

Általános szerződési feltételek

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK (ÁSZF)

Hatályos: 2020.10.29-től

Kérjük, hogy megrendelése véglegesítése előtt figyelmesen olvassa el a jelen dokumentumot, mert megrendelése véglegesítésével ön elfogadja a jelen ÁSZF tartalmát!

Szolgáltató/Eladó adatai:

cégnév: **Hód-Controll Kft.**

székhelycím: **6800 Hódmezővásárhely Vidra u. 2.**

adószám: **24249357-2-06**

cégjegyzékszám: **06-09-019854**

bejegyzés: **Szegedi Törvényszék Cégbírósága**

bankszámlaszám: **11735067-29909661**

bank neve: **OTP Bank Nyrt.**

elektronikus elérhetőség: **<https://www.festekcenter.hu>**

telefonos elérhetőség: **+3630/192-5885**

e-mail cím: **uzlet@festekcenter.hu**

szerződés nyelve: **magyar**

1. ÁLTALÁNOS TUDNIVALÓK, A FELEK KÖZÖTTI SZERZŐDÉS LÉTREJÖTTE

1.1. A jelen ÁSZF hatálya kiterjed a Szolgáltató/Eladó által Magyarország területéről nyújtott minden olyan elektronikus kereskedelmi szolgáltatásra, valamint általa végzett termékértékesítésre, amely a www.festekcenter.hu weboldalon (a továbbiakban: Honlap/Weboldal) található elektronikus áruházon (a továbbiakban: www.festekcenter.hu áruház) keresztül történik. Továbbá jelen ÁSZF hatálya kiterjed minden olyan kereskedelmi ügyletre Magyarország területén, amely jelen szerződésben meghatározott Felek között jön létre.

A felek között létrejött szerződésre különösen – de nem kizárólagosan – az alábbi jogszabályok vonatkoznak:

- 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről
- 2001. évi CVIII. törvény az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről
- 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól
- 373/2021. (VI. 30.) Korm. rendelet a fogyasztó és vállalkozás közötti, az áruk adásvételére, valamint a digitális tartalom szolgáltatására és digitális szolgáltatások nyújtására irányuló szerződések részletes szabályairól
- 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről
- 151/2003. (IX.22.) Korm. rendelet a tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról
- 10/2024. (VI. 28.) IM rendelet a kötelező jótállás alá tartozó tartós fogyasztási cikkek körének meghatározásáról
- 19/2014. (IV.29.) NGM rendelet a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól
- 1999. évi LXXVI. törvény a szerzői jogról
- Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (2016. április 27.) – a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet, GDPR)

1.2. Az www.festekcenter.hu áruházban történő vásárlás elektronikus úton leadott megrendeléssel lehetséges, a jelen ÁSZF-ben meghatározott módon.

1.3. A www.festekcenter.hu áruház szolgáltatásai elérhetőek valamennyi jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező egyéb szervezet és magánszemély számára regisztráció nélkül is.

1.4. Ügyfélszolgálat: Hód-Controll Kft.

Ügyfélszolgálati iroda helye: 6800 Hódmezővásárhely Vidra u. 2.

Az ügyfélszolgálat címén személyes ügyfélfogadásra nincs lehetőség. Az Ügyfél kizárólag emailben vagy telefonon tudja felvenni a kapcsolatot az ügyfélszolgálattal.

Telefon: +3630/192-5885

Internet cím: www.festekcenter.hu

Email cím: uzlet@festekcenter.hu

2. REGISZTRÁCIÓ

2.1. A honlapon történő vásárlás regisztrációval (jelszó megadásával) illetve regisztráció nélkül is lehetséges. A regisztráció előnye, hogy amennyiben legközelebb is szeretne rendelni, adatait nem szükséges újonnan megadni, valamint rendelési folyamatát is nyomon követheti.

A regisztrált adatokat az Ügyfél bármikor módosíthatja.

Kérjük, ügyeljen az adatok pontos megadására, hogy a teljesítés/kiszállítás zökkenőmentesen történhessen, mivel jelen ÁSZF értelmében az adatok hibás illetve pontatlan megadásáért az Ügyfél viseli a felelősséget, az ebből eredően felmerülő valamennyi költség az Ügyfelet terheli és ez az Eladó szerződésszerű teljesítését nem érinti.

Az Ügyfél a Weboldalon történő regisztrációjával kijelenti, hogy jelen ÁSZF-et és a Weboldalon közzétett Adatkezelési tájékoztató feltételeit megismerte és elfogadja, az Adatkezelési tájékoztatóban foglalt adatkezelésekhez hozzájárul, illetve a nem hozzájárulásán alapuló adatkezelést tudomásul veszi az Adatkezelési tájékoztatóban írtak szerint.

2.2. A regisztráció nélküli Ügyfél adatait a vásárlást követő 30 napig tároljuk, azt követően automatikusan törlésre kerül.

2.3. A Szolgáltatót az Ügyfél által tévesen és/vagy pontatlanul megadott adatokra visszavezethető szállítási késedelemért, illetve egyéb problémáért, hibáért semminemű felelősség nem terheli. A Szolgáltatót nem terheli felelősség az abból adódó károkért, ha az Ügyfél a jelszavát elfelejti, vagy az illetéktelenek számára bármely nem a Szolgáltatónak felróható okból hozzáférhetővé válik. A Szolgáltató minden regisztrációt egy önálló személyként kezel. Szolgáltatót a regisztrált adatok ügyfél által történő megváltoztatásából eredő kárért, hibáért semminemű felelősség nem terheli.

2.4 REGISZTRÁCIÓ TÖRLÉSE

2.4.1. Ügyfél jogosult a regisztrációját bármikor törölni az **ügyfélszolgálatnak** küldött e-mail üzenettel. Az üzenet megérkezését követően a Szolgáltató köteles haladéktalanul gondoskodni a regisztráció törléséről. Az Ügyfél felhasználói adatai a törlést követően azonnal eltávolításra kerülnek a rendszerből; ez azonban nem érinti a már leadott rendelésekhez kapcsolódó adatok és dokumentumok megőrzését, nem eredményezi ezen adatok törlését. Az eltávolítás után az adatok visszaállítására többé nincs mód.

2.4.2. Ügyfél vállalja, hogy a regisztráció során megadott személyes adatokat szükség szerint frissíti annak érdekében, hogy azok időszerűek, teljesek és a valóságnak megfelelőek legyenek. Az Ügyfél kijelenti, hogy az általa megadott adatok a valóságnak mindenben megfelelnek, azzal, hogy az Eladót semmilyen felelősség – ideértve különösen a polgári jogi és a büntetőjogi felelősséget – nem terheli az Ügyfél által megadott téves vagy valótlan adatok kezelése és esetleges felhasználása, továbbítása miatt.

3. MEGRENDELÉS

3.1. A kiválasztott áruk lényeges tulajdonságairól, jellemzőiről, a használatukra vonatkozó utasításokról a termék információs oldaláról lehet tájékozódni. A Szolgáltató szerződésszerű teljesítésének minősül az is, ha a termék a weboldalon vagy a használati utasításban nyújtott tájékoztatásnál kedvezőbb, előnyösebb tulajdonságokkal rendelkezik. Jogszabályi előírás esetén az általunk forgalmazott termék magyar nyelvű használati utasítását vagy maga a terméket illetve csomagolása tartalmazza, vagy azt a jogszabályi előírásoknak megfelelően az áruhoz mellékeljük. Amennyiben azt nem kapja kézhez, jelezze felénk az uzlet@festekcenter.hu e-mail címen mielőtt az árut használatba venné.

3.2. A vételár mindig a kiválasztott termék mellett feltüntetett összeg, amely az általános forgalmi adót tartalmazza. A termékek vételára nem tartalmazza a kiszállítás költségét. Csomagolási költség külön nem kerül felszámolásra.

3.3. A Weboldalon megrendelhető termékek árai változtatásának jogát a Szolgáltató fenntartja azzal, hogy a módosítás a Weboldalon való megjelenéssel egyidejűleg lép hatályba. A módosítás a már megrendelt termékek vételárát kedvezőtlenül nem befolyásolja.

3.4. Amennyiben a Szolgáltató minden gondossága ellenére hibás ár kerül a Weboldal felületére, különös tekintettel a nyilvánvalóan téves, pl. a termék közismert, általánosan elfogadott vagy becsült árától jelentősen eltérő, esetleg rendszerhiba miatt megjelenő "0" Ft-os vagy "1" Ft-os árra, akkor a Szolgáltató nem köteles a terméket hibás áron eladni és szállítani, hanem felajánlhatja a helyes áron történő megvásárlás és szállítás lehetőségét, amelynek ismeretében az Ügyfél eldöntheti, hogy megvásárolja a terméket, vagy bármiféle hátrányos jogkövetkezmény nélkül elállhat vásárlási szándékától. Amennyiben a terméket az Ügyfél már átvette, az Eladó követelheti a termék vételárát vagy amennyiben az Ügyfél eláll a terméktől, köteles azt az Eladó részére visszaadni a termék kézbesítéskori állapotában.

3.5. A webáruházban kínált termékek megvásárlása az egyes termékek oldalán található „Kosárba” gomb megnyomásával kezdhető meg. Ezt követően, a felugró ablakban lehetőség van a vásárlás folytatására, vagy a kosár tartalmának módosítására.

A kosár tartalmánál a „Vásárlás” gombra kattintva lehet megadni a számlázási és szállítási adatokat illetve a „Belépek” gomb megnyomásával a korábban megadott regisztrációs adatok alapján ezek automatikusan kitöltődnek (a gomb a webáruház technikai átalakítása miatt jelenleg nem működik). A továbblépéshez szükséges még a Szabályzat elfogadása (ÁSZF, Adatkezelési tájékoztató), a Szállítási mód megadása (Házhozszállítás vagy saját illetve szerződött üzletekben való személyes átvétel) és a Fizetési mód kijelölése.

Lehetőség van egyéb információkat fűzni a rendeléshez a Megjegyzés rovatban (pl.: áru átvétel pontos helye, esetleg nyitvatartási idő, stb.)

Az „Összesítés” gombra kattintva megjelenik a számlázási és szállítási adatokról egy összefoglaló. Amennyiben itt mindent rendben talál a „Tudomásul veszem, hogy a Megrendelés gomb megnyomásával fizetési kötelezettségem keletkezik” elfogadásával a gombra kattintva véglegesíthető rendelése, mely az ügyfél részéről a szerződéskötésre vonatkozó ajánlattételnek minősül. (A honlapon közzétett információk nem minősülnek az Eladó részéről szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatnak. A jelen ÁSZF hatálya alá tartozó megrendelések esetén az ügyfél minősül ajánlattevőnek.)

Az ügyfél a „Megrendelés véglegesítése” gomb megnyomásával kifejezetten tudomásul veszi, hogy ajánlatát megtettnek kell tekinteni, és nyilatkozata fizetési kötelezettséget von maga után. A szolgáltató köteles az ügyfél megrendelésének megérkezését az ügyfél felé elektronikus úton haladéktalanul visszaigazolni. Amennyiben e visszaigazolás az ügyfél megrendelésének elküldésétől számított, a szolgáltatás jellegétől függő elvárható határidőn belül, de legkésőbb 48 órán belül az ügyfélhez nem érkezik meg, az igénybe vevő mentesül az ajánlati kötöttség vagy szerződéses kötelezettség alól és a szerződés nem jön létre. Az Ügyfél kettő e-mailt kap a megrendelést követően. Az első e-mail üzenet a fenti határidőben megküldött automatikus e-mail, amely kizárólag a megrendelést összesíti, nem minősül szerződéskötésnek. Ha az ajánlatot a Szolgáltató/Eladó megrendelést megerősítő és visszaigazoló e-mailben elfogadja, úgy a felek között a szerződés létrejön, mellyel egyidejűleg a Szolgáltató/Eladó tájékoztatja az ügyfelet a tervezett szállítási határidőről is.

A kiszállítás folyamatáról az Ügyfél által választott szállítási mód szerint a Szolgáltató vagy a posta, a futár, illetve csomagküldő szolgálat fog folyamatos tájékoztatást adni a megadott e-mail címen, illetve adott esetben sms üzenetben telefonon.

A megrendelés visszaigazolásáról az Ügyfelet e-mailben értesítjük. Amennyiben a rendelés teljesítésével kapcsolatban bármilyen probléma merülne fel, úgy ügyintéző kollégáink azonnal felkeresik telefonon!

4. AJÁNLATI KÖTÖTTÉSG, VISSZAIGAZOLÁS

4.1. Tájékoztatjuk, hogy az automatikus összesítő e-mail tartalmazza az Ügyfél által a vásárlás, vagy a regisztráció során megadott adatokat (pl. számlázási és szállítási információk), a rendelés azonosítóját, a rendelés dátumát, a megrendelt termékhez tartozó elemek felsorolását, mennyiségét, a termék árát, szállítási költséget és a fizetendő végösszeget. Ez a megrendelés összesítő email kizárólag arról tájékoztatja az Ügyfelet, hogy a megrendelése a Szolgáltatóhoz megérkezett.

4.2. A második, megrendelést megerősítő és visszaigazoló e-mailt az automatikus megrendelést összesítő e-mail után, de legkésőbb a megrendelés elküldésétől számított 2-5 munkanapon belül küldi meg a Szolgáltató az Ügyfél részére. Felhívjuk a figyelmét arra, hogy a rosszul megadott e-mail cím vagy a postafiókhöz tartozó tárhely telítettsége a visszaigazolás kézbesítésének hiányát eredményezheti és meggátolhatja a szerződés létrejöttét. Az ebből adódó szállítási késedelemért, egyéb problémáért és költségért a Szolgáltatót semminemű felelősség nem terheli.

4.3. A megrendelés elektronikus úton megkötött szerződésnek minősül, amelyre különösen a polgári törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvényben foglaltak irányadóak. A szerződés a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014 (II.26.) Korm. rendelet hatálya alá tartozik.

5. SZÁLLÍTÁSI ÉS FIZETÉSI FELTÉTELEK ÉS MÓDOK

5.1. Szállítási feltételek és módok, szállítási határidő

A vásárlás feltétele, hogy a Vásárló a megrendelés során magyarországi szállítási címet jelöljön meg, mert a Szolgáltató szállítást csak Magyarországon közigazgatási határain belül vállal.

Futárszolgálat:

A Hód-Controll Kft. által forgalmazott termékek kiszállítása - amennyiben az Ügyfél ezt a szállítási módot választotta - a **Fáma**

Futárszolgálattal és a Magyar Posta Zrt. - MPL - futárszolgálattal történik.

A kiszállítás Magyarország egész területén, munkanapon általánosságban 8-16 óra között történik. A kiszállítás megkezdéséről a szállítást végző cég e-mail és/vagy sms üzenetben tájékoztatja. Amennyiben a csomag látható módon sérült, javasoljuk, hogy kérje logisztikai partnertől jegyzőkönyv felvételét.

Kizárólag ezen jegyzőkönyv megléte esetén van módunk panaszt elfogadni. Jegyzőkönyv hiányában nem áll módunkban terméket cserélni, reklamációt elfogadni.

Hasznos lehet, ha a csomagról, vagy annak felbontását követően a sérült termékről fényképet készít és azt e-mailen elküldi a Szolgáltatónak felgyorsítva ezzel az ügymenetet.

5.2. Személyes átvétel: A termék értékhatártól függetlenül díjmentesen átvehető az erre vonatkozó értesítést követően az üzlethelyiségben.

5.3. Szállítási határidő: készleten lévő termékek esetén a beérkezett megrendelés időpontjától számított max. 5 munkanapon belül, egyéb esetben külön egyeztetés alapján. Az a termék, amelyik nincs raktáron, annak kiszállításáról a Szolgáltató értesítést küld e-mailben az Ügyfélnek. A pontos szállítási határidő minden esetben közlésre kerül a rendelés megerősítésekor!

5.4. Fizetési feltételek

5.4.1. A termék házhoz szállítása esetén az alábbi fizetési módok közül választhat:

- a) A termékek ellenértékét és a szállítási költséget **banki átutalás útján előre**is rendezheti. A megrendelést követően a Hód-Controll Kft. díjbekérőt állít ki, melyet az Ön által megadott e-mail címre küld ki. A dokumentum megérkezése után utalja át az összeget hivatkozva a díjbekérő számra. Az átutaláshoz szükséges adatok:

Kedvezményezett neve: Hód-Controll Kft. Kedvezményezett bankja: OTP Bank Nyrt.

Kedvezményezett bankszámlaszáma: **11735067-29909661** Megjegyzés rovatba kérjük feltüntetni: vásárló neve és a díjbekérő száma

- b) **Utánvétel**

Felhívjuk szíves figyelmét, hogy ez a fizetési mód rendelési értékhatártól illetve a megrendelt áru mint csomag súlyától függően korlátozva van, így utánvételt mint fizetési módot kizárólag **100.000,- Ft rendelési összérték vagy 100 kg csomag súlyhatár eléréséig van lehetősége választani** az ügyfélnek.

Az áru ellenértékét és a szállítási költséget a csomag kézhezvételekor a futárnak kell kifizetni készpénzben. A szállítási szolgáltató a küldeményt kizárólag a feladó által megjelölt összeg beszedése után kézbesíti az átvevő részére, majd a kifizetett összeget eljuttatja a feladó részére.

- c) **Bankkártya**

Bankkártyás fizetési mód választása esetén az Ügyfélnek az áru ellenértékét és a szállítási költséget a megrendelés során van lehetősége kifizetni.

Webáruházunk részére a BarionPayment Zrt. biztosítja a kártyafelfogadás lehetőségét. Bankkártyás fizetéskor Önt átírányítjuk a szolgáltató fizetőoldalára, így a fizetés közvetlenül a szolgáltató által üzemeltetett, a nemzetközi kártyatársaságok szabályai és biztonsági előírásai szerint működő oldalon történik.

Az internetes áruházzal az Ön kártya-, illetve a mögötte álló számla adatainak, számának, lejárat dátumának semmilyen formában nincs birtokában, abba tekintést nem nyerhet.

Kérjük, készítse elő kártyáját! A bankkártyával történő fizetéshez az alábbi adatokra lesz szüksége:

- Kártyaszám (A kártya előlapján dombornyomással vagy nyomtatással szereplő, 13-19 jegyű számsor.)
- Lejárat dátum (A kártya előlapján dombornyomással vagy nyomtatással szereplő, hh/éé formátumú szám.)
- Érvényesítési kód (A kártya hátlapján az aláírási panelen található számsor utolsó három jegye {CVV2, vagy CVC2}. (Egyes Maestro típusú kártyák nem alkalmasak internetes vásárlásra. Kérjük, ebben az esetben forduljon a kártyakibocsátó bankjához!))

Sikertelen on-line fizetés esetén a webáruházba belépett felhasználónk a felhasználó menü / korábbi rendeléseim menüpontban az előzőleg megvásárolni kívánt tételeket újra kosarába helyezheti és kezdeményezheti az ismételt megrendelés leadást, akár más fizetési forma választásával is.

Kezelési költség:

Értékhatártól függetlenül, az utánvételes (futárnál, átvételkor készpénzben fizetendő) fizetési móddal kért házhozállítás esetén 50.000 Ft-ig 590,- Ft; 50.001-100.000 Ft-ig 990 Ft-ot számítunk fel utánvét kezelési költségként.

A rendeléskor azonnal ki nem fizetett vételár esetén, mi mindaddig meghitelezünk a termékek és szolgáltatások díját, míg a csomagot át nem veszi és ki nem fizeti, akár ott a helyszínen történő tartalom ellenőrzés mellett, ami egy plusz ellenőrzési pont, biztosíték az Ön számára. Éppen ezért az utánvét kezelési költség csak utánvétes fizetési mód esetén jelenik meg, a biztonságos online előre fizetések vagy az előre utalás esetén ezt a díjat elengedjük.

6. JOGFENNTARTÁS, TULAJDONJOGI KIKÖTÉS

Amennyiben az ügyfél korábban már úgy rendelt terméket, hogy azt a kiszállítás során nem vette át (ide nem értve azt az esetet, amikor elállási jogával élt), vagy a termék nem kereste jelzéssel érkezett vissza az Eladóhoz, az Eladó a megrendelés teljesítését a vételár és a szállítási költségek előre történő megfizetéséhez kötheti.

Eladó visszatarthatja a termék átadását, ameddig nem győződik meg arról, hogy a termék árának kifizetése sikeresen megtörtént az elektronikus fizetési megoldás használatával (ideértve azt az esetet is, amikor az átutalással fizetett termék esetén vevő a tagállama szerinti pénznemben utalja el a vételárat és az átváltás, valamint a banki jutalékok, költségek miatt Eladó nem kapja meg teljes mértékben a vételár és a szállítási díj összegét). Amennyiben a termék ára nem került teljes mértékben kifizetésre, az Eladó a vételár kiegészítésére hívhatja fel a Vevőt.

6.1. Számla: Szolgáltató az Ügyfél részére a kifizetés igazolására, a megrendelés elküldését követően elektronikus számlát állíthat ki az Ügyfél által megadott email címére. Jelen ÁSZF elfogadása az elektronikus számlabefogadó beleegyezésének minősül. Az ÁSZF elfogadását követően az Ügyfél hozzájárul ahhoz, hogy számára a Szolgáltató elektronikus számlát állítson ki. Jelen hozzájárulás visszavonására a Hód-Controll Kft. Ügyfélszolgálatához intézett egyértelmű beleegyezés visszavonására irányuló nyilatkozattal van lehetőség.

A termék átvételekor (bármely üzletben, kiszállítás során a futártól történő átvétel stb.) a Szolgáltató az Ügyfél részére a vásárlás igazolására, papíralapú számlát ad.

7. ELÁLLÁSI/FELMONDÁSI JOG

Az e pontban foglaltak a Ptk. 8:1. § 1. bekezdés 3. pontja szerint, kizárólag a szakmája, foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró olyan **természetes személyre**, azaz a fogyasztóra vonatkoznak, aki a Szolgáltatóval szerződést kötött, vagy arra vonatkozóan a Szolgáltatónak ajánlatot tett.

Az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között kötött szerződés esetén a fogyasztót indoklás nélküli elállási jog illeti meg a

jelen pontban részletezettek szerint.

Olyan üzlethelyiségen kívül kötött és távollévők között kötött szerződés esetén, amely

- szolgáltatás nyújtására irányul, és a fogyasztó kifejezett, a Szolgáltatóval tartós adathordozón közölt kérése alapján a Szolgáltató már az felmondására nyitva álló jogszabályi határidő lejártát megelőzően megkezdte a szolgáltatás teljesítését,
- vagy termék adásvételére irányul

Jogi személyek nem élhetnek az indoklás nélküli elállási joggal.

A fogyasztót indoklás nélküli felmondási jog illeti meg a jelen pontban részletezettek szerint.

A fogyasztó az elállási vagy felmondási jogát

1. a) termék adásvételére irányuló szerződés esetén
2. aa) a terméknek,
3. ab) több termék adásvételekor, ha az egyes termékek szolgáltatása eltérő időpontban történik, az utoljára szolgáltatott terméknek,
4. ac) több tételből vagy darabból álló termék esetén az utoljára szolgáltatott tételnek vagy darabnak,
5. ad) ha a terméket meghatározott időszakon belül rendszeresen kell szolgáltatni, az első szolgáltatásnak,

a fogyasztó vagy az általa megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy általi átvételének napjától számított 14 (tizennégy) napon belül gyakorolhatja;

1. b) szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetében a szerződés megkötésének napjától számított 14 (tizennégy) napon belül gyakorolhatja.

A jelen pontban foglaltak nem érintik a fogyasztó azon jogát, hogy az e pontban meghatározott elállási jogát a szerződés megkötésének napja és a termék átvételének napja közötti időszakban is gyakorolja.

Ha a szerződés megkötésére a fogyasztó tett ajánlatot, a fogyasztót a szerződés megkötése előtt megilleti az ajánlat visszavonásának joga, ami a szerződés megkötésére kiterjedő ajánlati kötöttséget megszünteti.

Fogyasztót nem illeti meg az elállási/felmondási jog a 45/2014. (II.26.) Kormányrendelet 29.§-a alapján:

1. a) 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;
2. b) olyan termék vagy szolgáltatás tekintetében, amelynek ára, illetve díja a pénzügyi vállalkozás által nem befolyásolható, az elállási/felmondási határidő alatt is lehetséges ingadozásától függ;
3. c) olyan nem előre gyártott termék esetében, amelyet a fogyasztó utasítása alapján vagy kifejezett kérésére állítottak elő, vagy olyan termék esetében, amelyet egyértelműen a fogyasztó személyére szabtak; (színkeverés, tapétarendelés más gyártóktól/beszállítóktól, egyedi nyomtatott anyag)
4. d) romlandó vagy minőségét rövid ideig megőrző termék tekintetében;
5. e) olyan zárt csomagolású termék tekintetében, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontása után nem küldhető vissza;
6. f) olyan termék tekintetében, amely jellegénél fogva az átadást követően elválaszthatatlanul vegyül más termékkel;

7.1. ELÁLLÁSI/FELMONDÁSI JOG GYAKORLÁSÁNAK A MENETE

7.1.1. A fogyasztó az elállási/felmondási jogát a mellékletből letölthető „ELÁLLÁSI/FELMONDÁSI NYILATKOZAT” pontosan és hiánytalanul kitöltött nyilatkozat-minta felhasználásával vagy az erre vonatkozó egyértelmű nyilatkozat útján gyakorolhatja. Ha a Fogyasztó elállási/felmondási jogával élni kíván, elállási/felmondási szándékát tartalmazó egyértelmű nyilatkozatát köteles eljuttatni (postán vagy elektronikus úton küldött levél útján) a jelen ÁSZF 1. oldalán található „Szolgáltató/Eladó adatai” pontban feltüntetett elérhetőségek igénybevételeivel a Szolgáltató részére. Fogyasztó határidőben gyakorolja elállási jogát, ha a fent megjelölt határidő lejártá előtt elküldi elállási/felmondási nyilatkozatát a Szolgáltató részére.

7.1.2. A Fogyasztót terheli annak bizonyítása, hogy elállási/felmondási jogát a 7. pontban meghatározott rendelkezéseknek megfelelően gyakorolta.

7.1.3. A Szolgáltató e-mailben haladéktalanul visszaigazolja a Fogyasztó elállási/felmondási nyilatkozatának megérkezését.

7.1.4. Írásban történő elállás/felmondás esetén azt határidőben érvényesítettnek kell tekinteni, ha Fogyasztó az erre irányuló nyilatkozatát az elállásra/felmondásra nyitva álló 14 naptári napon belül (akár a 14. naptári napon) elküldi a Szolgáltatónak.

7.1.5. Postai úton történő jelzés alkalmával a postára adás dátumát, e-mailen keresztül történő értesítés esetén az e-mail küldésének idejét veszi figyelembe a Szolgáltató a határidő számítás szempontjából. Amennyiben a Fogyasztó postai úton küldi el a nyilatkozatát, kérjük ügyeljen rá, hogy kizárólag a könyvelt postai küldemény (pl. ajánlott szelvénnel feladott vagy tértivevényes levél) esetében bizonyítható hitelt érdemlően a feladás dátuma.

7.1.6. Fogyasztó elállása esetén köteles a megrendelt terméket indokolatlan késedelem nélkül a Szolgáltató fentebb megjelölt címére a termék **átvételkor állapotában** visszajuttatni, de legkésőbb elállási nyilatkozatának közlésétől számított 14 napon belül visszaküldeni.

7.1.7. A visszaküldés határidőben teljesítettnek minősül, ha Fogyasztó a 14 napos határidő letelte előtt elküldi (postára adja vagy az általa megrendelt futárnak átadja) a terméket, vagy a Szolgáltatónak vagy a Szolgáltató által a termék átvételére meghatalmazott személynek átadja.

7.1.8. A termék Szolgáltató címére történő visszaküldésének költsége Fogyasztót terheli. A Fogyasztó kérésére Szolgáltató gondoskodik a visszaszállítás megszervezéséről, azonban a Szolgáltató által megszervezett visszaszállítás költsége a Fogyasztót terheli, a Szolgáltató ez esetben az általa megszervezett visszaszállítás költségét nem vállalja át a Fogyasztótól, kizárólag segítséget nyújt abban, hogy a Fogyasztónak a visszaszállítás megszervezésével ne kelljen foglalkoznia. Fogyasztó erre irányuló igényét Szolgáltató ügyfélszolgálatára fogadja.

7.1.9. A Szolgáltatónak az utánvételt visszaküldött csomagot nem áll módjában átvenni. A termék visszaküldésének költségén kívül az elállás kapcsán a Fogyasztót semmilyen más költség nem terheli.

7.1.10. Ha Fogyasztó a jelen ÁSZF-ben foglaltaknak megfelelően eláll a szerződéstől, haladéktalanul, de legkésőbb a Fogyasztó elállási nyilatkozatának kézhezvételétől számított 14 napon belül a Szolgáltató visszatéríti a Fogyasztó által teljesített valamennyi ellenszolgáltatást, ideértve a fuvarozási (kiszállításért fizetett) költséget is, kivéve azokat a többletköltségeket, amelyek amiatt merültek fel, hogy Fogyasztó a Szolgáltató által felkínált, legolcsóbb szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási módot választott. A Szolgáltató jogosult a visszatérítést mindaddig visszatartani, amíg vissza nem kapta a terméket, vagy Fogyasztó nem igazolta hitelt érdemlően, hogy azt visszaküldte: a kettő közül a Szolgáltató a korábbi időpontot veszi figyelembe.

7.1.11. A visszatérítés során az eredeti ügylet során alkalmazott fizetési móddal egyező fizetési módot alkalmaz a Szolgáltató, kivéve, ha Fogyasztó más fizetési mód igénybevételehez kifejezetten a hozzájárulását adja; e visszatérítési mód alkalmazásából kifolyólag Fogyasztót semmilyen többletköltség nem terheli.

7.1.12. A fogyasztó csak a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó

használatból eredő értékcsökkenésért felel. Nem felel a Fogyasztó az értékcsökkenésért, ha a Szolgáltató a jogszabályban előírt tájékoztatási kötelezettségének nem tett eleget.

7.1.13. Ha Fogyasztó a szolgáltatásnyújtásra irányuló szerződés esetén a teljesítés megkezdését megkötését követően gyakorolja felmondási jogát, úgy a felek kötelesek egymással elszámolni, azaz a fogyasztó az elszámolás során köteles a felmondás Szolgáltatóval való közlése időpontjáig teljesített szolgáltatással arányos díjat a Szolgáltató számára megfizetni. A fogyasztó által arányosan fizetendő összeget a szerződésben megállapított ellenszolgáltatás adóval növelt teljes összege alapján kell megállapítani. Ha a fogyasztó bizonyítja, hogy az ily módon megállapított teljes összeg túlzottan magas, az arányos összeget a szerződés megszűnésének időpontjáig teljesített szolgáltatások piaci értéke alapján kell kiszámítani. A piaci érték megállapításánál az azonos tevékenységet végző vállalkozások azonos szolgáltatásának a szerződés megkötésének időpontja szerinti ellenértékét kell figyelembe venni.

Hasonlóképpen visszatéríti a Szolgáltató a fogyasztónak a fogyasztó által nyújtott ellenszolgáltatás azon részét, amely meghaladja a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás ellenértékét.

8. JÓTÁLLÁS

8.1. Az Eladó a weboldalon tájékoztatja a Vevőt, amennyiben a termék/áru mintadarab, kiállítási darab, és ekként használnak minősül, arra a jótállás nem terjed ki. Az ilyen termék/áru rendszerint akciós áron kerül értékesítésre.

8.1.2. A jótállás időtartama (a jótállási idő) 1 (egy) év, amelynek elmulasztása jogvesztéssel jár. A határidő a tényleges teljesítéssel, tehát a terméknek az Ügyfél részére történő átadásának napjával, vagy ha az üzembe helyezést a Szolgáltató vagy annak megbízottja végzi, az üzembe helyezés napjával kezdődik.

Nem tartozik jótállás alá a hiba, ha annak oka a termék Ügyfél részére való átadását követően lépett fel, így például, ha a hibát

- szakszerűtlen üzembe helyezés (kivéve, ha az üzembe helyezést a Szolgáltató, vagy annak megbízottja végezte el, illetve ha a szakszerűtlen üzembe helyezés a használati-kezelési útmutató hibájára vezethető vissza)
- rendeltetésellenes használat, a használati-kezelési útmutatóban foglaltak figyelmen kívül hagyása,
- helytelen tárolás, helytelen kezelés, rongálás,
- elemi kár, természeti csapás okozta.

Jótállás keretébe tartozó hiba esetén az Ügyfél:

- elsősorban – választása szerint – kijavítást vagy kicserélést követelhet, kivéve, ha a választott jótállási igény teljesítése lehetetlen, vagy ha az a Szolgáltatónak 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 az Ügyfélnek okozott érdeksérelmet.
- ha a Szolgáltató a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta, e kötelezettségének megfelelő határidőn belül, a Fogyasztó érdekeit kímélve nem tud eleget tenni, vagy ha az Ügyfélnek a kijavításhoz vagy a kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt, az Ügyfél – választása szerint – a vételár arányos leszállítását igényelheti, a hibát a Szolgáltató költségére maga kijavíthatja vagy mással kijavíttathatja, vagy elállhat a szerződéstől. Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.

Ha az Ügyfél a termék meghibásodása miatt a vásárlástól (üzembe helyezéstől) számított három munkanapon belül érvényesít csereigényt, a Szolgáltató köteles a terméket kicserélni, feltéve, hogy a meghibásodás a rendeltetészerű használatot akadályozza.

A kijavítást vagy kicserélést – a termék tulajdonságaira és az Ügyfél által elvárható rendeltetésére figyelemmel – megfelelő határidőn belül, az Ügyfél érdekeit kímélve kell elvégezni. A Szolgáltatónak törekednie kell arra, hogy a kijavítást vagy kicserélést legfeljebb tizenöt napon belül elvégezze.

A kijavítás során a termékbe csak új alkatrész kerülhet beépítésre.

Nem számít bele a jótállási időbe a kijavítási időnek az a része, amely alatt az Ügyfél a terméket nem tudja rendeltetészerűen használni. A jótállási idő a terméknek vagy a termék részének kicserélése (kijavítása) esetén a kicserélt (kijavított) termékre (termékrészre), valamint a kijavítás következményeként jelentkező hiba tekintetében újból kezdődik.

8.1.3. A jótállási kötelezettség teljesítésével kapcsolatos költségek a Szolgáltatót terhelik.

8.1.4. A Szolgáltató jótállási kötelezettsége alól csak abban az esetben mentesül, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett.

8.1.5. Az Ügyfelet azonban nem illeti meg az a jog, hogy ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és jótállási igényt, illetve termékszavatossági és jótállási igényt egyszerre, egymással párhuzamosan érvényesítsen. Ezen korlátozásoktól függetlenül az Ügyfelet a jótállásból fakadó jogok a 9.1 és a 9.2 pontokban meghatározott jogosultságoktól függetlenül megilletik.

8.1.6. A jótállás nem érinti az Ügyfél jogszabályból eredő – így különösen kellék- és termékszavatossági, illetve kártérítési – jogainak érvényesítését.

8.1.7. Ha a felek között jogvita alakul ki, melyet békés úton rendezni nem tudnak, az Ügyfél Békéltető testületi eljárást kezdeményezhet, a 12.2. pontban feltüntetettek alapján.

8.2. Önkéntes jótállás

8.2.1. Szolgáltató az általa értékesített termékekre vonatkozóan a Weboldalon, a Termék ismertetőjében megjelölt időtartamú jótállást (garancia) vállalhat, amely a kormányrendelet szerinti időtartamnál hosszabb is lehet. Szolgáltató az egyes termékekre vonatkozó jótállás időtartamát legkésőbb a termék Ügyfél általi átvételekor adott garanciajegyen (jótállási jegyen) szereplő adatok útján közli. Jelen pontban meghatározott Önkéntes jótállás kizárólag a Szolgáltató és a Polgári törvénykönyvben meghatározott fogyasztók között kötött szerződésekre vonatkozik.

9. SZAVATOSSÁG

9.1. Kellékszavatosság

9.1.1. Az Ügyfél a Szolgáltató hibás teljesítése esetén a Szolgáltatóval szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet. Fogyasztói szerződés esetén az Ügyfél az átvétel időpontjától számított 2 éves elévülési határidő alatt érvényesítheti szavatossági igényeit, azokért a termékhibákért, amelyek a termék átadása időpontjában már léteztek. Két éves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait az Ügyfél érvényesíteni már nem tudja.

9.1.2. Nem fogyasztóval kötött szerződés esetén a jogosult az átvétel időpontjától számított 1 éves elévülési határidő alatt érvényesítheti szavatossági igényeit.

9.1.3. Az Ügyfél – választása szerint – kérhet kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha az ezek közül az Ügyfél által választott igény teljesítése lehetetlen vagy a Szolgáltató számára más igénye teljesítéséhez képest aránytalan többletköltséggel járna. Ha a kijavítást vagy a kicserélést az Ügyfél nem kérte, illetve nem kérhette, úgy igényelheti az ellenszolgáltatás arányos leszállítását vagy a hibát a Szolgáltató költségére az Ügyfél is kijavíthatja, illetve mással javíttathatja vagy – végső esetben – a szerződéstől is elállhat. Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.

9.1.4. Az Ügyfél a választott kellékszavatossági jogáról egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban köteles viselni, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra a Szolgáltató adott okot.

9.1.5. Az Ügyfél köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított kettő hónapon belül közölni a Szolgáltatóval.

9.1.6. Az Ügyfél közvetlenül a Szolgáltatóval szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét.

9.1.7. A szerződés teljesítésétől számított hat hónapon belül a kellékszavatossági igénye érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha az Ügyfél igazolja, hogy a terméket a Szolgáltatótól vásárolta (számla vagy a számla másolatának bemutatásával). Ilyen esetben a Szolgáltató csak akkor mentesül a szavatosság alól, ha megdönti azt a vélelmet, miszerint a teljesítést követő hat hónapon belül a fogyasztó által felismert hiba már a teljesítés időpontjában megvolt, vagyis bizonyítja, hogy a termék hibája az Ügyfél részére történő átadást követően keletkezett, vagy a vélelem a dolog természetével vagy a hiba jellegével összeegyeztethetetlen. Amennyiben a Szolgáltató bizonyítani tudja, hogy a hiba oka az Ügyfélnek felróható okból keletkezett, nem köteles az Ügyfél által támasztott szavatossági igénynek helyt adni. A teljesítéstől számított hat hónap eltelte után azonban már az Ügyfél köteles bizonyítani, hogy az általa felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.

9.1.8. Ha az Ügyfél a szavatossági igényét a terméktől - a megjelölt hiba szempontjából - elkülöníthető része tekintetében érvényesíti, a szavatossági igény a termék egyéb részeire nem minősül érvényesítettnek.

9.2. Termékszavatosság

9.2.1. A termék (ingó dolog) hibája esetén a fogyasztónak minősülő Ügyfél – választása szerint – a 9.1. pontban meghatározott kellékszavatossági jogot vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet.

9.2.2. Az Ügyfelet azonban nem illeti meg az a jog, hogy ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és termékszavatossági igényt egyszerre, egymással párhuzamosan érvényesítsen. Termékszavatossági igény eredményes érvényesítése esetén azonban a kicserélt termékre, illetve kijavított részre vonatkozó kellékszavatossági igényét az Ügyfél a gyártóval szemben érvényesítheti.

9.2.3. Termékszavatossági igényként az Ügyfél kizárólag a hibás termék kijavítását vagy kicserélését kérheti. A termék hibáját termékszavatossági igény érvényesítése esetén az Ügyfélnek kell bizonyítania.

9.2.4. Egy termék akkor minősül hibásnak, ha az nem felel meg a forgalomba hozatalakor hatályos minőségi követelményeknek vagy, ha nem rendelkezik a gyártó által adott leírásban szereplő tulajdonságokkal.

9.2.5. Termékszavatossági igényét az Ügyfél a termék gyártó általi forgalomba hozatalától számított két éven belül érvényesítheti. E határidő elteltével e jogosultságát elveszti. Az Ügyfél a hiba felfedezése után késedelem nélkül köteles a hibát a gyártóval közölni. A hiba felfedezésétől számított két hónapon belül közölt hibát késedelem nélkül közöltnek kell tekinteni. A közlés késedelméből eredő kárért a fogyasztó felelős.

9.2.6. Az Ügyfél termékszavatossági igényét az ingó dolog gyártójával vagy forgalmazójával szemben gyakorolhatja.

9.2.7. A Ptk. értelmében gyártónak minősül a termék előállítója és forgalmazója.

9.2.8. 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.

9.2.9. A gyártónak, forgalmazónak a mentesüléshez elegendő egy okot bizonyítania.

10. FELELŐSSÉG

10.1. A Weboldalon található információk jóhiszeműen kerültek felhelyezésre, azonban azok kizárólag tájékoztató célt szolgálnak, az információk pontosságáért, teljességéért Szolgáltató nem vállal felelősséget.

10.2. Az Ügyfél a Weboldalt kizárólag a saját kockázatára használhatja, és elfogadja, hogy Szolgáltató nem vállal felelősséget a használat során felmerülő vagyoni és nem vagyoni károkért a Szolgáltató által szándékosan, súlyos gondatlansággal, vagy bűncselekménnyel okozott, továbbá az életet, testi épséget, egészséget megkárosító szerződésszegéséért való felelősségen túlmenően.

10.3. Szolgáltató kizár minden felelősséget a Weboldal használói által tanúsított magatartásért. Az Ügyfél teljes mértékben és kizárólagosan felelős saját magatartásáért, Szolgáltató ilyen esetben teljes mértékben együttműködik az eljáró hatóságokkal a jogsértések felderítése végett.

10.4. A szolgáltatás oldalai olyan kapcsolódási pontokat (linkeket) tartalmazhatnak, amely más szolgáltatók oldalaira vezet. Ezen szolgáltatók adatvédelmi gyakorlatáért és más tevékenységéért Szolgáltató nem vállal és nem tartozik felelősséggel.

10.5. Az Ügyfelek által a Weboldal használata során esetlegesen elérhetővé tett tartalmat a Szolgáltató jogosult, de nem köteles ellenőrizni, és a közzétett tartalmak tekintetében a Szolgáltató jogosult, de nem köteles jogellenes tevékenység folytatására utaló jeleket keresni.

10.6. Az Internet globális jellege miatt az Ügyfél elfogadja, hogy a Weboldal használata során a vonatkozó nemzeti és nemzetközi jogszabályok rendelkezéseit is figyelembe véve jár el. Amennyiben a Weboldal használatával összefüggő bármely tevékenység az Ügyfél vagy a Szolgáltató államán jogi joga nem megengedett, a használatért kizárólag az Ügyfelet terheli a felelősség.

10.7. Amennyiben az Ügyfél a Weboldalon kifogásolható tartalmat észlel – ideértve különösen a jogilag valamint a köznyugalom megzavarására alkalmas kifogásolható tartalmat -, köteles azt haladéktalanul jelezni Szolgáltatónak. Amennyiben Szolgáltató jóhiszemű eljárása során a jelzést megalapozottnak találja, jogosult az információ haladéktalan törlésére vagy annak módosítására.

11. SZERZŐI JOGOK

11.1. A Weboldal szerzői jogvédelem alatt áll. Szolgáltató a szerzői jogi jogosultja vagy a feljogosított felhasználója a Weboldalon, valamint a Weboldalon keresztül elérhető szolgáltatások nyújtása során megjelenített valamennyi tartalomnak: bármely szerzői műnek és más szellemi alkotásnak (ideértve többek közt valamennyi grafikát és egyéb anyagokat, a Weboldal felületének elrendezését, szerkesztését, a használt szoftveres és egyéb megoldásokat, ötletet, megvalósítást).

11.2. A Weboldal tartalmának, valamint egyes részeinek fizikai vagy más adathordozóra mentése vagy kinyomtatása magáncélú felhasználás céljából vagy a Szolgáltató előzetes írásbeli hozzájárulása esetén engedélyezett. A magáncélú felhasználáson túli felhasználás – például adatbázisban történő tárolás, továbbadás, közlé- vagy letölthetővé tétel, kereskedelmi forgalomba hozatal – kizárólag a Szolgáltató előzetes írásbeli engedélyével lehetséges.

11.3. A jelen ÁSZF-ben kifejezetten meghatározott jogokon túlmenően a regisztráció, a Weboldal használata, illetve az ÁSZF egyetlen rendelkezése sem biztosít jogot az Ügyfélnek a Weboldal felületén szereplő bármely kereskedelmi névnek vagy védjegynek bármely használatára, hasznosítására. A Weboldal rendeltetésszerű használatával járó megjelenítésen, az ehhez szükséges ideiglenes többszörözésen és a magáncélú másolatkészítésen túl e szellemi alkotások a Szolgáltató előzetes írásbeli engedélye nélkül semmilyen egyéb formában nem használhatók fel vagy hasznosíthatók.

12. JOGÉRVÉNYESÍTÉSI LEHETŐSÉGEK

12.1. Panaszügyintézés

Az Ügyfél a termékkel vagy a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatással, a Szolgáltató tevékenységével kapcsolatos fogyasztói kifogásait a Szolgáltatónak a jelen ÁSZF 1. oldalán megjelölt elérhetőségein terjesztheti elő. Ha az Ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, akkor a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát

- telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén azt az Ügyfélnek legkésőbb az írásbeli panaszról szóló részben meghatározott érdemi válasszal egyidejűleg megküldi, és a továbbiakban az írásbeli panaszra vonatkozóan rendelkezések szerint jár el.

A telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt a Szolgáltató kötelezően egy egyedi azonosítószámmal látja el, ami a panasz visszakereshetőségét segíti. Ezt a számot a Szolgáltató az Ügyféllel köteles közölni.

A Szolgáltató az írásbeli panaszt a beérkezését követően harminc napon belül köteles megvizsgálni és érdemben megválaszolni továbbá intézkedni arról, hogy a válasz az Ügyfélhez eljusson. Ha a panaszt a Szolgáltató elutasítja, köteles álláspontját az elutasításra vonatkozó érdemi válaszában megindokolni.

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

A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

1. a fogyasztó neve, lakcíme,
2. a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
3. a fogyasztó panaszának részletes leírása, a fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
4. a vállalkozás nyilatkozata a fogyasztó panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
5. a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével - a fogyasztó aláírása,
6. a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
7. telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

A panasz elutasítása esetén a Szolgáltató köteles a fogyasztót írásban tájékoztatni 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.

12.2. Egyéb jogérvényesítési lehetőségek

Amennyiben a Szolgáltató és az Ügyfél között esetlegesen fennálló fogyasztói jogvita Szolgáltatóval való tárgyalások során nem rendeződik, az alábbi jogérvényesítési lehetőségek állnak nyitva az Ügyfél számára:

- **Panasztétel a fogyasztóvédelmi hatóságoknál.** Amennyiben Ügyfél fogyasztói jogainak megsértését észleli, jogosult panasszal fordulni a lakóhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatósághoz. A panasz elbírálását követően a hatóság dönt a fogyasztóvédelmi eljárás lefolytatásáról. A fogyasztóvédelmi hatósági feladatokat a fővárosi és megyei kormányhivatalok látják el, ezek listája itt található: <http://www.kormanyhivatal.hu/hu>. A fogyasztóvédelmi hatóság kérelemre indult eljárásában az azonos hatáskörű hatóságok közül az a hatóság jár el, amelynek illetékességi területén
 - a) az ügyfél lakóhelye vagy tartózkodási helye, ennek hiányában értesítési címe (a továbbiakban együtt: lakcím), illetve székhelye, telephelye, fióktelepe (a továbbiakban együtt: székhely) van,
 - b) a tevékenységet gyakorolják vagy gyakorolni kívánják, vagy
 - c) a jogellenes magatartást elkövették.
- **Békéltető testület.** A termékek minőségével, biztonságosságával és a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, valamint a szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos fogyasztói jogvita bíróságon kívüli, békés rendezése céljából az Ügyfél eljárást kezdeményezhet a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testületnél illetve fordulhat a Szolgáltató székhelye szerint illetékes szakmai kamara mellett működő békéltető testülethez. Békéltető Testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában fogyasztónak minősül a külön törvény szerinti civil szervezet, egyház, társasház, lakásszövetkezet, mikro-, kis- és középvállalkozás is, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz, vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje.

Magyarországon a békéltető testületi tagsági feladat ellátására vonatkozó pályázat szabályairól és a békéltető testületi tagok díjazásáról, valamint az online adásvételi vagy online szolgáltatási szerződéssel összefüggő határon átnyúló fogyasztói jogvita esetén eljáró békéltető testületek kijelöléséről szóló 26/2019. (VIII. 26.) ITM rendelet 14. § rendelkezése alapján valamennyi megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamara által működtetett békéltető testület jogosult eljárni az online adásvételi vagy szolgáltatási szerződésekhez kapcsolódó határon átnyúló fogyasztó és kereskedő közötti jogvitákban.

A Szolgáltatót a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli.

Ennek keretében fennáll a Szolgáltatónak a békéltető testület felhívására történő **válaszirat megküldési kötelezettsége**, továbbá kötelezettséggént kerül rögzítésre a békéltető testület előtti **megjelenési kötelezettség** („meghallgatáson egyezség létrehozatalára feljogosított személy részvételének biztosítása”).

Amennyiben a Szolgáltató székhelye vagy telephelye nem a területileg illetékes békéltető testületet működtető kamara szerinti megyébe van bejegyezve, a Szolgáltató együttműködési kötelezettsége a fogyasztó igényének megfelelő írásbeli egyezségkötés lehetőségének felajánlására terjed ki.

A fenti együttműködési kötelezettség megszegése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság rendelkezik hatáskörrel, amely alapján a jogszabályváltozás következtében a vállalkozások jogsértő magatartása esetén **kötelező bírságkiszabás** alkalmazandó, bírságtól való eltekintésre nincs lehetőség.

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 Szolgáltató kérésére tanácsot ad a fogyasztót megillető jogokkal és a fogyasztót terhelő kötelezettségekkel kapcsolatban.

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

1. a fogyasztó nevét, lakóhelyét vagy tartózkodási helyét,
2. a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozás nevét, székhelyét vagy érintett telephelyét,
3. ha a fogyasztó az illetékességet az illetékes békéltető testület helyett kérelmezett testület megjelölését,
4. a fogyasztó álláspontjának rövid leírását, az azt alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait,
5. a fogyasztó nyilatkozatát arról, hogy a fogyasztó az érintett vállalkozással közvetlenül megkísérelte a vitás ügy rendezését
6. 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 kérelemelőterjesztésére nem került sor,
7. a testület döntésére irányuló indítványt,
8. 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 vállalkozás székhelye és fióktelepe szerint illetékes Békéltető Testületek elérhetőségei:

Csongrád Megyei Békéltető Testület

- Telefonszám: +36-62/554-250/118
E-mail: testulet@csmkik.hu
- **Bíróági eljárás:**
Ügyfél jogosult a fogyasztói jogvitából származó követelésének bíróság előtti érvényesítésére polgári eljárás keretében a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, valamint a Polgári Perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény rendelkezései szerint.
- **Online vitarendezési platform:**
Az Európai Bizottság létrehozott egy honlapot, amelybe a fogyasztók beregisztrálhatnak, így ezen keresztül lehetőségük nyílik arra, hogy online vásárláshoz kapcsolódó jogvitáikat ezen keresztül rendezzék egy kérelem kitöltésével, elkerülve a bírósági eljárást. Így a fogyasztók tudják érvényesíteni jogaikat anélkül, hogy például a távolság meggátolná őket ebben. Ha a fogyasztó panaszt kíván tenni egy, az interneten vásárolt termékkel vagy szolgáltatással kapcsolatban, és nem akar feltétlenül bírósághoz fordulni, igénybe veheti az online vitarendezés eszközét. A portálon a fogyasztó és a Szolgáltató, akivel szemben panasszal élt, közösen kiválaszthatják a panasz kezelésével megbízni kívánt vitarendezési testületet.

Az online vitarendezési platform itt érhető el: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show&lng=HU>

13. EGYÉB RENDELKEZÉSEK

13.1. A Szolgáltató bármikor jogosult jelen ÁSZF feltételeit egyoldalúan módosítani. A Szolgáltató a módosításokról az Ügyfeleket a Weboldal felületén keresztül tájékoztatja. A módosítást követően a Weboldal használatának feltétele, hogy az Ügyfél a Weboldalon keresztül és az ott biztosított módon azokat kifejezetten elfogadja.

13.2. Az Ügyfél kijelenti, hogy a jelen általános szerződési feltételeket teljes terjedelmükben a szerződéskötést megelőzően megismerte és azokat maradéktalanul és hiánytalanul, kifejezetten elfogadta, továbbá kijelenti, hogy azok az egyedi szerződés elválaszthatatlan részét képezik.

13.3. Az Ügyféllel kötött valamennyi szerződésből eredő esetleges vitás kérdésekben és jogvitákban a magyar jog alkalmazandó.