

Általános szerződési és felhasználási feltételek

1. A webáruház üzemeltetője

A <https://www.hobbishop.hu> internet címen elérhető webáruházat a(z)

Varga Róbert e.v.

Cégjegyzékszám: -

Adószám: 45735093-1-27

Székhely: 2462 Martonvásár, Gyulay utca 2/13

Postacím: 1225 Budapest, Hársfa u.13

Üzleti tevékenység helye: 2462 Martonvásár, Gyulay utca 2/13

Telefon: +36208868329

E-mail cím: info@hobbishop.hu

(a továbbiakban: Szolgáltató) üzemelteti.

Szolgáltató bankszámla adatai:

Számlavezető pénzüintézet: OTP Bank

Pénzforgalmi jelzőszám: 11722010-21456042

2. Ügyfélszolgálat

Felhasználók az alábbi elérhetőségeken fordulhatnak Szolgáltató ügyfélszolgálatához:

2.1. E-mailben

E-mail cím: info@hobbishop.hu

Az ilyen úton érkező e-mailekre a Szolgáltató az érkezéstől számított 6 munkanapon belül válaszol.

3. A magyar jog kikötése

3.1. A fent meghatározott internetcímen elérhető webhelyet (a továbbiakban: webhely) üzemeltető Szolgáltató szolgáltatása Magyarországra irányul.

A szolgáltatás nyújtására, Szolgáltatóra, valamint a Felhasználókra e szerződés keretein belül a magyar és az európai jog alkalmazandó, különös tekintettel

- AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2018/302 RENDELETE (2018. február 28.) a belső piacon belül a vevő állampolgársága, lakóhelye vagy letelepedési helye alapján történő indokolatlan területi alapú tartalomkorlátozással és a megkülönböztetés egyéb formáival szembeni fellépésről, valamint a 2006/2004/EK és az (EU) 2017/2394 rendelet, továbbá a 2009/22/EK irányelv módosításáról,
- a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvényre (a továbbiakban: Ptk.),
- a kereskedelemről szóló 2005. évi CLXIV. törvényre,
- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvényre,
- a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendeletre,
- az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvényre,
- a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvényre,
- a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól szóló 19/2014. (IV. 29.) NGM rendeletre,
- a fogyasztó és vállalkozás közötti, az áruk adásvételére, valamint a digitális tartalom szolgáltatására és digitális szolgáltatások nyújtására irányuló szerződések részletes szabályairól szóló 373/2021. (VI. 30.) Korm. rendeletre

3.2. Jelen általános szerződési és felhasználói feltételekben (a továbbiakban: szerződési feltételek vagy ÁSZF) említett időpontok, időintervallum megjelölések a közép-európai idő (CET/UTC+1) szerint értendők.

3.3. A jelen szerződési feltételekben említett munkanapok, munkaszüneti- és ünnepnapok alatt a magyar jog szerinti munkanapokat, munkaszüneti- és ünnepnapokat kell érteni.

4. Általános szerződési és felhasználói feltételek hatálya és alanyai

4.1. Jelen szerződési feltételek a webhelyen elérhető szolgáltatásokra, a webhely felhasználására, a webhelyen működő webáruházban megrendelhető termékek adásvételére vonatkoznak.

4.2. A szerződés felei:

- 4.2.1. A fent azonosított Szolgáltató, mint a webhely üzemeltetője és a termékek eladója, szolgáltatások nyújtója.
- 4.2.2. Felhasználó, mint a webáruházból terméket megrendelő vásárló, valamint a webhely weboldalait meglátogató személy. Felhasználó lehet minden jogképes természetes és jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező gazdálkodó szervezet, ideértve a külföldi jogalanyokat is, amennyiben az itt megfogalmazott szerződési feltételeket elfogadja, és magára nézve kötelezőnek ismeri el. A jelen szerződési feltételek keretében kötendő szerződést cselekvőképtelen személy, vagy korlátozottan cselekvőképes személy a Ptk. szabályai szerint kötheti meg.
- 4.3. A szerződési feltételek a webhelyen történő elhelyezéstől hatályos, és határozatlan időre szól.

5. A távollévők közötti, elektronikus úton kötött szerződésre vonatkozó általános tájékoztatás

- 5.1. A webáruházban megrendelhető termékek, szolgáltatások lényeges tulajdonságairól Felhasználó a megrendelést megelőzően a webhely termékek, szolgáltatások tulajdonságait leíró oldalain tájékozódhat.
- 5.2. A szerződéskötés nyelve a magyar.
- 5.3. A webhelyen leadott megrendelések ráutaló magatartás formájában tett jognyilatkozatnak minősülnek.
- 5.4. Szolgáltató a megrendelés megérkezését elektronikus úton késedelem nélkül köteles visszaigazolni. Ha a visszaigazolás nem érkezik meg Felhasználóhoz 48 órán belül, akkor Felhasználó mentesül az ajánlati kötöttség alól.
- 5.5. A megkötött szerződés nem minősül írásbeli szerződésnek, azt a Szolgáltató nem iktatja, és a későbbiekben nem lesz írásban hozzáférhető.

- 5.6. Szolgáltató magatartási kódexnek nem vetette alá magát, így az nem áll rendelkezésre nála.
- 5.7. Felhasználó a megrendelés elküldése előtt a megrendelés lépései során tájékoztatást kap az aktuális fuvarozási díjakról és esetleges fuvarozási korlátozásokról, valamint a lehetséges fizetési módokról.
- 5.8. A szerződési feltételeket és a jogszerű tájékoztatáshoz szükséges dokumentumokat Felhasználó a megrendelésének e-mail útján történő visszaigazolásához csatolt dokumentumként megkapja, a megrendelésének beérkezésekor aktuális tartalommal. Ezen felül a szerződési feltételeket és tájékoztatókat Felhasználó a webhelyről menthető formátumban letöltheti és/vagy kinyomtathatja, valamint az aktuális állapotában mindig elérhető a webhelyen.

6. Regisztráció

- 6.1. A regisztráció ingyenes.
- 6.2. A regisztrációt a Felhasználó a webhelyen található a „regisztráció” feliratú gombra kattintással, ezt követően a megjelenő adatlap kitöltését követően, a jelen szerződési feltételek elfogadásával és az adatkezelési nyilatkozat bejelölésével, végül a „regisztráció” feliratú gombra kattintással hajthatja végre.
- 6.3. Az érvényes regisztrációhoz Felhasználónak valós adatokat és elérhetőségeket kell megadnia. Amennyiben megállapítást nyer, hogy valótlan adatokkal történt a regisztráció, Szolgáltató jogosult azt törölni. Utóbbi esetben Szolgáltatót nem terheli felelősség az esetleges következmények miatt.
- 6.4. Szolgáltató az érvényes regisztrációt is törölheti a következményekért való felelőssége nélkül, amennyiben a törölt Felhasználó rosszhiszeműen használta fel a webhelyet, vagy más módon megszegte a jelen szerződési feltételeket.
- 6.5. A regisztráció fenti okokból történő, Szolgáltató általi törlése a mindkét Fél által már teljesített megrendeléseket nem érinti. Ugyanilyen okból történő törlés esetén, amennyiben Szolgáltató még nem kezdte meg a teljesítést akkor egyoldalúan eldöntheti, hogy teljesíti-e azt, feltéve, hogy a törlés oka ezt nem

akadályozza. Amennyiben a fenti okokból nem teljesíti a megrendelést és Felhasználó már fizetett, Szolgáltató visszafizeti a Felhasználó által fizetett összeget. Ha a Felhasználó törlés okát jelentő magatartása kárt okozott Szolgáltatónak, utóbbi jogosult visszatartani a kár összegét a visszafizetés összegéből.

- 6.6. Felhasználó a regisztrációjának törlését bármikor kezdeményezheti a Szolgáltatónak küldött e-mail üzenettel, melyet Szolgáltató késedelem nélkül, haladéktalanul – de legfeljebb 10 naptári napon belül – végrehajt.
- 6.7. A regisztráció törlését teheti szükségessé Felhasználó – regisztráció céljából kezelt – személyes adatainak törlését eredményező, vagy ilyen célú felhasználását megtiltó összes adatkezeléssel kapcsolatos kérelme. Ezekről Felhasználó bővebben az adatkezelési tájékoztatóban olvashat.
- 6.8. A regisztráció Felhasználó fentiek szerinti kérelmeire történő törlése nem érinti az általa korábban érvényesen leadott megrendelések teljesítését.

7. A vételár meghatározása

- 7.1. A termékek, szolgáltatások aktuális árairól a webáruház termékek, szolgáltatások tulajdonságait bemutató oldalain tájékozódhat Felhasználó.
- 7.2. A termékeknél, szolgáltatásoknál feltüntetett vételárak bruttó fogyasztói árak, tehát minden terméknel a fizetendő vételár adóval megnövelt teljes összege látható.
- 7.3. A vételár mindig az ár feltüntetésnél megjelölt pénznemben értendő.
- 7.4. Az árak a szállítási költséget nem tartalmazzák.
- 7.5. Szolgáltató csomagolási költséget nem számít fel.
- 7.6. A megrendelések visszaigazolásában mindig a ténylegesen fizetendő bruttó fogyasztói ár és az esetleges egyéb költségek is teljes, fizetendő összegükben szerepelnek.

- 7.7. A webáruház weboldalain látható termékek, szolgáltatások árai változtatásának jogát Szolgáltató fenntartja. Az árváltozás a már megrendelt termékek, szolgáltatások árát nem befolyásolja.
- 7.8. Amennyiben hibás ár szerepel a webáruházban, vagy a megrendelés visszajelzésben – különös tekintettel a nyilvánvalóan téves árra – akkor Szolgáltató nem köteles a terméket, szolgáltatást hibás áron értékesíteni. Szolgáltató a hibás áron történt megrendelést követően felajánlja a Felhasználó számára a termék, illetve szolgáltatás valós áron történő értékesítését. Amennyiben Felhasználó ezt nem fogadja el, jogosult elállni a megrendelésétől.

8. A megrendelés leadásának módja és lépései, a szerződés létrejötte

8.1. A termék kiválasztása

- 8.1.1. Felhasználó a webáruház termékek adatait tartalmazó oldalain ismerheti meg a termékek lényeges tulajdonságait.
- 8.1.2. A megrendelni kívánt termék adatlapján található „kosárba” feliratú gombra kattintással virtuális kosárba helyezheti a terméket a Felhasználó.
- 8.1.3. Amennyiben Felhasználó több terméket kíván megrendelni, a fentiek szerint eljárva több terméket helyezhet a kosárba.
- 8.1.4. Ha a megrendelés előtt a termékkel kapcsolatban kérdés merülne fel, Szolgáltató ügyfélszolgálatára készséggel áll Felhasználó rendelkezésére (elérhetőségek: fentebb az „Ügyfélszolgálat” cím alatt).

8.2. A megrendelés leadása és visszaigazolása, a szerződés létrejötte

- 8.2.1. Felhasználó a megrendelését online, a webáruházban adhatja le, az alábbiak szerint.
- 8.2.2. A megrendelés leadásának nem feltétele a regisztráció.
- 8.2.3. Felhasználó a termékek kiválasztása és kosárba helyezése után a fejlécen található „Kosár” feliratú gombra kattintva megtekintheti a kosár tartalmát.

Az ikon mellett látható továbbá a megrendelni kívánt termékek darabszáma, valamint azok teljes vételára.

8.2.4. A kosár tartalmát mutató oldalon Felhasználónak lehetősége van a kiválasztott termékek darabszámát jelölő szám átírásával a kívánt darabszámon módosítani, illetve az „X” karaktert ábrázoló ikonra kattintással a kosárból ki is veheti az adatott terméket.

8.2.5. Ezt követően a „Folytatás” feliratú gombra kattintást követően a szállítási, valamint fizetési mód kiválasztása szükséges.

8.2.6. A „Folytatás” feliratú gombra kattintva a név, e-mail cím, telefonszám, számlázási cím megadása szükséges.

8.2.7. **Az adatbeviteli hibáknak a szerződéses nyilatkozat elküldését megelőzően történő azonosításához és kijavításához biztosított eszközök:**

8.2.7.1. A hiányos vagy nyilvánvalóan hibás adatok bevitelkor a megrendelés folyamatában figyelmeztető üzenet jelenik meg.

8.2.7.2. A regisztrált Felhasználó a személyes adatait a megrendelés folyamatában a megrendelésre vonatkozóan módosíthatja. A regisztrációs adatait a webhelyre belépést követően a sematikus emberalakot ábrázoló ikonra kattintással megjelenő személyes profiljának oldalán van lehetősége módosítani.

8.2.7.3. A kosár tartalma, megrendelés adatai, paramétereit bármikor ellenőrizhetők, változtathatók, vagy akár törölhetők a megrendelés elküldéséig, a megrendelés folyamatában fentiek szerint megjelenő oldalakon visszalépéssel és az adatok módosításával, újabb bevitellel az ÁSZF jelen fejezetének eddigi pontjaiban írtak szerint. Visszalépésre a böngésző visszalépés gombjára kattintással, illetve a webáruház megrendelés lépéseit mutató oldalainak tetején látható folyamatábrán megnevezett megrendelési fázisokra kattintva van lehetőség.

8.2.8. Felhasználó a megrendelés fenti adatainak ellenőrzését és az esetleges adatbeviteli hibák javítását követően, a jelen ÁSZF elfogadására vonatkozó

nyilatkozat bejelölésével és a „Megrendelés elküldése” feliratú gombra kattintással adhatja le érvényesen megrendelését.

- 8.2.9. Szolgáltató a megrendelés beérkezését követően azt automatikus e-mail útján haladéktalanul visszaigazolja Felhasználónak, az általa online megrendelése során megadott e-mail címére. A visszaigazolás tartalmazza a Felhasználó által fizetendő vagy online fizetés esetén fizetett teljes összeget. Amennyiben e visszaigazolás a Felhasználó megrendelésének elküldésétől számított 48 órán belül a Felhasználóhoz nem érkezik meg, a Felhasználó mentesül az ajánlati kötöttség alól. A visszaigazolás akkor tekintendő a Felhasználóhoz megérkezettnek, amikor az számára hozzáférhetővé válik (tehát az e-mail fiókjába történő beérkezéssel). A megrendelés itt írt visszaigazolásával még nem jön létre a termék megvásárlására vonatkozó szerződés, ez a visszaigazolás Szolgáltató részéről még nem számít a megrendelés elfogadásának.
- 8.2.10. A megrendelések feldolgozása minden munkanapon közép európai idő szerint a honlapon közzétett időben történik. Amennyiben a megrendelés a fenti időintervallumon kívül érkezik Szolgáltatóhoz, azt a beérkezést követő első feldolgozási időszak kezdetén – előre fizetés esetén a fizetendő összeg Szolgáltató bankszámlájára érkezésének időpontját követő első feldolgozási időszak kezdetén – kell Szolgáltatóhoz érkezettnek tekinteni és attól az időponttól számított 24 órán belül kerül feldolgozásra.
- 8.2.11. A megrendelés feldolgozása megkezdését követően Szolgáltató – megrendelés elfogadása esetén – e-mail útján tájékoztatja Felhasználót a megrendelés elfogadásáról. A termék megvásárlására vonatkozó szerződés a Szolgáltató erről szóló e-mail üzenetének Felhasználóhoz történő megérkezésével jön létre.
- 8.2.12. Szolgáltató felhívja Felhasználó figyelmét a megrendelés beérkezésére vonatkozó visszaigazolás és a megrendelés elfogadására vonatkozó visszaigazolás tartalmának ellenőrzésére. Ha bármelyik visszaigazolás tartalma a megrendelés tartalmától eltér, és az eltérést a megrendelő Felhasználó a visszaigazolás kézhezvételét követő 24 órán belül nem kifogásolja, illetve, ha a visszaigazolás kézhezvételét követően fizetést teljesít, akkor a szerződésre a visszaigazolás tartalma az irányadó. Az eltérő tartalmú visszaigazolás Szolgáltató felé történő jelzését követően

Szolgáltató a jelzést megvizsgálja, indokolt esetben korigálja a megrendelést.

- 8.3. A regisztráció Felhasználó megrendelését követő kérelmére történő törlése nem érinti az általa korábban érvényesen leadott megrendelések teljesítését.
- 8.4. Ha Felhasználó a megrendelés teljesítéséhez szükséges adatainak törlését kéri, vagy azok ilyen célú felhasználása ellen tiltakozik, abban az esetben Szolgáltató nyilatkoztatja a megrendeléstől való elállási szándékáról.

9. A megrendelés utólagos korigálása

- 9.1. Amennyiben Felhasználó változtatni szeretne a már leadott megrendelésén, vagy helytelen adatokat adott meg, azt mielőbb jeleznie kell az ügyfélszolgálati elérhetőségeken. Fontos, hogy ezt haladéktalanul tegye meg, hogy a teljesítés megkezdése előtt Szolgáltató korigálhassa a megrendelést.
- 9.2. A megrendelés korigálása esetén Szolgáltató a megrendelésről új visszaigazolást küld a módosított tartalommal, melynek értelmében a módosításnak megfelelően jön létre, illetve – a már korábban elfogadott hibás megrendelés esetén – módosul a vásárlásra vonatkozó szerződés.

10. Fizetési feltételek

10.1. Lehetséges fizetési módok:

10.1.1. Banki átutalással történő előre fizetés:

A megrendelés elküldésének folyamatában Felhasználó kiválaszthatja ezt a fizetési módot. Az átutalás teljesítéséhez szükséges adatokat a megrendelés beérkezését visszaigazoló e-mail tartalmazza.

Ez a fizetési mód a választott kézbesítési módtól függetlenül vehető igénybe.

10.1.2. Online bankkártyás előre fizetés: (Jelenleg nem üzemel)

A megrendelés elküldésének folyamatában Felhasználó által kiválasztott, online fizetési szolgáltató szolgáltatásával történő előre fizetés.

Az online bankkártyás fizetési szolgáltatást a(z) - biztosítja. A szolgáltatás használata során Felhasználó **bankkártyával** fizethet.

A bankkártyával történő fizetés során a fizetéshez használt bankkártya adatait Felhasználó közvetlenül és kizárólag a fenti szolgáltató részére adja meg, mivel a fizetés folyamatában átirányításra kerül annak weboldalára. Az online bankkártyás fizetést biztosító szolgáltató nem osztja meg a bankkártya adatokat a Szolgáltatóval.

Az online fizetés további feltételeiről a fizetési szolgáltató szerződési feltételei rendelkeznek, melyeket megismerhet Felhasználó a kifizetést megelőzően a fizetési szolgáltató felületén, ahová a megrendelés folyamatában átirányításra kerül.

Ez a fizetési mód a választott kézbesítési módtól függetlenül vehető igénybe.

10.1.3. **Online fizetési szolgáltatással történő előre fizetés: (Jelenleg nem üzemel)**

A megrendelés elküldésének folyamatában Felhasználó által kiválasztott, online fizetési szolgáltató szolgáltatásával történő előre fizetés.

Az online fizetési szolgáltatást a(z) - biztosítja. A szolgáltatás használata során Felhasználó **bankkártyával** vagy a fizetési szolgáltatónál vezetett **számláról** fizethet.

Az online fizetés során a fizetéshez használt adatait, illetve a bankkártya adatait Felhasználó közvetlenül és kizárólag a fenti szolgáltató részére adja meg, mivel a fizetés folyamatában átirányításra kerül annak weboldalára. Az online fizetési szolgáltató nem osztja meg az adatokat a Szolgáltatóval.

Az online fizetés további feltételeiről a fizetési szolgáltató szerződési feltételei rendelkeznek, melyeket megismerhet Felhasználó a kifizetést megelőzően a fizetési szolgáltató felületén, ahová a megrendelés folyamatában átirányításra kerül.

Ez a fizetési mód a választott kézbesítési módtól függetlenül vehető igénybe.

10.1.4. Utánvétel kiszállítás esetén:

A megrendelés elküldésének folyamatában a Felhasználó által kiszállítással történő kézbesítési mód esetén kiválasztott, utánvétellel történő fizetés. Felhasználó a kézbesítéskor a futárszolgálat munkatársánál **készpénzzel** vagy bankkártyával is fizethet.

A futárszolgálatnál történő fizetés további feltételeiről a(z) **Foxpost** szerződési feltételei rendelkeznek, melyeket megismerhet Felhasználó a cég online felületén (lentebb részletezve).

10.2. Amennyiben Szolgáltató a már kifizetett megrendelést a saját érdekkörében felmerült oknál fogva mégsem tudja teljesíteni, az akadály felmerülésétől számított 14 napon belül a Felhasználó részére az általa a megrendeléssel kapcsolatban fizetett teljes összeget visszatéríti.

11. Teljesítési határidő és szállítási feltételek

11.1. Teljesítési és szállítási határidő

11.1.1. A megrendelt terméket Szolgáltató a megrendelés elfogadásáról szóló visszaigazolásban szereplő határidőn belül szállíttatja ki a Felhasználó által a megrendelés során megadott szállítási címre.

11.1.2. A megrendelt termék a megrendelés beérkezésének napját követő **7** munkanapon belül kerül átadásra a fuvarozónak, aki ezt követően a lentebb jelzett határidőn belül kézbesíti azt.

11.1.3. Amennyiben Szolgáltató nem tudja teljesíteni a fentiek szerinti határidőn belül a megrendelést, akkor a teljesítési akadály beállításáról annak felmerülését követően haladéktalanul értesíti Felhasználót.

11.2. Fuvarozó:

Foxpost

Fuvarozó a feladástól számított **7** munkanapon belül kézbesíti a megrendelt terméket Felhasználó részére. A szállítással kapcsolatos további információkat a Fuvarozó honlapján elérhető „Általános üzleti feltételek” dokumentum tartalmazza.

11.3. Csomagautomatába kézbesítő:

Foxpost

gazdasági társaság (a továbbiakban: Fuvarozó).

Fuvarozó a feladástól számított **7** munkanapon belül kézbesíti a megrendelt terméket a kiválasztott csomagterminálba. A szállítással kapcsolatos további információkat a Fuvarozó honlapján elérhető „Általános szerződési feltételek” dokumentum tartalmazza.

11.4. A szállítás díja

A kiszállítás díjának a Felhasználó által fizetendő bruttó összegét a megrendelés elküldésének folyamata során ismerheti meg Felhasználó.

11.5. A termék átvétele

- 11.5.1. Amennyiben Felhasználó az általa megrendelt terméket indok nélkül nem veszi át a kézbesítés időpontjában – ideértve azt is, mikor Felhasználó a Fuvarozó kézbesítésre irányuló többszöri kísérlete ellenére sem elérhető, így megghiúsul a kézbesítés, illetve átvételi pont vagy csomagautomata kézbesítési mód kiválasztása esetén, a megrendelt terméket a kiválasztott átvételi pontnál vagy csomagautomatánál nem veszi át az átvételre biztosított időn belül – a Szolgáltató jogosult a megrendelt árut harmadik személy számára értékesíteni. Ez esetben, amennyiben Szolgáltatóhoz visszaérkezik a termék és Felhasználó előre fizette a megrendelt termék vételárát, a vételárát Szolgáltató – a tranzakció költségének levonását követően – visszafizeti. A szállítás díja nem számít bele a vételárba, az ilyen esetben – mely eset nem minősül az elállási jog gyakorlásának – nem kerül visszafizetésre.

11.5.2. A megrendelt termék(ek) mennyiségét, épségét és szükséges dokumentumok (számla) meglétét még a kézbesítés helyén és idején, az átvételkor ellenőrzi a Felhasználó, az esetleges kárt, hiányt, egyéb eltérést még akkor jelzi Fuvarozó felé. Amennyiben a Felhasználó kézbesítéskor bármilyen sérülést, eltérést tapasztal a kézbesített terméken, Fuvarozó a Felhasználó kérésére köteles tételesen átadni az árut és erről, valamint a terméken tapasztalt eltérésekről, sérülésekről a helyszínen jegyzőkönyvet felvenni. A szállítás közben a termékben keletkezett károkért elsősorban a Fuvarozót terheli a felelősség, ugyanakkor a Felhasználó felé a termék Felhasználó részére történő átadásának időpontjáig Szolgáltató viseli az ezzel kapcsolatos kockázatot. Az átvételkor elvégzendő ellenőrzés Felhasználó általi elmulasztása ugyanakkor nem befolyásolja Felhasználó szavatossági jogait és az indokolás nélküli elállási jogát sem, azokat ez esetben is ugyanúgy gyakorolhatja

12. Hibás teljesítés, szavatosság, jótállás, elállási/felmondási jog

12.1. Hibás teljesítés

12.1.1. Szolgáltató hibásan teljesít, ha a termék, illetve szolgáltatás a teljesítés időpontjában nem felel meg a szerződésben vagy jogszabályban megállapított minőségi követelményeknek.

12.1.2. Nem teljesít hibásan Szolgáltató, ha a Felhasználó a hibát a szerződéskötés időpontjában ismerte, vagy a hibát a szerződéskötés időpontjában ismernie kellett.

12.1.3. Fogyasztónak minősülő Felhasználó vásárlása esetén vélelmezni kell, hogy a teljesítést követő hat hónapon belül a Felhasználó által felismert hiba már a teljesítés időpontjában megvolt, kivéve, ha e vélelem a dolog természetével vagy a hiba jellegével összeegyeztethetetlen. Mindez a gyakorlatban azt jelenti, hogy hat hónapon belül felismert hiba esetén a bizonyítás terhe a Szolgáltatót terheli.

12.2. Kellékszavatosság

- 12.2.1. Felhasználó a Szolgáltató hibás teljesítése esetén Szolgáltatóval szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint.
- 12.2.2. Felhasználó – választása szerint – az alábbi kellékszavatossági igényekkel élhet: kérhet kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha az ezek közül a Felhasználó által választott igény teljesítése lehetetlen vagy a Szolgáltató számára más igénye teljesítéséhez képest aránytalan többletköltséggel járna. Ha a kijavítást vagy a kicserélést nem kérte, illetve nem kérhette, úgy igényelheti az ellenszolgáltatás arányos leszállítását vagy a hibát a Szolgáltató költségére Felhasználó is kijavíthatja, illetve mással kijavíttathatja vagy a szerződéstől is elállhat.
- 12.2.3. Fogyasztónak minősülő Felhasználó és Szolgáltató közötti - ingó dolognak minősülő áru adásvételére, digitális tartalom szolgáltatására vagy digitális szolgáltatások nyújtására irányuló - szerződés esetén a Felhasználó kellékszavatossági jogai gyakorlása keretében a hibát a Szolgáltató költségére maga nem javíthatja ki, illetve mással sem javíttathatja ki azt.
- 12.2.4. Választott kellékszavatossági jogáról egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban Felhasználó viseli, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra a Szolgáltató adott okot.
- 12.2.5. Fogyasztónak minősülő Felhasználó köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított kettő hónapon belül közölni. (Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés esetén a hiba felfedezésétől számított két hónapon belül közölt hibát késedelem nélkül közölni kell tekinteni. A közlés késedelméből eredő kárért a jogosult felelős.) Ugyanakkor Szolgáltató felhívja Felhasználó figyelmét, hogy a szerződés teljesítésétől számított két éves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait már nem érvényesítheti. Használt dolog esetén ez a határidő egy év.
- 12.2.6. Fogyasztónak minősülő Felhasználó vásárlása esetén a teljesítéstől számított hat hónapon belül a kellékszavatossági igénye érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha Felhasználó igazolja, hogy a terméket, illetve a szolgáltatást a Szolgáltató nyújtotta. A teljesítéstől számított hat hónap eltelte után azonban már Felhasználó köteles bizonyítani, hogy a Felhasználó által felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.

12.3. Termékszavatosság

- 12.3.1. Ingó dolog (termék) hibája esetén a fogyasztónak minősülő Felhasználó – választása szerint – a fentebb írt kellékszavatossági jogát, vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet.
- 12.3.2. Termékszavatossági igényként Felhasználó kizárólag a hibás termék kijavítását vagy kicserélését kérheti.
- 12.3.3. A termék akkor hibás, ha az nem felel meg a forgalomba hozatalakor hatályos minőségi követelményeknek, vagy ha nem rendelkezik a gyártó által adott leírásban szereplő tulajdonságokkal.
- 12.3.4. Termékszavatossági igényét Felhasználó a termék gyártó általi forgalomba hozatalától számított két éven belül érvényesítheti. E határidő elteltével e jogosultságát elveszti. A Felhasználó a hiba felfedezése után késedelem nélkül köteles a hibát a gyártóval közölni. A hiba felfedezésétől számított két hónapon belül közölt hibát késedelem nélkül közölni kell tekinteni. A közlés késedelméből eredő kárért a Felhasználó felelős.
- 12.3.5. Felhasználó termékszavatossági igényét kizárólag az ingó dolog gyártójával vagy forgalmazójával szemben gyakorolhatja. A termék hibáját termékszavatossági igény érvényesítése esetén Felhasználónak kell bizonyítania.
- 12.3.6. A gyártó, illetve a Szolgáltató 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, illetve a Szolgáltatónak a mentesüléshez elegendő egy okot bizonyítania.

12.3.7. Felhasználó ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és termékszavatossági igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthet. Termékszavatossági igényének eredményes érvényesítése esetén azonban a kicserélt termékre, illetve kijavított részre vonatkozó kellékszavatossági igényét a gyártóval szemben érvényesítheti.

12.4. Kötelező jótállás

12.4.1. A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet, 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) alapján a fogyasztónak minősülő Felhasználó felé történő hibás teljesítés esetén a Szolgáltató bizonyos termékek értékesítése kapcsán jótállásra köteles.

12.4.2. A 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet hatálya alá tartozó új tartós fogyasztási cikkek esetében a Szolgáltató köteles a jótállási jegyet mellékelni. A jótállás időtartama a termék Felhasználó általi átvételének napjától számított egy év. Amennyiben a megvásárolt termék a 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet hatálya alá tartozó új tartós fogyasztási cikk, és az egy éves kötelező jótállás időtartama alatt a vásárolt termék meghibásodik, a Felhasználó ugyanazokat az igényeket érvényesítheti a Szolgáltatóval szemben, amelyeket a kellékszavatosság esetében. Így lehetősége van – a fentebb „Kellékszavatosság” alcím alatt írt sorrend szerint – kijavítást, kicserélést vagy árleszállítást kérni, illetve elállni a szerződéstől.

12.4.3. Amennyiben egy megvásárolt termékre van jótállás, akkor a szavatossági jogok és a jótállásból eredő jogosultságok párhuzamosan érvényesíthetők.

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

12.4.5. Kifejezett írásbeli kötelezettségvállalás hiányában Szolgáltató nem garantálja, hogy az áru bármely, a Felhasználó által elérni kívánt speciális célra alkalmas. Szolgáltatónak jogában áll a vásárolt termékkel kapcsolatos jelzett hibát felülvizsgálni szakszervizzel. Abban az esetben, ha a hiba a

nem rendeltetésszerű használatra vezethető vissza, a javítási költség a Felhasználót terheli. Nem terjed ki Szolgáltató jótállási kötelezettsége azokra az esetekre, ha a terméket arra illetéktelenek szétszerelték, burkolatát megbontották vagy felnyitották, szerkezeti felépítését megváltoztatták, továbbá azon meghibásodásokra, amelyek:

- helytelen beszerelésből,
- a nem rendeltetésszerű használatból,
- a helytelen üzembe helyezésből,
- az előírt karbantartás elmulasztásából,
- rongálásból keletkeztek.

12.4.6. Amennyiben a webhelyen megrendelt termék a 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet hatálya alá tartozó új tartós fogyasztási cikk, abban az esetben Szolgáltató a termék mellé jótállási jegyet mellékel. A tartós fogyasztási cikkek felsorolását a 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet melléklete tartalmazza. Az ezeken kívül eső termékek esetében nem áll fenn a jogszabály szerinti kötelező jótállási kötelezettség.

12.4.7. Felhasználó ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és jótállási igényt, illetve termékszavatossági és jótállási igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthet, egyébként viszont Felhasználót a jótállásból fakadó jogok a kellékszavatossági és a termékszavatossági jogosultságoktól függetlenül megilletik.

12.5. Elállási/felmondási jog

12.5.1. Fogyasztónak minősülő Felhasználó 14 napon belül jogosult indokolás nélkül elállni e szerződéstől. Hasonlóképpen szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetén, ha a szerződés teljesítése megkezdődött, a Felhasználó jogosult 14 napon belül indokolás nélkül felmondani a szerződést.

12.5.2. Az elállási határidő

a) termék adásvételére irányuló szerződés esetében: attól a naptól számított 14 nap elteltével jár le, amelyen Felhasználó vagy a Felhasználó által megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy a terméket átveszi;

b) több termék szolgáltatásakor: attól a naptól számított 14 nap elteltével jár le, amelyen Felhasználó vagy a Felhasználó által megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy az utolsó termék átveszi;

c) több tételből vagy darabból álló termék szolgáltatásakor: amelyen Felhasználó vagy a Felhasználó által megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy az utolsó tételt vagy darabot átveszi;

d) valamint a), b), és c) pontok esetében Felhasználó a szerződés megkötésének napja és a termék átvételének napja közötti időszakban is gyakorolhatja elállási jogát.

12.5.3. A szolgáltatások tekintetében Felhasználót nem illeti meg az elállási jog, ha a Szolgáltató a Felhasználó kifejezett, előzetes beleegyezésével kezdte meg a teljesítést, és a Felhasználó e beleegyezésével egyidejűleg nyilatkozott annak tudomásul vételéről, hogy a teljesítés megkezdését követően elveszíti az elállási jogát.

12.5.4. Ha Felhasználó elállási/felmondási jogával élni kíván, elállási/felmondási szándékát tartalmazó egyértelmű nyilatkozatát köteles eljuttatni Szolgáltató elérhetőségeinek egyikére. Az elállási/felmondási nyilatkozat bármilyen módon megtehető, akár szóban akár írásban.

Felhasználó az elállási jog gyakorlásához felhasználhatja a következő nyilatkozatmintát is:

--

Elállási/felmondási nyilatkozatminta

(csak a szerződéstől való elállási/felmondási szándék esetén töltsé ki és juttassa vissza)

Címzett:

Postacím:

E-mail:

Alulírott
kijelentem, hogy gyakorlom elállási/felmondási jogomat az alábbi termék/ek

adásvételére vagy az alábbi szolgáltatás/ok nyújtására irányuló szerződés tekintetében:

Szerződéskötés / termék átvételének időpontja:

A fogyasztó neve:

A fogyasztó címe:

A fogyasztó aláírása (kizárólag papíron tett nyilatkozat esetén):

Kelt:

--

- 12.5.5. Felhasználó határidőben gyakorolja elállási/felmondási jogát, ha a fent megjelölt határidő lejárt előtt elküldi írásbeli elállási/felmondási nyilatkozatát, vagy a határidő utolsó napján szóban bejelenti azt. Fogyasztót terheli annak bizonyítása, hogy az elállási/felmondási jogát az itt írtaknak megfelelő módon és határidőben gyakorolta.
- 12.5.6. A higiéniai csomagolással ellátott termékek esetén a termék higiéniai csomagolásának eltávolítását követően a Felhasználó nem gyakorolhatja indokolás nélküli elállási jogát. A higiéniai csomagoláson kívüli, további csomagolás felbontása nem akadályozza az elállási jog gyakorlását. A higiéniai csomagolással ellátott termékeken kívül eső termékek esetében az elállási jog gyakorlását nem zárja ki a felbontott csomagolás és a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használat.
- 12.5.7. A termék visszaküldésének megszervezése és a visszaküldés költsége Felhasználót terheli. Az áru visszajuttatása történhet személyesen is, az ügyfélszolgálattal történő előzetes időpont egyeztetés után.

Az elállás/felmondás elfogadása és az áru visszavétele után az elszámolás megtörténik, legfeljebb az elállás/felmondás elfogadásától számított 14 napon belül. Termékre vonatkozó elállás esetén Szolgáltató az elállással érintett termék vételárát és a kiszállítás költségét is, szolgáltatásra vonatkozó elállás esetén az elállással érintett szolgáltatás vételárát köteles visszatéríteni Felhasználó részére.

12.5.8. Felhasználó nem gyakorolhatja elállási jogát:

- a szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetében a szolgáltatás egészének teljesítését követően, ha a vállalkozás a teljesítést a fogyasztó kifejezett, előzetes beleegyezésével kezdte meg, és a fogyasztó tudomásul vette, hogy a szolgáltatás egészének teljesítését követően felmondási jogát elveszíti;
- olyan termék vagy szolgáltatás tekintetében, amelynek ára, illetve díja a pénzügyi vállalkozás által nem befolyásolható, az elállási határideje alatt is lehetséges ingadozásától függ;
- olyan nem előre gyártott termék esetében, amelyet a Felhasználó utasítása alapján vagy kifejezett kérésére állítottak elő, vagy olyan termék esetében, amelyet egyértelműen a Felhasználó személyére szabtak;
- romlandó vagy minőségét rövid ideig megőrző termék tekintetében;
- olyan zárt csomagolású termék tekintetében, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontása után nem küldhető vissza;
- olyan termék tekintetében, amely jellegénél fogva az átadást követően elválaszthatatlanul vegyül más termékkel;
- olyan alkoholtartalmú ital tekintetében, amelynek tényleges értéke a vállalkozás által nem befolyásolható módon a piaci ingadozásoktól függ, és amelynek áráról a felek az adásvételi szerződés megkötésekor állapodtak meg, azonban a szerződés teljesítésére csak a megkötéstől számított harmincadik napot követően kerül sor;
- olyan vállalkozási szerződés esetében, amelynél a vállalkozás a fogyasztó kifejezett kérésére keresi fel a fogyasztót sürgős javítási vagy karbantartási munkálatok elvégzése céljából, kivéve, ha a fogyasztó által kifejezetten kért szolgáltatásokon és a karbantartás vagy a javítás elvégzéséhez felhasznált cserealkatrészekon felül kínált szolgáltatásokra vagy termékekre vonatkozóan;
- lezárt csomagolású hang-, illetve képfelvétel, valamint számítógépes szoftver példányának adásvétele tekintetében, ha az átadást követően a fogyasztó a csomagolást felbontotta;
- hírlap, folyóirat és időszaki lap tekintetében, az előfizetési szerződések kivételével;
- nyilvános árverésen megkötött szerződések esetében;
- lakáscélú szolgáltatás kivételével szállásnyújtásra irányuló szerződés, fuvarozás, személygépjármű-kölcsönzés, étkeztetés vagy szabadidős tevékenységekhez kapcsolódó szolgáltatásra irányuló szerződés esetében, ha

- a szerződésben meghatározott teljesítési határnapot vagy határidőt kötötték ki;
- a nem tárgyi adathordozón nyújtott digitális adattartalom tekintetében, ha a vállalkozás a fogyasztó kifejezett, előzetes beleegyezésével kezdte meg a teljesítést, és a fogyasztó e beleegyezésével egyidejűleg nyilatkozott annak tudomásul vételéről, hogy a teljesítés megkezdését követően elveszíti az elállási jogát.

12.6. Az elállás/felmondás joghatásai

- 12.6.1. Ha Felhasználó eláll a szerződéstől, haladéktalanul, de legkésőbb a Felhasználó elállási/felmondási nyilatkozatának beérkezésétől számított 14 napon belül Szolgáltató visszatéríti a Felhasználó által teljesített valamennyi ellenszolgáltatást, termékre vonatkozó jóállás esetén ideértve a termék Felhasználóhoz történő fuvarozásának költségét is (kivéve azokat a többletköltségeket, amelyek amiatt merültek fel, hogy Felhasználó a Szolgáltató által felkínált, legolcsóbb szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási módot választott.) A visszatérítés során Szolgáltató az eredeti ügylet során alkalmazott fizetési móddal egyező fizetési módot alkalmaz, kivéve, ha Felhasználó más fizetési mód igénybevételehez kifejezetten a hozzájárulását adja, és e visszatérítési mód alkalmazásából kifolyólag Felhasználót semmilyen többletköltség nem terheli. Termék adásvételére irányuló szerződés esetén a visszatérítést Szolgáltató mindaddig visszatárhathatja, amíg vissza nem kapta a terméket, vagy Felhasználó nem igazolta, hogy azt visszaküldte: a kettő közül a korábbi időpontot kell figyelembe venni.
- 12.6.2. Felhasználó köteles Szolgáltató számára a terméket indokolatlan késedelem nélkül, de legkésőbb elállási/felmondási nyilatkozatának beérkezésétől számított 14 napon belül visszaküldeni vagy átadni. A határidő betartottnak minősül, ha a 14 napos határidő letelte előtt elküldi a terméket. A termék visszaküldésének közvetlen költségét Felhasználó viseli.
- 12.6.3. Felhasználó kizárólag akkor vonható felelősségre a termékben bekövetkezett értékcsökkenésért, ha az a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használat miatt következett be. Ez a rendelkezés csak a higiéniai csomagolással ellátott termékeken kívül eső termékek esetében értelmezhető.

12.6.4. Ha a Felhasználó kérte, hogy az elállási/felmondási határidőn belül kezdődjön meg a szolgáltatás teljesítése, felmondása esetén Felhasználó köteles megtéríteni Szolgáltató számára a szerződés megszűnésének időpontjáig arányosan teljesített szolgáltatásért járó összeget. Hasonlóképpen Szolgáltató visszatéríti a Felhasználó által nyújtott ellenszolgáltatás azon részét, amely meghaladja az általa nyújtott szolgáltatás ellenértékét.

13. Felelősség kizárása

13.1. A Szolgáltatót jogszabály alapján szerződéskötési kötelezettség nem terheli. Szabadon dönt a Felhasználó megrendelésének elfogadásáról vagy visszautasításáról. A Szolgáltató kizárja felelősségét az ebből eredő károkért.

13.2. Szolgáltató nem garantálja, hogy a termék, illetve szolgáltatás megfelel a Felhasználó által tervezett bármilyen felhasználási célra. A termék, illetve szolgáltatás leírásában és útmutatójában írtak irányadók a felhasználást illetően, de a konkrét felhasználási körülményekből adódó eltérések miatt a Szolgáltatót nem terheli felelősség.

13.3. Szolgáltató semmilyen felelősséget nem vállal olyan közvetlen és közvetett károkért, amelyek a webhely rosszhiszemű felhasználásából vagy az internetszolgáltató elérhetlenné válásából erednek. Szolgáltató nem vonható felelősségre technikai zavarokért, például elektromos vagy számítógépes hálózati kimaradásért. Tekintettel arra, hogy az internet nyílt, biztonságosnak nem tekinthető hálózat, az elektronikus formában továbbított üzenetek, megrendelések Szolgáltatón kívül eső okból történő megsemmisülése, késedelmes megérkezése, egyéb hibája miatt beálló károk tekintetében Szolgáltatót nem terheli felelősség.

13.4. Szolgáltató a webhely felhasználásának lehetőségét bármikor, indokolás nélkül megszüntetheti az egyes Felhasználók számára, vagy az összes Felhasználóra nézve a webhely üzemeltetésének befejezésével. Ez esetben a már érvényesen leadott megrendeléseket és a Felhasználó egyéb kéréseit teljesíti, más esetleges következményekért azonban nem felel.

- 13.5. A webhelyen megjelenített termékek és szolgáltatások képei eltérhetnek a valóságostól, bizonyos esetekben illusztrációként szerepelnek. Szolgáltató nem felelős a termékismertető rajta kívül álló okok miatt, így a gyártó vagy a beszállító miatt szükségessé váló előzetes bejelentés nélküli esetleges változtatásából adódó eltérésekért.
- 13.6. Szolgáltató a Felhasználó által tévesen és/vagy pontatlanul megadott rendelési adatokra visszavezethető késedelemért, illetve egyéb problémáért, hibáért, az ezekből adódó károkért való felelősségét kizárja.
- 13.7. A webhelyen található külső hivatkozások követésével letöltött tartalom nem áll Szolgáltató befolyása alatt. Amennyiben azt az arra jogosult kéri, a linket Szolgáltató törli vagy módosítja. Az ilyen link használatával megjelenített vagy letöltött tartalmakkal kapcsolatban Szolgáltatót semmilyen felelősség nem terheli.

14. Egyéb rendelkezések

- 14.1. Szolgáltató a webhelyen megrendelés nélkül böngésző Felhasználók tekintetében is fenntartja magának a jogot az ott található tartalmakra vonatkozó jogi védelem és a webhely felhasználására vonatkozó szabályok tekintetében, azok érvényesítésére és megváltoztatására. Erre vonatkozó szabályokat és nyilatkozatokat Felhasználó a webhelyen folyamatosan közzétett jogi nyilatkozatban, jelen ÁSZF-ben és további tájékoztató dokumentumokban érheti el.
- 14.2. Szerződő Felek kijelentik, hogy jelen szerződési feltételekből eredő jogok gyakorlása és a kötelezettségek teljesítése során a jóhiszeműség és tisztesség követelményének megfelelően, kölcsönösen együttműködve járnak el.

15. Adatkezelés, adatvédelem

A Szolgáltató által folytatott adatkezelésről az „Adatkezelési tájékoztató” és a „Tájékoztató *sütitik* alkalmazásáról” című dokumentumok adnak tájékoztatást.

16. Szerződési feltételek módosítása

- 16.1. Szolgáltató fenntartja magának a jogot arra, hogy a szerződési feltételeket bármikor előzetes bejelentés és külön értesítés nélkül egyoldalúan módosítsa.
- 16.2. Az egyes megrendelések alapján létrejövő szerződésekre mindig az adott megrendelés végleges – szerződést létrehozó – visszaigazolásához csatolt szerződési feltételek vonatkoznak.

17. Alkalmazandó jog

- 17.1. Jelen szerződési feltételekben nem rendezett kérdések tekintetében a 3.1.1. pontban megadott jogszabályok rendelkezési irányadók.

18. Panasz, jogérvényesítés, Szolgáltató feletti felügyelet

18.1. Panasz

- 18.1.1. Felhasználó a Szolgáltató szolgáltatására, tagjának, alkalmazottjának vagy a Szolgáltató érdekében vagy javára eljáró személynek az áru fogyasztók részére történő forgalmazásával, értékesítésével közvetlen kapcsolatban álló magatartására, tevékenységére vagy mulasztására, az áru minőségére vonatkozó panaszával levélben, telefonon és elektronikus levélben fordulhat Szolgáltatóhoz a weboldalon és az ÁSZF elején feltüntetett elérhetőségeken.

Szolgáltató a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, szükség szerint azonnal orvosolja. Amennyiben ez nem lehetséges, illetve a Felhasználó egyet nem értése esetén, valamint az írásban benyújtott panaszt Szolgáltató legkésőbb harminc napon belül írásban megválaszolja.

18.1.2. Békéltető testülethez fordulás lehetősége

Felhasználó (fogyasztó) a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatban békéltető testület díjmentes eljárását is kérheti.

Ha Fogyasztó magyarországi lakóhellyel vagy tartózkodási hellyel rendelkezik, akkor ezen lakóhely vagy tartózkodási hely szerinti megyei

(fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő békéltető testület illetékes. A békéltető testületek elérhetőségei megtalálhatóak a <https://www.bekeltetes.hu/index.php?id=testuletek> oldalon.

A fogyasztó erre irányuló kérelmében a fentiekől eltérő, másik békéltető testületet jelölhet meg.

Magyarországon a Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Budapesti Békéltető Testület jogosult eljárni az online adásvételi vagy szolgáltatási szerződésekhez kapcsolódó határon átnyúló fogyasztó és kereskedő közötti jogvitákban. A Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Budapesti Békéltető Testület elérhetőségei megtalálhatók a <https://www.bekeltetes.hu/index.php?id=testuletek&pid=1&mid=1> oldalon, valamint itt olvashatók:

Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Budapesti Békéltető Testület

Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. III. em. 310.

Telefon: +36 1 488 2131

E-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu

Webhely: <https://bekeltet.bkik.hu/>

Szolgáltatót a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli.

A békéltető testület a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő független testület. Hatáskörébe tartozik a fent megjelölt témájú fogyasztói jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezése: e célból egyezség létrehozásának megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügyben döntés hozatala 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 jogokról és kötelezettségekről.

18.2. Jogérvényesítés bírósági úton

A szerződő felek kölcsönösen együttműködnek annak érdekében, hogy az esetleges vitás kérdéseket peren kívül, tárgyalásos úton a legrövidebb idő alatt és a legkevesebb költséggel rendezzék. Amennyiben ez nem vezet eredményre, Felhasználó a lakhelye vagy tartózkodási helye szerinti járásbíróságon indíthatja meg a pert.

18.2.1. Ha Felhasználó az Európai Unióban él, az interneten vásárolt termékre, szolgáltatásra vonatkozó panaszával kapcsolatban igénybe veheti az Európai Bizottság alábbi online vitarendezési eszközét.

Az Európai Bizottság online vitarendezési platformja

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

Ezt az internetalapú platformot az EU azoknak a fogyasztóknak hozta létre, akik panasszal kívánnak élni az általuk online vásárolt termékekkel vagy szolgáltatásokkal kapcsolatban, és fel szeretnék kérni egy semleges harmadik felet (vitarendezési testületet) a panasz kezelésére.

Az online vitarendezési platformról és használatáról, a vitarendezés módjáról további információkat a fenti link használatával elérhető webhelyen talál.

18.2.2. Felhasználó az áru minőségére vonatkozó panaszával, Szolgáltató (tagjának, alkalmazottjának) vagy az érdekében vagy javára eljáró személynek a magatartására, tevékenységére vagy mulasztására, a szolgáltatás minőségére, felelősségi szabályok alkalmazására vonatkozó határon átnyúló panaszával az Európai Fogyasztói Központoz fordulhat.

Innovációs és Technológiai Minisztérium – Európai Fogyasztói Központ

Postacím: 1440 Budapest Pf. 1.

Telefon: +36 1 896 7747

Fax: +36 1 210 2538

E-mail: info@magyarefk.hu

Webhely: <https://www.magyarefk.hu/hu/elerhetosegek.html>

2023.08.01

Varga Róbert