nyilatkozatában megjelöli az állításait alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait, valamint csatolja azokat az okiratokat, amelyek tartalmára bizonyítékként hivatkozik.

Egyezség hiányában a tanács az ügy érdemében kötelezést tartalmazó határozatot hoz vagy ajánlást tesz, illetve a tanács a fogyasztó kérelmének elutasításáról dönt, ha a meghallgatást követően a kérelmet megalapozatlannak találja. A tanács az ügy érdemében kötelezést tartalmazó határozatot hoz, ha a kérelem megalapozott, és a vállalkozás – a békéltető testületnél vagy a kamaránál nyilvántartott, illetve kereskedelmi kommunikációjában közölt – általános alávetési nyilatkozatában, az eljárás kezdetekor vagy legkésőbb a döntés meghozataláig nyilatkozatában a békéltető testület döntését magára nézve kötelezőként elismerte, vagy a vállalkozás alávetési nyilatkozatát nem tett, de a kérelem megalapozott és a fogyasztó érvényesíteni kívánt igénye – sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor – nem haladja meg a kétszázezer forintot. A tanács az ügy érdemében ajánlást tesz, ha a kérelem megalapozott, azonban a vállalkozás az eljárás kezdetekor úgy nyilatkozott, hogy a tanács döntését kötelezőként nem ismeri el, illetve, ha a tanács döntésének elismeréséről egyáltalán nem nyilatkozott.

Az eljárás részletes szabályait a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV törvény 18-37/A. §§-ai tartalmazzák.

Online vitarendezés:

A fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2013. május 21-i 524/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet alkalmazásának kivételével a Társaság a meghallgatáson egyezség létrehozatalára feljogosított személy részvételét biztosítani köteles. Amennyiben a Társaság székhelye vagy telephelye nem a területileg illetékes békéltető testületet működtető kamara szerinti megyébe van bejegyezve, a Társaság együttműködési kötelezettsége a fogyasztó igényének megfelelő írásbeli egyezségkötés lehetőségének felajánlására terjed ki.

A leírtakon felül a Társaság tájékoztatja a Vásárlókat, hogy az Európai Parlament és Tanács fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról (fogyasztói online vitarendezési irányelv) szóló 524/2013/EU rendeletével létrehozta az ún. online vitarendezési platformot. E platform célja, hogy elősegítse a fogyasztók és kereskedők közötti jogviták független, pártatlan, átlátható, eredményes, gyors és méltányos, bírósági eljárásán kívüli online rendezését.

Annak érdekében, hogy a fogyasztók széles köre előtt ismert legyen az online vitarendezési platform létezése, az Unióban letelepedett és online adásvételi vagy szolgáltatási szerződésekben érintett kereskedőknek a weboldalukon a platformra vezető elektronikus linket kell elhelyezniük.

Az online vitarendezési platform egyablakos ügyintézési pontként működik azon fogyasztók és kereskedők számára, akik a fent hivatkozott EU rendelet hatálya alá tartozó jogvitákat bírósági eljárásán kívül kívánják rendezni. Az online vitarendezési platform egy interaktív weboldal, amely elektronikus úton és díjmentesen elérhető az Unió intézményeinek valamennyi hivatalos nyelvén, így magyarul is. Az online vitarendezési platform (OVR platform) elektronikus linkje <http://ec.europa.eu/odr>

14. Adatkezelés

14.1. A Vásárló által, az ajánlat során szolgáltatott minden személyes adattal kapcsolatban a Társaság az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény, illetve adatvédelmi és adatkezelési szabályzata, tájékoztatója alapján jár el.

Kérjük, olvassa el Adatvédelmi és adatkezelési tájékoztatónkat.

A megrendelések teljesítéséhez szükséges alvállalkozók, illetve a Társaság által adatfeldolgozással megbízott feldolgozó részére történő adatszolgáltatást leszámítva a Társaság a tudomására jutott, általa kezelt adatokat harmadik személynek nem szolgáltatja ki. A termék helyes kézbesítéséhez feltétlenül szükséges adatokat a Társaság jogosult a szerződéses alvállalkozónak (név, kézbesítési cím, telefon, e-mail) átadni. A Társaság az adatokat saját szolgáltatásának fejlesztéséhez, statisztikai célra felhasználhatja.

Vásárló tudomásul veszi, hogy az adatkezeléshez történő hozzájárulását jogában áll bármikor írásban visszavonni, módosítani, továbbá kérheti a személyes adatok helyesbítését, törlését.

14.2. A Vásárló köteles a Társasággal (beleértve annak valamennyi alkalmazottjával, tisztviselőjével, szerződéses partnerével, stb.) folytatott minden írásbeli, szóbeli vagy elektronikus kommunikációt, ideértve, de nem kizárólagosan, e-maileket, postai küldeményeket, dokumentumokat, esetleges tárgyalásokat és egyéb közlést tartalmazó üzeneteket is bizalmasan, üzleti titokként kezelni, függetlenül azok konkrét tartalmától.

A Vásárló a fenti információk, adatok harmadik fél számára való hozzáférhetetlenségét és bizalmasságát (titkosságát) köteles tiszteletben tartani és biztosítani a mindenkor hatályos hazai és nemzetközi (beleértve uniós) jogszabályokkal, jogforrásokkal összhangban.

A Vásárló továbbá köteles megtenni minden észszerű intézkedést annak érdekében, hogy megakadályozza a Társasággal folytatott fenti kommunikáció tartalmának illetéktelen hozzáférést vagy kiszivárgását.

A Vásárló továbbá a jelen ÁSZF elfogadásával kifejezetten vállalja, hogy nem hozza nyilvánosságra vagy osztja meg a Társasággal folytatott kommunikáció során megszerzett információkat vagy adatokat harmadik féllel, kivéve, ha erre vonatkozóan a Társaság előzetes írásbeli hozzájárulását adta vagy ha erre jogszabály és/vagy hatóság kötelezi.

A Vásárló a jelen ÁSZF elfogadásával kijelenti, hogy megértette és tudomásul vette, hogy a jelen pontban foglaltak megszegése polgári és büntetőjogi következményekkel is járhat, melyek megalapozhatják a Vásárló Társasággal szembeni kártérítési felelősségét.

A jelen pontban (14.2.) foglaltak a Felek (Vásárló és Társaság) közötti szerződéses kapcsolat megszűnését követően is hatályban maradnak, melyhez Vásárló a jelen ÁSZF elfogadásával kifejezetten hozzájárul.

15. Felelősség

Mivel a Társaság a Webshopot az adott állapotban üzemelteti, az üzemeltetés – ideértve az üzemeltetés során használt szoftvert, illetve a Webshop keretében elérhető valamennyi tartalmat is – pontosságáért, megbízhatóságáért, hibamentes működéséért, teljességéért, adott célra való alkalmasságáért a Társaság semmilyen felelősséget nem vállal. A Társaság nem felel továbbá

a rajta kívül álló okkal összefüggésben keletkezett hibákért és ezek következményeire, ilyen lehet például az internetes hálózatban keletkezett technikai meghibásodás vagy kimaradás, bármilyen eredetű technikai leállás, szünet, mások által elhelyezett romboló alkalmazások vagy programok.

A Társaság minden tőle telhetőt megtesz annak érdekében, hogy a Webshopban megjelenő adatok (termékek ára, leírása, árukészlet, stb.) a lehető legpontosabbak legyenek, azonban a feltüntetett adatok hibátlanságát garantálni nem tudja. Amennyiben a Társaság a termék oldalon bármely információt hibásan tüntet fel, a Vásárló elállhat a hibás adatokkal közölt termék megrendelésétől, azonban a Társaság egyéb követelés, kártérítési igény kielégítésére nem kötelezhető.

A Webshop használata során – beleértve a bankkártyás fizetést is – történő adatközlés

hiányosságaiért, illetve a hibásan megadott adatokból adódó bármilyen következményért a Társaság felelősséget nem vállal.

16. Védjegyek

A Társaság minden – itt nem kifejezetten rögzített – jogot fenntart magának. A weboldalon megjelenő védjegyek, szlogenek vagy egyéb tartalom a jelen ÁSZF-től és a jogszabályoktól eltérő felhasználása tilos. Vásárló sem licencet, sem jogot nem szerez a Webshopban megjelenő bármely kereskedelmi jel vagy jegy használatára.

17. Egyéb rendelkezések

17.1. A jelen általános szerződési feltételekben nem szabályozott kérdésekben a Ptk (2013.évi V. törvény), fogyasztói szerződéseknek a távollevők között kötött szerződésekről szóló 45/2014. kormányrendelet, és az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény vonatkozó rendelkezései az irányadók. A vonatkozó jogszabályok kötelező rendelkezései a felekre külön kikötés nélkül is irányadók.

17.2. A Társaság fenntartja a jogot a jelen ÁSZF rendelkezéseinek – egyebekben a vonatkozó jogszabályokkal, valamint egyéb kötelezően alkalmazandó normákkal összhangban álló módon történő – bármely időpontban végrehajtott egyoldalú módosítására azzal, hogy a módosított rendelkezések a hatályba lépést követően leadott megrendelésekre alkalmazandók.

17.3. A Társaság fenntartja a jogot továbbá, hogy egyoldalú döntésével – egyebekben a vonatkozó jogszabályokkal, valamint egyéb

kötelezően alkalmazandó normákkal összhangban álló módon – bármely időpontban, bármilyen módosítást hajtson végre a Webshopon (külső megjelenés, tartalmi elemek, stb.), illetve, hogy a Webshopot más domain név alá helyezze át.

17.4. A Társaság továbbá fenntartja a jogot, hogy a Webshop egészét bármikor, előzetes figyelmeztetés nélkül megszüntesse, amely esetben a jelen ÁSZF automatikusan megszűnik.

Kelt: Budapest, 2025. augusztus 22.