



ÁLTALÁNOS ÉRTÉKESÍTÉSI ÉS SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK MESTERHÁZ SHOP

(a továbbiakban: ÁSZF)

Hatályos: 2023. október 31-től.

Tartalom

1. Az ÁSZF	4
1.1. Az ÁSZF célja.....	4
1.2. Az ÁSZF közzététele és hatálya	4
1.3. Eltérés az ÁSZF-től	5
1.4. Az ÁSZF módosítása	5
2. A Szolgáltató.....	5
2.1. A Szolgáltató cégazonosító adatai.....	5
2.2. A Szolgáltató elérhetőségei	5
2.3. Ügyfélszolgálat	5
2.4. Tárhelyszolgáltató	6
2.5. A Szolgáltató hivatalos weblapja/a Webáruház	6
2.6. A Vevő és a Felhasználó.....	6
3. Általános rendelkezések	7
4. A szerződés tárgyának lényeges tulajdonságai	7
5. Vásárlás a Webáruházban	8
5.1. Közérthető és tömör tájékoztató kérdés-felelet információk	8
5.2. Regisztráció.....	9
5.3. A termék kiválasztása	9
5.4. A termék kosárba helyezése	10
5.5. A kosár tartalmának megtekintése	10
5.6. A vásárlással, szállítással és fizetéssel kapcsolatos adatok megadása	10
5.7. A rendelés ellenőrzése.....	10
5.8. A rendelés véglegesítése	10
5.9. Árak.....	11
5.10. Eljárás hibás ár esetén	11
5.11. A rendelés feldolgozása.....	12

5.12. A rendelés teljesítése	12
5.13. Adatbeviteli hibák javításának lehetősége	12
5.14. Rendelés visszaigazolás	12
5.15. Számla.....	13
6. Fizetési módok	13
6.1. Készpénz – Kézbesítéskor/átvételkor történő fizetés (utánvét)	13
6.2. Közvetlen banki átutalás	13
6.3. Bankkártyás fizetés.....	13
6.5. Teendők sikertelen fizetés esetén	14
Kártya jellegű hiba	14
Számla jellegű hiba	14
Technikai jellegű hiba.	15
6.4. Bankkártyás fizetés OTP SimplePay.....	15
7. Termék ellenőrzése	16
8. Szállítási módok.....	16
8.1. Kiszállítás kifizetési feltételhez kötése	16
8.2. Kárveszély átszállása.....	17
8.3.Személyes átvétel	17
8.4.Házhoz szállítás futárszolgálattal.....	17
8.5. Csomagolási költség.....	18
8.6. Kiszállítás, készlet.....	18
8.7. A szállítástól való elállás.....	18
8.8. Visszatartási jogosultság	18
9. Az elállási jog.....	19
9.1. Az elállási jog ismertetése	19
9.2. Elállási / Felmondási nyilatkozat minta	19
9.3. A fogyasztót megillető elállási és felmondási jog alóli kivételek.....	20
9.4. A Szolgáltató kötelezettségei a fogyasztó elállása, vagy felmondása esetén	21
9.5. A fogyasztó kötelezettségei elállás vagy felmondása esetén.....	21
10. Kellékszavatosság	23
10.1. Milyen esetben élhet Ön a kellékszavatossági jogával?	23
10.2. Milyen jogok illetik meg Önt kellékszavatossági igénye alapján?	23
10.3. Milyen határidőben érvényesítheti Ön kellékszavatossági igényét?	23
10.4. Kivel szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét?	24
10.5. Milyen egyéb feltétele van kellékszavatossági jogai érvényesítésének?	24

11. Termékszavatosság	24
11.1. Milyen esetben élhet Ön a termékszavatossági jogával?.....	24
11.2. Milyen jogok illetik meg Önt termékszavatossági igénye alapján?	24
11.3. Milyen esetben minősül a termék hibásnak?.....	25
11.4. Milyen határidőben érvényesítheti Ön termékszavatossági igényét?.....	26
11.5. Kivel szemben és milyen egyéb feltétellel érvényesítheti termékszavatossági igényét?.....	26
11.6. A gyártó (forgalmazó) milyen esetben mentesül termékszavatossági kötelezettsége alól?	26
12. Jótállás.....	27
12.1. Milyen esetben élhet Ön a jótállás jogával?	27
12.2. Önt milyen jogok és milyen határidőn belül illetik meg jótállás alapján?	27
12.3. A jótállás érvényesítésének menete.....	28
12.4. Kötelező jótállás körébe tartozó termékek	29
12.5. Jótállási jegy	30
13. Vásárlás utáni ügyfélszolgálat	31
13.1. Panaszügyintézés lehetőségeinek ismertetése.....	31
13.2. Panasztétel a fogyasztóvédelmi hatóságnál	31
13.3. Békéltető Testület	31
13.4. Bírósági eljárás	37
13.5. Online vitarendezési platform	37
14. Egyéb rendelkezések	38
15. Vonatkozó jogszabályok.....	38
16. Mellékletek	39

ÁLTALÁNOS ÉRTÉKESÍTÉSI ÉS SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

ELSŐ RÉSZ

1. Az ÁSZF

1.1. Az ÁSZF célja

Jelen Általános Értékesítési és Szolgáltatási Szerződési Feltételek (a továbbiakban: ÁSZF, vagy Szabályzat) tartalmazzák a Mesterház Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság, mint szolgáltató (a továbbiakban: Szolgáltató) által a www.mestershop.hu webáruházban (a továbbiakban a Webáruház) nyújtott értékesítések és szolgáltatások leírását, valamint igénybevételek feltételeit, továbbá azokat a követelményeket, amelyek a Vevők és a Felhasználók részéről szükségesek ahhoz, hogy a Szolgáltató a termékértékesítését és a szolgáltatásait a kapcsolódó jogszabályokban, valamint a jelen ÁSZF-ben előírt minőségi követelmények szerint nyújthassa.

1.2. Az ÁSZF közzététele és hatálya

1.2.1. Az ÁSZF nyilvános. A Szolgáltató az ÁSZF-et a saját weboldalán letölthető formátumban teszi közzé, valamint kinyomtatva megtekinthető a Szolgáltató ügyfélszolgálatán.

1.2.2. Az értékesítés és a szolgáltatások teljesítésének helye Magyarország közigazgatási területe. A Szolgáltató nem különbözteti meg a Magyarország területén és azon kívül az Európai Unió területén belüli vásárlókat. A Szolgáltató nem köteles a Vásárló tagállama szerinti nyelven kommunikálni a Vásárlóval.

1.2.3. Az ÁSZF rendelkezései vonatkoznak a hatálybalépése napján és az azt követően megkötött szerződésekre.

1.2.4. A Szolgáltató magatartási kódex rendelkezéseinek nem veti alá magát.

1.2.5. A jelen ÁSZF hatálya alá tartozó szerződések nyelve a magyar nyelv, a szerződések nem minősülnek írásba foglalt szerződésnek, azokat a Szolgáltató nem iktatja.

1.2.6. A jelen ÁSZF hatálya kizárólag a fogyasztónak minősülő Felhasználóra terjed ki. A jelen ÁSZF rendelkezései kötelezik, illetve jogosítják a Szolgáltatót és a Felhasználókat, azok minden képviselőjét és jogutódját vagy engedményezettjét. A jelen Szabályzatban nem szabályozott kérdésekre, valamint jelen Szabályzat értelmezésére a magyar jog az irányadó, különös tekintettel a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény („Ptk.”) és az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. (Eker. tv.) törvény vonatkozó rendelkezéseire. A vonatkozó jogszabályok kötelező rendelkezései a felekre külön kikötés nélkül is irányadók.

1.3. Eltérés az ÁSZF-től

1.3.1. Az ÁSZF-ben foglalt rendelkezések, mind a Szolgáltatóra, mind a Vevőkre és Felhasználókra külön kikötések nélkül is kötelezőek, azonban azoktól a felek kölcsönös egyetértéssel – jogszabályok keretein belül, az eltérések kiemelésével – írásban, egyedileg eltérhetnek.

1.4. Az ÁSZF módosítása

1.4.1. A Szolgáltató jogosult az ÁSZF módosítására, amely módosítást – annak hatályba lépését megelőzően legalább 15 (tizenöt) nappal-a hivatalos weblapján, valamint az ügyfélszolgálati irodájában közzé teszi.

1.4.2. A Vevő és Felhasználó a megrendelése véglegesítése előtt köteles megismerni a jelen ÁSZF rendelkezéseit. és erről nyilatkozni.

2. A Szolgáltató

2.1. A Szolgáltató cégazonosító adatai

2.1.1. A Szolgáltató cég elnevezése:

Mesterház Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság

2.1.2. A Szolgáltató

- rövidített cégneve: **Mesterház Kft.**
- székhelye: 1047 Budapest, Tinódi utca 2-16.
- nyilvántartó hatóság: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága
- cégjegyzékszám: 13-09-193130
- adószáma: 26289122-2-41

2.2. A Szolgáltató elérhetőségei

- levelezési címe: 1047 Budapest, Tinódi utca 2-16.
- telefonszáma: +36-27-696-071 és +36-27-696-072
- hivatalos weboldala: www.mestershop.hu
- e-mail címe: uzemeltetes@mesterhazkft.hu

2.3. Ügyfélszolgálat

2.3.1. A Szolgáltató a Termékeivel, szolgáltatásaival kapcsolatos javaslatok, észrevételek és reklamációk intézése céljából ügyfélszolgálatot működtet.

2.3.2. Az Ügyfélszolgálat

- postacíme: 1047 Budapest, Tinódi utca 2-16.
- telefonszáma: +36 27-696-071 és +36-27-696-072
- e-mail címe: uzemeltetes@mesterhazkft.hu

2.3.3. Az Ügyfélszolgálat állandó, hétköznapi nyitvatartási rendje:

- hétfő: 8.00 – 16.00 óra között
- kedd: 8.00 – 16.00 óra között
- szerda: 8.00 – 16.00 óra között
- csütörtök: 8.00 – 16.00 óra között
- péntek: 7.00 – 14.00 óra között

2.4. Tárhelyszolgáltató

- neve: ShopRenter.hu Kereskedelmi és Szolgáltató KFT.
- székhelye: 4028 Debrecen, Kassai u. 29.
- e-mail címe: info@shoprenter.hu
- hivatalos weboldala: www.shoprenter.hu

2.5. A Szolgáltató hivatalos weblapja/a Webáruház

2.5.1. A Szolgáltató hivatalos weboldala: www.mestershop.hu

2.5.2. A hivatalos weboldalon kell közzétenni

- az ÁSZF-et, és módosításait
- Adatkezelési Tájékoztatót, és módosításait,
- az impresszumot,
- a termékek és szolgáltatások részletes leírásait,
- az Ügyfélszolgálat elérhetőségeit, valamint nyitvatartási rendjét, az egyes ünnepnapok körüli eltérő munkarend szerinti nyitvatartást is beleértve,
- a Szolgáltató adatvédelmi ügyekben kapcsolattartásra kijelölt személy nevét és elérhetőségeit,
- azokat a közleményeket, amelyek közzétételére a Szolgáltatót jogszabály kötelezi.

2.5.3. A hivatalos weboldal/Webáruház használatának alapvető szabályai:

- A Webáruház fenntartja minden jogát szolgáltatásának minden elemére, különös tekintettel a domain nevére, az ehhez tartozó aldomainekre, a Webáruház által foglalt minden más domain névre, annak aloldalaira, valamint az internetes reklámfelületeire.
- Tilos minden olyan tevékenység, amely a Webáruház adatbázisának kilistázására, rendszerezésére, archiválására, feltörésére (hack), forráskódjainak visszafejtésére irányul, kivéve, ha erre a Webáruház külön írásbeli engedélyt adott.
- Külön megállapodás, vagy az erre a célra szolgáló szolgáltatás igénybevétele nélkül tilos a Webáruház által rendelkezésre bocsátott felület, illetve keresőmotorok megkerülésével a Webáruház adatbázisát módosítani, lemásolni, abban új adatokat elhelyezni, vagy meglévő adatokat felülírni.

2.6. A Vevő és a Felhasználó

2.6.1. Az ÁSZF alkalmazása tekintetében

- **Felhasználó:** az a természetes személy, vagy jogi személy, illetve jogszabály által polgári jogi jogalanyisággal felruházott nem jogi szervezet (a továbbiakban: Szervezet), aki, vagy amely a Szolgáltató weblapjának látogatója, vagy Termékeinek vásárlója, használója.

- **Vevő/Vásárló:** az a Felhasználó, aki, vagy amely a Szolgáltató Termékét megvásárolja. természetes személy esetén feltétel a 18. életév betöltése, a webáruház nem köt szerződést kiskorúakkal. Vevő a szerződési feltételek elfogadásával nyilatkozik arról, hogy nagykorú.
- **Szállítási címzett:** a Vevőtől eltérő természetes személy vagy Szervezet, akinek vagy amelynek postai kézbesítési címére a Vevő a Szolgáltató küldeményének kézbesítését kéri.
- **Fogyasztó:** Fogyasztón az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személyt kell érteni. Nem minősül fogyasztónak az egyéni vállalkozó, egyéni cég, gazdasági társaság, jogi személyek, jogi személyiség nélküli szervezetek, társasházak.
- **Termék:** a Szolgáltató által a webáruházban értékesítésre felkínált árú vagy szolgáltatás;
- **Hibás ár:** 0 Ft-os ár, nyilvánvalóan aránytalan vagy a kedvezménnyel csökkentett, de a kedvezményt tévesen feltüntető ár (pl.: 5000 Ft-os termék esetén a 10 %-os kedvezmény feltüntetése mellett 500 Ft-ért kínált termék).
- **Webáruház:** www.mestershop.hu

3. Általános rendelkezések

3.1. A Szolgáltató fenntart magának minden jogot a weboldal, annak bármely részlete és az azon megjelenő tartalmak, valamint a weboldal terjesztésének tekintetében.

3.2. Tilos a weboldalon megjelenő tartalmak vagy azok bármely részletének letöltése, elektronikus tárolása, feldolgozása és értékesítése a Szolgáltató írásos hozzájárulása nélkül. A weboldallal és annak adatbázisából bármilyen anyagot átvenni írásos hozzájárulás esetén is csak az adott weboldalra való hivatkozással lehet.

3.3. A Szolgáltató nem vállal felelősséget a harmadik személyek által létrehozott vagy közzétett tartalmakért, amelyeket harmadik személyek töltöttek fel Szolgáltató rendszerébe, vagy amelyekre a weboldalak hivatkoznak.

3.4. A Szolgáltató nem vállal felelősséget továbbá azon webhelyekért, amelyekre a Felhasználók által elhelyezett linkek stb. mutatnak. Amennyiben az ilyen módon közzétett linkekkel kapcsolatosan bármilyen probléma merül fel, Szolgáltató kizárja felelősségét minden tekintetben, és a folyamatban lévő szolgáltatás díja is teljes mértékben megilleti.

3.5. A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy a weboldal tartalmát bármikor módosítsa, vagy hozzáférhetőségét a jelen ÁSZF-ben foglaltak betartásával megszüntesse. A Szolgáltató nem garantálja, hogy a weboldalakhoz való hozzáférés zökkenőmentes. A hozzáférés Szolgáltatónak fel nem róható hibáiból, a Szolgáltató éves 99,9%-os rendelkezésre állási vállalását meghaladó esetleges üzemzavarokból eredő károkért való felelősséget a Szolgáltató kizárja.

4. A szerződés tárgyának lényeges tulajdonságai

4.1. A Webáruházban található termékek és kapcsolódó szolgáltatások képezik a Szolgáltató és a vásárlók közötti szerződés tárgyát. A webáruházban található termékek egyedi jellemzői a termékoldalon találhatóak. A termék mellett található vételár forintban értendő és mindig

a kiválasztott termék bruttó ára. A termék ára a mindenkori hatályos jogszabálynak megfelelő mértékű általános forgalmi adót tartalmazza.

MÁSODIK RÉSZ

5. Vásárlás a Webáruházban

A Webáruházban megkötött adásvételi szerződés nyelve magyar. A Szolgáltató Webáruház nem veti alá magát magatartási kódex rendelkezéseinek.

5.1. Közérthető és tömör tájékoztató kérdés-felelet információk

A Szolgáltató az ÁSZF további részében zöldes-szürke háttérszínnel kiemelve, könnyen érthető kérdés-felelet módszerrel nyújt segítő támogatást a Vásárlók részére.

Mit jelent az internetes (online) vásárlás?

5.1.1. Az internetes vásárlás a távollévők között megkötött szerződések közé tartozik, azaz a szerződéskötésre a kereskedő és a fogyasztó egyidejű jelenlétének hiányában kerül sor. A fogyasztó az eladó (a Szolgáltató) által üzemeltetett internetes áruházban (más néven webáruház), virtuális módon, az egérrel történő kattintások vagy e-mail útján rendeli meg a kiválasztott terméket.

A virtuális bevásárlás folyamata magában foglalja

1. az előzetes regisztrációt,
2. a honlapon megjelenített termékkatalógusban való böngészést,
3. a termékek kiválasztását és kosárba helyezését,
4. a kosár tartalmának frissítését és törlését,
5. a teljesítési és szállítási feltételek kiválasztását,
6. a pénztárban való fizetést,
7. a megrendelés leadását, valamint
8. a szolgáltatótól a megrendelésre küldött visszaigazolást is

5.1.2. Ki tesz ajánlatot és ki fogadja azt el?

A Honlapon közölt információk nem minősülnek a Webáruház részéről szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatnak. Jelen ÁSZF hatálya alá tartozó megrendelések esetén a jogszabály alapján Ön minősül ajánlattevőnek, a Webáruház az Ön ajánlatát elfogadja és így jön létre közöttünk a szerződés.

5.1.3. Írásbelinek minősül-e a Szolgáltató webáruháza és Ön között létrejövő szerződés?

A Honlapon keresztül leadott megrendelés nem írásban, hanem ráutaló magatartással tett jognyilatkozatnak minősül, így az Ön és a Webáruház közötti elektronikus úton kötött szerződés nem minősül írásbeli szerződésnek, azokat a Webáruház nem iktatja, így az utólag nem hozzáférhető és nem megtekinthető.

5.1.4. Hogyan adhat le megrendelést, hogyan jön létre a szerződés?

A megrendelések leadása kizárólag elektronikus úton lehetséges. Faxon, telefonon, e-mailen, levélben rendelés leadására nincs lehetőség, az ilyen módon érkezett megrendeléseket a Webáruház nem tudja teljesíteni.

Ön a Honlap használata során tanúsított ráutaló magatartásával (pl. jelölőnégyzet bejelölése és/vagy megrendelést indító gomb leklikkelése) tudomásul veszi és elfogadja a jelen ÁSZF-ben foglaltakat és a konkrét Termék(ek) megvásárlására vonatkozó egyedi feltételeket.

5.2. Regisztráció

5.2.1. A Webáruházban lehetősége van regisztrálni, vagy regisztráció nélkül vásárolni. A regisztrációval gyorsabban tud a következő alkalommal a webáruházban vásárolni, naprakész lehet a rendelései állapotát illetően és figyelemmel kísérheti korábbi rendeléseit. Amennyiben regisztrál, akkor a regisztrációhoz szükséges adatok megadása után tud továbblépni a rendelési folyamatban. Amennyiben Ön már regisztrált vásárlónk, abban az esetben a bejelentkezéshez szükséges adatok megadásával tovább léphet. Ha a regisztráció nélküli vásárlás mellett dönt, akkor a számlázási és szállítási adatok megadása után tud továbblépni a rendelési folyamatban.

5.2.2. Az ügyfél felel a saját fiókjába történő belépésért, annak adott esetben történő automatikussá tételéért és a belépéshez szükséges jelszó meghatározásáért, megadásáért, valamint annak harmadik személy részére történő esetleges továbbításáért, hozzáférhetővé tételéért. Az ezekből eredő mindennemű felelősség az ügyfelet terheli. A saját fiókból leadott megrendelésért és az ahhoz kapcsolódó mindennemű, ügyféloldali tevékenységért a saját fiók tulajdonosa felel, a webáruház e-tekintetben felelősségét kizárja.

5.2.3. Hogyan lehet törölni a regisztrációt?

Ön jogosult a regisztrációjának törlését kérni a Honlapon meghatározott módon (pl. a felhasználói fiókjában vagy a kapcsolattartói email címünkre küldött üzenetével). Az üzenet megérkezését követően a Webáruház köteles haladéktalanul gondoskodni a regisztráció törléséről. 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.

5.3. A termék kiválasztása

5.3.1. A Vevő a kiválasztott termék nevére vagy fotójára kattintva megtekintheti a termék bővebb ismertetőjét. A termékfotón látható dekorációs elemek nem részei a terméknek, kivéve abban az esetben, ahol a termékleírás azt külön kiemeli.

5.3.2. Hogyan vásárolhatok?

5.3.3. Önnek lehetősége van a Honlap felületén böngészni a Termékek között, melyeket különböző szempontok szerint mutatunk be Önnek. A termék kategória nevére kattintva a benne szereplő Termékek listája megjelenik. Ön a Termékek nevére, fotójára klikkelve tájékozódhat a Termék lényeges tulajdonságairól, részletes jellemzőiről, áráról.

5.3.4. A webáruházban található ábrák, fényképek és termékfotók megjelenítésével folyamatosan törekszünk arra, hogy a webáruházban lévő fényképek minél élethűbb

megjelenést biztosítsanak. Ennek ellenére előfordulhat, hogy az ábrák, fényképek és termékfotók színei az emberi szem számára másképp jelennek meg, mint az informatikai eszközökön. Az eltérések az Ön által használt számítógép vagy egyéb eszköz színelbontásától, színmegjelenítés módjától, fényviszonyoktól is függhetnek. Ezen eltérések miatt a Webáruház nem vállal semmiféle felelősséget.

5.4. A termék kosárba helyezése

5.4.1. A termék darabszámának megadását követően a vásárló a KOSÁR gombra kattintva tudja egy virtuális kosárba helyezni a terméket. A termék kosárba helyezésével még nem jön létre fizetési kötelezettség. Amennyiben szeretne további terméket a kosárba helyezni, tegye a kosárba a továbbiakban megvásárolni kívánt terméket, vagy termékeket. A kosár automatikusan kiszámítja a rendelés végösszegét.

5.5. A kosár tartalmának megtekintése

5.5.1. A rendelés során lehetőség van a kosár tartalmának megtekintésére, illetve módosítására. Amennyiben a kosár nem a megrendelni kívánt mennyiséget tartalmazza, abban az esetben a DARABSZÁM oszlopban található adatbeviteli mezőbe írja be a rendelni kívánt mennyiség darabszámát, majd nyomja meg az Enter gombot. Amennyiben törölni kívánja a kosárban található termékeket, akkor nyomja meg a TÖRLÉS gombot. Amennyiben nem szeretne további terméket vásárolni és a termék, vagy termékek darabszámának és árának ellenőrzése során mindent rendben talál, abban az esetben kattintson a TOVÁBB AZ ADATEGYEZTETÉSHEZ gombra.

5.6. A vásárlással, szállítással és fizetéssel kapcsolatos adatok megadása

5.6.1. A rendelés során a számlázással kapcsolatos adatok (név, cím, e-mail cím, telefonszám) megadása szükséges. Amennyiben számlázási és a szállítási adatok eltérőek, a szállítási adatokat meg kell adni. A rendelési adatok megadása során Önnek lehetősége van a termék átvételi módját, és a termék fizetési módját kiválasztani. A MEGJEGYZÉS szövegdobozba tetszőlegesen adhat meg információkat a rendelésével kapcsolatban.

5.6.2. A vásárlók e-mail címének tárolására az Árukereső (Online Comparison Shopping Kft. (1074 Budapest, Rákóczi út 70-72., Adószám: 24868291-2-42, Cégjegyzékszám: 01-09-186759) adatfeldolgozó megbízással rendelkezik a Megbízható Bolt Programhoz kapcsolódó vásárlói elégedettség-felmérés céljából. Az itt történő vásárlások után a vásárló e-mail címe az Árukereső részére továbbításra kerül. Az adattovábbítás célja: vásárlói visszajelzés igénylése és megjelenítése. Az adatfeldolgozásra így továbbított átadott e-mail címet, mint személyes adatot utasításunkra az Online Comparison Shopping Kft. kezeli, megfelelő írásbeli szerződés és adatvédelmi feltételek mellett. Az adatok kezelésével és biztonságával kapcsolatban az Árukereső adatvédelmi tájékoztatója ad részletes információt.

5.7. A rendelés ellenőrzése

5.7.1. A rendelés elküldése előtt még egyszer leellenőrizheti a megvásárolni kívánt termék árát, szállítási költségét, illetve a szállítási és számlázási adatokat. Amennyiben hibát észlel, abban az esetben nyomja meg a VISSZA gombot és a szükséges módosításokat végezze el.

5.8. A rendelés véglegesítése

5.8.1. Amennyiben a rendelés ellenőrzése során mindent rendben talál, abban az esetben a MEGRENDELÉS ELKÜLDÉSE gomb megnyomásával küldje el rendelését. A rendelés

elküldésével elfogadja a webáruház Általános Szerződési Feltételeit és tudomásul veszi, hogy a rendelés fizetési kötelezettséggel jár.

5.8.2. A Webáruházban történő rendelések esetén a Vásárló tekinthető ajánlattevőnek, így a Vásárló és a Szolgáltató közötti szerződéskötés abban az esetben jön létre, mikor a Szolgáltató az webáruházon keresztül történt ajánlattételt elfogadja.

5.8.3. A webáruház által küldött automatikus rendelés visszaigazoló email nem tekinthető az ajánlattétel elfogadásának.

5.9. Árak

5.9.1. Áraink a rendelés időpontjában érvényes listaárak, amelyek a webáruházban a termékek mellett találhatóak. Az árak bruttó árak, az ÁFÁ-t tartalmazzák. Az árak nem tartalmazzák a szállítási költséget. A szállítási költség a pénztár folyamat során a megrendelés véglegesítése előtt, valamint a Szerződési Feltételek között is megtalálható.

5.9.2. Az áraink kizárólag online megrendelés esetén érvényesek, az üzleteink árai ettől eltérhetnek.

5.9.3. Egyes termékek, a világpiac és a deviza árváltozásoknak megfelelően, napi árakkal kerülnek értékesítésre, ezért bár a terméklistában feltüntetésre kerülnek, az árakat csak az Ügyfélszolgálat tudja Önnek megküldeni az Ön megkeresése alapján.

5.9.4. Az termékek és szolgáltatások árainak feltüntetése és a fizetés magyar Forint pénznemben történnek.

5.10. Eljárás hibás ár esetén

5.10.1. Minden igyekezetünk ellenére előfordulhat, hogy a Webáruházban a termék hibás áron szerepel. Hibás áron nem áll módunkban a rendelést elfogadni és kiszállítani. A termék hibás áron történő megrendelése esetén a Szolgáltató és a Vásárló között nem jön létre szerződés.

5.10.2. Hibás áron történő rendelés esetén is az automatikus visszaigazoló e-mailt elküldi a rendszerünk, amely azonban még nem tekinthető a rendelés elfogadásának. Ebben az esetben a rendelés visszaigazolásáról értesítő e-mailt (lásd 5.12. pont) a Szolgáltató nem küldi meg a Vevő részére, ugyanis a hiba felismerése, illetve módosítása után azonnal tájékoztatjuk a Vevőt az új adatokról.

5.10.3. Hibás ár feltüntetése esetén Szolgáltató felajánlja a termék valós áron történő megvásárlásának lehetőségét, mely információ birtokában a Vásárló eldöntheti, hogy megrendeli valós áron a terméket vagy minden hátrányos jogkövetkezmény nélkül lemondja a megrendelést.

5.10.4. Mi történik, ha hibás áron küldtem el a megrendelésemet?

Nyilvánvalóan hibás ár lehet az alábbi három esetben:

- 0 Ft-os árat tüntet fel a Webáruház egy vagy több Terméknél,
- kedvezményes, de a kedvezmény tényleges mértékének nem megfelelően csökkentett árat tüntet fel a Webáruház egy vagy több Terméknél,
- a tényleges árszállítás szándéka nélkül, hibásan kikerülő árat tüntet fel a Webáruház egy vagy több Terméknél, mely a kedvezményes piaci árszintnél is alacsonyabb.

Ilyen esetekben a Webáruház az alábbiakra jogosult:

- a) nem fogadja el (elutasítja) az Ön a Webáruház szerződéses akaratától eltérő tartalommal (irreálisan alacsony árral) létrejött ajánlatát ÉS
- b) választása szerint a valós szerződéses akaratának már megfelelő áron tesz ajánlattételi felhívást Önnek (Ön nem köteles ezen az új áron új megrendelést leadni felénk), VAGY
- c) vagy a téves áron indult ajánlattételi folyamat eredménytelenül lezárulnak minősül és a szerződés nem jön létre.

Fontosnak tartjuk kiemelni, hogy a kereskedelmi gyakorlat megítélése során az olyan fogyasztó magatartását kell alapul venni, aki észszerűen tájékozottan, az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el.

A Webáruház tehát feltételezi a Vásárlóról, hogy rendelésekor a tudatos fogyasztótól elvárhatóak alapján jár el, tehát tisztában van a megrendelni kívánt Termék tulajdonságával, jellemzőivel, és piaci árszintjével, így azzal is, ha a Terméknek a Webáruház által feltüntetett ára nyilvánvalóan túl alacsony.

5.11. A rendelés feldolgozása

A megrendelések feldolgozása munkanapokon 17 óráig történik. Természetesen a Vásárló ezen időintervallumon kívül is leadhatja a megrendelését, amely a következő munkanapon kerül feldolgozásra.

5.12. A rendelés teljesítése

5.12.1. A megrendelt termékeket lehetőség szerint 2-7 munkanapon belül kiszállítjuk. Amennyiben a Szolgáltató, a szerződésben megjelölt terméket azért nem tudja kiszállítani, mert az nem áll rendelkezésre, abban az esetben a Vevőt erről a tényről köteles haladéktalanul tájékoztatni, illetve a már kifizetésre került összeget a lehető legrövidebb időn belül, de legkésőbb 14 (tizennégy) napnál nem később a fogyasztó részére visszatéríteni.

5.13. Adatbeviteli hibák javításának lehetősége

5.13.1. A rendelés során a Vevőnek folyamatosan lehetősége van a bevitt adatok javítására, vagy törlésére. Amennyiben Ön a javítani kívánt adatlapon már tovább lépett, de még nem véglegesítette a rendelését, abban az esetben célszerű a böngésző vissza gombjára kattintani a kívánt oldal megjelenéséig, ahol a módosítást már el tudja végezni. Ha a rendelés elküldése után szeretne módosítani a megadott adatokon, akkor a fentebb megadott elérhetőségek egyikén tudja jelezni módosítási szándékát.

5.13.2. Ön a megrendelés véglegesítésével tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató a Vásárló hibás adatbeviteléből, illetve a pontatlanul megadott adatokból eredő Vásárlót érő károkért nem vonható felelősségre. A rendelés során pontatlanul megadott email cím, vagy a postafiók tárhelyének telítettsége a visszaigazolás hiányát okozhatja, ami megakadályozhatja a szerződés létrejöttét.

5.14. Rendelés visszaigazolás

5.14.1. Minden rendelésről e-mail visszajelzést küldünk. Ez azt jelenti, hogy a rendelés feladását követően egy automatikus e-mailt kap a rendelés beérkezéséről és később egyet a várható szállítási időpontról, vagy a rendelés elfogadásának tényéről. A rendelés visszaigazolás

minden esetben tartalmazza a rendelés azonosítóját, a választott átvételi és fizetési módot, a rendelés értékét, a szállítási feltételeket, termék megnevezését és darabszámot, valamint a felhasználó szállítási (név, cím, telefonszám) és számlázási (név, cím) adatait, a jelen ÁSZF és az Adatkezelési tájékoztató, valamint az elállási nyilatkozat dokumentumokat.

5.14.2. Amennyiben a visszaigazolás – mely tartalmazza a megrendelés feltételeit – nem érkezik meg, a fogyasztó mentesül az ajánlati kötöttség alól. Telefonos egyeztetés esetén hívja a webáruház telefonszámát, vagy az e-mailben található telefonszámok bármelyikét.

5.14.3. A Szolgáltató köteles a Vevő részére a megrendelést késedelem nélkül - 48 órán belül - visszaigazolni. Amennyiben ez nem történik meg, abban az esetben a Vevőt nem köti a megrendelése és nem köteles a kiszállított terméket átvenni.

5.14.4. Az oldalunk nem jelez készletet, készlet információval kapcsolatban minden esetben manuálisan történik a visszaigazolás. A rendelések kiszolgálása központi készletről történik, minden esetben ki kell várni a központból való kiszállítást a bolti átvételhez is, amely általánosan 2 munkanapot vesz igénybe.

5.15. Számla

5.15.1. A Webáruház számlát állít ki az Ön vásárlásáról és a számlát e-mailben küldi el Önnek és/vagy a csomagban helyezi el. A Webáruház elektronikus számlát állít ki Önnek és Ön az ÁSZF elfogadásával beleegyezik ebbe.

6. Fizetési módok

A Webáruház – az általa elfogadott fizetési módok tekintetében – nem alkalmaz eltérő feltételeket a fizetési műveletre a Vásárló állampolgárságával, lakóhelyével vagy letelepedési helyével, a fizetési számla számlavezetési helyével, a pénzforgalmi szolgáltató letelepedési helyével vagy a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz Unión belüli kibocsátásának helyével kapcsolatos okok miatt.

6.1. Készpénz – Kézbesítéskor/átvételekor történő fizetés (utánvétel)

6.1.1. Amennyiben a megrendelt termék értékét a termék átvételekor szeretné kifizetni, akkor válassza az Utánvétes fizetési módot.

6.1.2. Utánvétes fizetési mód választása esetén a megrendelt Termék ellenértékét a Vevő közvetlenül a Termék kézbesítését végző futárszolgáltatónak készpénzben vagy bankkártyával fizeti meg.

6.2. Közvetlen banki átutalás

6.2.1. Amennyiben a megrendelt termék árát banki átutalással szeretné kiegyenlíteni, abban az esetben válassza a Banki átutalás fizetési módot. A megjegyzés rovatba írja be a nevét és a rendelési azonosítót. Az átutaláshoz szükséges adatok (Kedvezményezett neve, Kedvezményezett bankszámlaszáma, Kedvezményezett bankja) megtalálhatók a webáruházat működtető vállalkozás adatai között.

6.3. Bankkártyás fizetés

6.3.1. A bankkártyás fizetés egy a Szolgáltatóval szerződéses kapcsolatban álló pénzügyi szolgáltató közreműködésével biztosított, bankkártya elfogadásához kötött fizetési mód, amelynek alapján a Vevő a bankkártya adatai (bankkártya száma, lejárat dátuma, CVC

kód), valamint egy működő e-mail címe megadásával kezdeményezi a Termék megfizetését.

6.3.2. A Vevő bankkártya adatai a Szolgáltatónál nem kerülnek rögzítésre és ezen bankkártya adatokról a Szolgáltató semmilyen módon nem szerezhet tudomást.

6.3.4. A bankkártyás fizetés a Vevő részére nem jár többletkiadással. A tranzakció költségeit a Szolgáltató a pénzügyi szolgáltatóval kötött szerződés szerint viseli.

6.3.5. A sikeres fizetés tényéről a Vevő minden esetben a hagyományos bankkártyás fizetéssel megegyező csatornákon keresztül a pénzügyi szolgáltatótól kap értesítést.

Melyek a bankkártyás fizetés lépései?

- Válassza ki a megrendelni kívánt terméket, melynek összegét bankkártyás fizetéssel kívánja teljesíteni. A fizetési módok közül válassza ki a bankkártyás fizetési módot.
- Ezt követően átirányítjuk a megadott Bank biztonságos fizetést garantáló oldalára, ahol a kártyaadatokat tudja megadni a fizetés megkezdéséhez.
- A kártyaadatok megadását követően a Fizetés gombra kattintva indíthatja el a tranzakciót.
- A fizetést követően Ön visszatér a webáruházunk oldalára, ahol a tranzakció eredményéről kap visszaigazolást.
- A sikeres tranzakciót követően – ez a bankkártya érvényessége és a fedezet ellenőrzése utáni engedélyezést jelenti – a kiválasztott Bank elindítja a Vevő kártyájának megterhelését a kiválasztott áru(k) ellenértékével.

6.5. Teendők sikertelen fizetés esetén

Milyen esetben lehet sikertelen egy tranzakció?

Általában a kártyát kibocsátó bank által el nem fogadott fizetési megbízás; de bankkártya használat esetében ez lehet olyan okból is, hogy távközlési vagy informatikai hiba miatt az engedélykérés nem jut el a kártyát kibocsátó bankhoz.

Kártya jellegű hiba

- A kártya nem alkalmas internetes fizetésre.
- A kártya internetes használata számlavezető bank által tiltott.
- A kártyahasználat tiltott.
- A kártyaadatok (kártyaszám, lejárat, aláíráscsík) hibásan lettek megadva.
- A kártya lejárt.

Számla jellegű hiba

- Nincs fedezet a tranzakció végrehajtásához.
- A tranzakció összege meghaladja a kártya vásárlási limitét.
- Kapcsolati jellegű hiba
- A tranzakció során valószínűleg megszakadt a vonal. Kérjük, próbáld meg újra.
- A tranzakció időtűllépés miatt sikertelen volt. Kérjük, próbáld meg újra.

Technikai jellegű hiba.

Amennyiben a fizetőoldaltól nem tér vissza a kereskedő/szolgáltató oldalára, a tranzakció sikertelen.

Amennyiben a fizetőoldaltól visszatér, de a böngésző "back", "reload" illetve "refresh" segítségével visszatér a fizetőoldalra, tranzakciót a rendszer biztonsági okokból automatikusan visszautasítja

Mi a teendő a fizetés sikertelensége esetén?

A tranzakcióról minden esetben generálódik egy tranzakcióazonosító, melyet javasolunk feljegyezni. Amennyiben a fizetési kísérlet során tranzakció banki oldalról visszautasításra kerül, kérjük, vegye fel a kapcsolatot számlavezető bankjával.

Miért a számlavezető bankkal kell felvenni a kapcsolatot a fizetés sikertelensége esetén?

A kártyaellenőrzés során a számlavezető (kártyakibocsátó) bank értesíti az összeget beszedő webáruház bankját, hogy a tranzakció elvégezhető-e. Más bank ügyfelének az elfogadó bank nem adhat ki bizalmas információkat, arra csak a kártyabirtokost azonosító banknak van joga.

Ez a jelenség olyan esetben fordulhat elő, ha a kártya ellenőrzése megtörtént a fizetőoldalon, azonban Ön nem tér vissza a webáruházunk internetes oldalára. A tranzakció ebben az esetben befejezetlennek, így automatikusan sikertelennek minősül. Ilyen esetben az összeg nem kerül terhelésre kártyáján, a foglalás feloldásra kerül.

6.4. Bankkártyás fizetés OTP SimplePay

6.4.1. Online vásárlás során választható bankkártyás fizetési opcióként a SimplePay egyszerű és biztonságos szolgáltatása. A vásárlóink a SimplePay felületén fizethetik ki az online megvásárolni kívánt terméket vagy szolgáltatást.

6.4.2. A fizetés folyamata megegyezik a bankok hasonló szolgáltatásainál kínált eljárással: internetes fizetés közben a SimplePay opciót választva, majd a bankkártya adatokat megadva jut el a vásárló a termék vagy szolgáltatás megszerzéséig. A felhasználó kártyabirtokos biztonságát szem előtt tartva a SimplePay folyamatosan figyeli a tranzakciókat, így garantálva az online fizetési folyamat biztonságát.

6.4.3. A Vevő és Felhasználó tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató adatkezelő által a Webáruház felhasználói adatbázisában tárolt alábbi személyes adatai átadásra kerülnek az OTP Mobil Kft., mint adatfeldolgozó részére.

Név	OTP Mobil Kft.
Székhely	1143 Budapest, Hungária körút 17-19.
Weboldal	https://simplepay.hu/
Email cím	itsupport@otpmobil.com
Továbbított adatok köre	Vásárló neve, email cím, számlázási cím, vásárlás adatai
Az adattovábbítás célja	online fizetés

6.4.4. Az adatfeldolgozó által végzett adatfeldolgozási tevékenység jellege és célja a SimplePay Adatkezelési tájékoztatóban, az alábbi linken tekinthető meg: <http://simplepay.hu/vasarlo-aff>

7. Termék ellenőrzése

A Vevő minden esetben köteles az áru sértetlenségét kézhezvételekor ellenőrizni. Ha futár jelenlétében történik az ellenőrzés és a termék sérült, akkor ne vegye át a terméket, készíttessen a fuvarozó társaság munkatársával jegyzőkönyvet. Mennyiségi reklamáció, illetve sérülés miatti reklamáció akkor fogadható el maradéktalanul, ha a csomag felbontásáról videofelvétel készül, amelyen jó minőségben, egyértelműen látszik, hogy a csomag a felvétel indulásakor bontatlan volt (tehát a csomag minden oldala felvételre kerül), és a felvétel vágatlanul rögzíti a csomag teljes tartalmát.

8. Szállítási módok

Az Ön által kiválasztott Termékek többféle szállítási módon és időről-időre változó áron rendelhetőek meg, egyes esetekben pedig akció keretében folyamatosan változó áron találja ezeket meg. Az aktuálisan elérhető szállítási módokról és azok áráról a konkrét Termék megrendelésekor tájékoztatjuk. A Webáruház fenntartja a jogot arra, hogy az egy megrendelésben szereplő Termékeket egyszerre szállítja ki, részszállítás teljesítését nem vállalja.

A Webáruház nem alkalmaz hátrányos területi megkülönböztetést az egyes megrendelőkkel szemben, de a megvásárolt terméket csak Magyarország területén vállalja kiszállítani, külföldi címre nem.

Szállítás/ Átvevő pontok:

- **Házhozszállítás**
- **Foxpost Csomagautomata**
- **MPL**
- **Személyes átvétel üzleteinkben**

8.1. Kiszállítás kifizetési feltételhez kötése

8.1.1. Amennyiben Ön korábban már a megrendelt Terméket nem vette át (az elállási jog gyakorlását kivéve), vagy a Termék nem kereste jelzéssel érkezett vissza a Webáruházhoz, a Webáruház a vételár és a szállítási költségek előre történő megfizetéséhez kötheti a megrendelés teljesítését.

8.1.2. A Webáruháznak jogában áll visszatartani a Termék(ek) átadását, amíg meg nem győződik arról, hogy Ön a Termék árát sikeresen megfizette az elektronikus fizetési megoldás igénybevételével (beleértve azt az esetet, amikor az átutalással fizetett Termék esetén a Vásárló tagállama szerinti pénznemben utalja át a vételárat és az átváltás, valamint a banki költségek miatt a Webáruházhoz nem érkezik meg a vételár és a szállítási díj alapján meghatározott összeg). A Webáruház a vételár kiegészítésére hívja fel a Vásárlót, ha a Termék árának megfizetésére nem teljes mértékben került sor.

8.2. Kárveszély átszállása

Ha a Vásárló Fogyasztónak minősül (lásd a fogalommeghatározásokat az I. Mellékletben) és a Webáruház vállalja a Termék(ek) Fogyasztóhoz történő eljuttatását, a kárveszély akkor száll át a Vásárlóra, amikor a Vásárló vagy az általa kijelölt harmadik személy birtokba veszi a Termék(ek)et. A kárveszély a fuvarozónak történő átadáskor átszáll a Vásárlóra, ha a fuvarozót a Vásárló bízta meg, feltéve, hogy a fuvarozót nem a Webáruház ajánlotta.

8.3. Személyes átvétel

Személyes átvételre az ország hat pontján biztosítunk lehetőséget előre egyeztetett időpontban, amikor a visszaigazolás megérkezik az e-mail-címére)

Székhely: 1047 Budapest, Tinódi utca 2-16.

Telephely: 2040 Budaörs, Építők útja 2-4.

Telephely: 4405 Nyíregyháza, Debreceni út 256.

Telephely: 7400 Kaposvár, Kond vezér utca 5.

Telephely: 3526 Miskolc, Zsolcai kapu 12.

Telephely: 4030. Debrecen, Keleti lpartelep utca 4.

8.4. Házhoz szállítás futárszolgálattal

8.4.1. Amennyiben ezt a szállítási módot választja,

- FoxPost Zártkörűen Működő Részvénytársaság Székhely: 3300 Eger, Pacsirta utca 35/A. Cégjegyzékszám: 10-10-020309 Levelezési cím: 1097 Budapest, Könyves Kálmán körút 12-14. Email cím: info@foxpost.hu Honlap címe: www.foxpost.hu

- Magyar Posta Zrt., Székhelye: 1138 Budapest, Adószám: 10901232-2-44, Cégjegyzékszám: 01-10-042463, E-mail cím: info@posta.hu, Honlap: www.posta.hu

- Trans-Pack Logisztikai Kft., 2351. Alsónémedi, Alsónémedi 3306 hrsz, adószám: 23129287-2-13, <https://trans-pack.hu/>. Tel. szám: +36 30 194 6086

munkatársai szállítják ki. A kézbesítés munkanapokon 8 - 17 óra között történik. Amennyiben az első kézbesítés sikertelen, a futár egy értesítőt hagy a postaládában az újabb kézbesítési kísérlet várható időpontjával. Abban az esetben, ha a kézbesítés másodjára sem sikerül, a futárszolgálat az árut visszaszállítja a Szolgáltatónak. Azt, hogy a kézbesítés napján a futár milyen időpontban érkezik, minden esetben a futár napi útvonalától függ, előre nem lehet megmondani. Amennyiben utánvétes fizetési módot választotta fizetni a futárnak kell, ezért kérjük, kövesse figyelemmel az e-mailjeit, hogy tisztában legyen csomagja érkezésével. A szállítási díj tartalmazza a csomagolási díjat is.

8.4.2. Sikertelen kézbesítés esetén, telefonon egyeztetnek. Az előre leegyeztetett körülményű átvételt a vevőnek kell biztosítani és az átvétel tényét aláírásával kell igazolnia. A küldemény átvételekor fizetendő összeget a futár érkezéséig a kerekítés szabályainak figyelembevételével, lehetőség szerint pontos összegben kérjük előkészíteni. Amennyiben a Vevő az előre egyeztetett időpontban a kiszállított terméket nem veszi át, úgy a meghíúsult kiszállítás költsége őt terheli.

8.4.3. A szállítási határidő 2-7 munkanap. Amennyiben a várható szállítási időpont meghaladja a 7 munkanapot, a termék megrendelésének beérkezése után telefonon, vagy e-mailben tájékoztatjuk Önt erről. Ha a későbbi szállítási határidő (maximum 30 nap) nem felel meg Önnek, a megrendelés írásban módosítható vagy törölhető.

8.4.4. Házhoz szállítás esetén, utánvét fizetéssel (készpénz, kis csomag esetén bankkártya) a futárnak, díjbekérő alapján előre utalással van lehetőség a termék árának megfizetésére.

8.4.5. A Webáruház az Ön rendelését, a megrendelt Termék(ek) típusától függően a lehető leghamarabb átadja a futárszolgálatnak. A tényleges szállítási idő ettől eltérhet a választott módtól is függően. A Webáruház és/vagy a futárcég a szállítás napjáról e-mailben és/vagy sms-ben előzetesen értesíti Önt.

8.4.6. A Webáruház késedelme esetén a fogyasztónak minősülő Vásárló jogosult póthatáridőt tűzni. Ha a Webáruház a póthatáridőn belül nem teljesít, a Fogyasztó jogosult a szerződéstől elállni.

8.4.7. A Fogyasztó póthatáridő tűzése nélkül jogosult a szerződéstől elállni akkor, ha a) a Webáruház a szerződés teljesítését megtagadta VAGY b) a szerződést a Felek megállapodása szerint vagy a szolgáltatás felismerhető rendeltetésénél fogva a meghatározott teljesítési időben - és nem máskor - kellett volna teljesíteni. Házhozszállítási díjak az **1. számú mellékletben** találhatóak.

8.4.8. A futárszolgálatnál készpénzzel, vagy bankkártyával történő fizetés esetén kezelési költség kerül felszámolásra. Utánvételkezelési díjak a **2. számú mellékletben** találhatóak.

8.4.9. A szállítási költség a megadott házsámgig értendő a házba, lakásba, emeletre való felvitelt a megadott ár nem tartalmazza.

8.5. Csomagolási költség

A csomagolásért nem számítunk fel költséget.

8.6. Kiszállítás, készlet

Az oldalunk nem jelez készletet, készlet információval kapcsolatban minden esetben manuálisan történik a visszaigazolás.

8.7. A szállítástól való elállás

Ha a Szolgáltató a szerződéskötésben vállalt kötelezettségének nem tud eleget tenni, abban az esetben köteles a megrendelőt a lehető leghamarabb tájékoztatni.

8.8. Visszatartási jogosultság

8.8.1. Amennyiben Ön korábban már a megrendelt Terméket nem vette át (az elállási jog gyakorlását kivéve), vagy a Termék nem kereste jelzéssel érkezett vissza a Webáruházhoz, a Webáruház a vételár és a szállítási költségek előre történő megfizetéséhez kötheti a megrendelés teljesítését.

8.8.2. A Webáruháznak jogában áll visszatartani a Termék(ek) átadását, amíg meg nem győződik arról, hogy Ön a Termék árát sikeresen megfizette az elektronikus fizetési megoldás igénybevételével (beleértve azt az esetet, amikor az átutalással fizetett Termék esetén a Vásárló tagállama szerinti pénznemben utalja át a vételárat és az átváltás, valamint a banki költségek miatt a Webáruházhoz nem érkezik meg a vételár és a szállítási díj alapján meghatározott összeg). A Webáruház a vételár kiegészítésére hívja fel a Vásárlót, ha a Termék árának megfizetésére nem teljes mértékben került sor.

A Fogyasztói tájékoztató a 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet alapján

Az e pontban ismertetett jogok a fogyasztónak minősülő Vásárlókat illetik meg.

Ki az a fogyasztó?

Fogyasztón az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személyt kell érteni. Nem minősülnek fogyasztónak az egyéni vállalkozó, egyéni cég, gazdasági társaság, jogi személyek, jogi személyiség nélküli szervezetek, társasházak. (a továbbiakban: a Fogyasztó)

9. Az elállási jog

9.1. Az elállási jog ismertetése

9.1.1. A fogyasztó a 45/2014. (II. 26.) Kormányrendelet 20. § alapján jogosult az áru átvételét követő 14 napon belül indokolás nélkül elállni a vásárlástól. Ebben az esetben a Szolgáltató köteles a fogyasztó által kifizetett teljes összeget haladéktalanul, de legkésőbb a fogyasztó elállási nyilatkozatának kézhezvételétől számított 14 napon belül visszatéríteni a fogyasztó részére. A Szolgáltató az elállási jog érvényesítése során a fogyasztó által kifizetett teljes összeget - ideértve a kiszállítási költséget is - visszafizeti a fogyasztó részére.

9.1.2. Amennyiben a Szolgáltató az elállási vagy felmondási jogra vonatkozó tájékoztatási kötelezettségének nem tesz eleget, úgy az elállási vagy felmondási idő 12 hónappal meghosszabbodik. Ha a Szolgáltató a termék kézhezvételének vagy a szerződés megkötésének napjától számított 14 nap lejártát követően, de 12 hónapon belül megadja a tájékoztatást, úgy az elállásra vagy felmondásra nyitva álló határidő e tájékoztatás közlésétől számított 14 nap. Több termék adásvételekor, amennyiben az egyes termékek szállítása eltérő időpontban történik, úgy az utoljára szolgáltatott termék, illetve több tételből vagy darabból álló termék esetén az utoljára kézbesített tétel vagy darab kézhezvételtől számított 14 napon belül élhet a Fogyasztó az elállási joggal.

9.1.3. 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 kööttséget megszünteti.

9.1.4. A fogyasztó a szerződés megkötésének napja és a termék átvételének napja közötti időszakban is gyakorolja elállási jogát. A Fogyasztó elállási szándéknak bejelentésére felhasználhatja a Webáruház láblécében található elállási iratmintát.

9.2. Elállási / Felmondási nyilatkozat minta

9.2.1. A Fogyasztó elállási szándéknak bejelentésére felhasználhatja a Webáruház láblécében vagy a visszaigazoló e-mailekben található elállási mintát.

9.2.3. Fogyasztó határidőben gyakorolja elállási jogát, amennyiben a termék kézhezvételétől számított 14. nap lejártá előtt elküldi elállási nyilatkozatát. Írásban történő elállás esetén elég csak az elállási nyilatkozatot elküldeni 14 napon belül. Postai úton történő jelzés alkalmával

a postára adás dátumát, email vagy telefaxon keresztül történő jelzés esetén az email, illetve a fax küldésének idejét kell figyelembe venni.

A fogyasztót terheli annak bizonyítása, hogy az elállási jogot a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 20. §-ban meghatározottak szerint gyakorolja.

9.3. A fogyasztót megillető elállási és felmondási jog alóli kivételek

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;

b) olyan termék vagy szolgáltatás tekintetében, amelynek ára, illetve díja a pénzpiac vállalkozás által nem befolyásolható, a 20. § (2) bekezdésében meghatározott határidő alatt is lehetséges ingadozásától függ;

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;

d) romlandó vagy minőségét rövid ideig megőrző termék tekintetében;

e) olyan zárt csomagolású termék tekintetében, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontása után nem küldhető vissza;

f) olyan termék tekintetében, amely jellegénél fogva az átadást követően elválaszthatatlanul vegyül más termékkel;

g) 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;

h) a (2) bekezdésben foglalt kivétellel - olyan vállalkozási szerződés esetében, amelynél a vállalkozás a fogyasztó kifejezett kérésére keresi fel a fogyasztót sürgős javítási vagy karbantartási munkálatok elvégzése céljából;

i) lezárt csomagolású hang-, illetve képfelvétel, valamint számítógépes szoftver példányának adásvétele tekintetében, ha az átadást követően a fogyasztó a csomagolást felbontotta;

j) hírnap, folyóirat és időszaki lap tekintetében, az előfizetési szerződések kivételével;

k) nyilvános árverésen megkötött szerződések esetében;

l) 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 kötöttek ki;

m) 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 a 20. § szerinti jogát.

9.4. A Szolgáltató kötelezettségei a fogyasztó elállása, vagy felmondása esetén

9.4.1. Ha a fogyasztó a 45/2014. (II. 26.) Kormányrendelet 22. §-nak megfelelően eláll a szerződéstől, a Szolgáltató haladéktalanul, de legkésőbb az elállásról való tudomásszerzésétől számított tizennégy napon belül visszatéríti a fogyasztó által ellenszolgáltatásként megfizetett teljes összeget, ideértve a teljesítéssel összefüggésben felmerült egyéb költségeket, mint például a kiszállítás költsége. A Szolgáltató azonban nem köteles a fogyasztó része megtéríteni azon többletköltségeket, amely a Szolgáltató által felkínált legolcsóbb szokásos fuvarozási módtól eltérő szállítási mód választásából adódik.

9.4.2. A 45/2014. (II. 26.) Kormányrendelet 22. §-nak megfelelő elállás, vagy felmondás esetén a Szolgáltató a fogyasztónak visszajáró összeget a fogyasztó által igénybe vett fizetési móddal megegyező módon téríti vissza. A fogyasztó kifejezett beleegyezése alapján a Szolgáltató a visszatérítésre más fizetési módot is alkalmazhat, de a fogyasztót ebből adódóan semmilyen többletdíj nem terhelheti.

9.4.3. Ha a fogyasztó kifejezetten a legkevésbé költséges szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási módot választ, a Szolgáltató nem köteles visszatéríteni az ebből eredő többletköltségeket. A Szolgáltató jogosult a fogyasztó által kifizetett teljes összeg visszafizetését mindaddig visszatartani, amíg vissza nem kapta a terméket, vagy a fogyasztó nem igazolta hitelt érdemlően, hogy azt visszaküldte. Nem illeti meg a Szolgáltatót a visszatartás joga, ha vállalta, hogy a terméket maga fuvarozza vissza.

9.4.4. A Szolgáltatót a szerződés szerinti főkötelezettsége teljesítéséért járó ellenszolgáltatáson felül további pénzbeli követelésre feljogosító szerződési feltétel különösen nem tekinthető olyannak, mint amit a fogyasztó kifejezetten elfogadott, ha a Szolgáltató olyan alapértelmezett opciót (előre kitöltött mezőt) alkalmaz, amelyet a fogyasztónak a többletösszeg fizetésének elkerülése érdekében el kellene utasítania. Ebben az esetben a Szolgáltató köteles a fogyasztó részére az így kifizetett összeget visszatéríteni.

Mikor lesz érvényes az elállási jog gyakorlása, mire figyeljen a fogyasztó?

9.4.5. Írásban történő elállás esetén azt határidőben érvényesítettnek kell tekinteni, ha a Fogyasztó az erre irányuló nyilatkozatát 14 naptári napon belül (akár a 14. naptári napon) elküldi a Webáruház részére. Amennyiben a Fogyasztó postai úton küldi meg elállási nyilatkozatát, akkor a postára adás dátumát, amennyiben e-mailen keresztül, akkor az e-mail küldésének idejét veszi figyelembe a Webáruház a határidő számítás szempontjából. Javasoljuk, hogy a Fogyasztó levelét ajánlott küldeményként adja postára, hogy hitelt érdemlően bizonyítható legyen a feladás dátuma, különös tekintettel az alábbiakra (bizonyítási teher).

Melyik félen van a bizonyítási teher?

9.4.6. A Fogyasztót terheli annak bizonyítása, hogy elállási jogát a jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően gyakorolta.

9.5. A fogyasztó kötelezettségei elállás vagy felmondása esetén

9.5.1. Amennyiben a fogyasztó élni kíván az indoklás nélküli elállási joggal, abban az esetben köteles az elállási szándékát tartalmazó elállási nyilatkozatot a termék kézhezvételétől számított 14 napon belül az Ügyfélszolgálat részére elküldeni:

9.5.2. Amennyiben a fogyasztó a 45/2014. (II. 26.) Kormányrendelet 22. §-nak megfelelően élni szeretne az elállási jogával, úgy köteles a terméket haladéktalanul, de legkésőbb az elállás közlésétől számított tizennégy napon belül a Szolgáltató által megjelölt címre visszaküldeni, illetve a vállalkozásnak vagy a vállalkozás által a termék átvételére meghatalmazott személynek átadni. A határidő betartottnak minősül, ha a fogyasztó a terméket a határidő lejártá előtt elküldi.

9.5.3. A fogyasztó viseli az elállási jog gyakorlása miatt az áru visszaszolgáltatásával kapcsolatban felmerülő költségeket, kivéve, ha a Szolgáltató vállalja ennek a költség viselését. A fogyasztót ezenfelül egyéb költség nem terheli. Webáruházunk esetében a Szolgáltató nem vállalja át az áru visszaszállítási költségét, így az a vásárlót terheli.

9.5.4. Abban az esetben, ha az üzlethelyiségen kívül kötött szerződés megkötésével egyidejűleg a terméket kifuvarozták a fogyasztónak, a Szolgáltató saját költségén fuvarozza vissza a terméket, ha az jellegénél fogva postai küldeményként nem küldhető vissza.

9.5.5. 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 vállalkozás a fogyasztót nem tájékoztatja az elállási jogról.

Milyen esetben nem illeti meg a fogyasztót a termék teljes vételára?

9.5.6. A Szolgáltató a túlhasznált, értékesítésre nem alkalmas Terméktől való elállás esetén nem téríti vissza a teljes vételárat.

9.5.7. A Termék átvételét követő 14 nap célja, hogy a Vásárló a rendeltetésszerű használat keretein belül meggyőződhessen a termék tulajdonságairól és annak működéséről. Ha ez idő alatt a terméket a rendeltetésszerű kipróbáláson kívül „túlhasználják”, a Szolgáltató hivatkozhat arra, hogy a túlhasználat miatt nem téríti vissza a teljes vételára, és érvényesíti a túlhasználat miatt keletkezett amortizációs értékcsökkenés levonását. A Szolgáltató a visszaérkezett áru amortizációjának mértékét, jegyzőkönyvben és videó felvételen vagy fényképen rögzíti.

Kit terhel a visszaküldés költsége?

9.5.8. A Terméknek a Webáruház címére történő visszaküldésének költsége a Vásárlót/Fogyasztót terheli, kivéve, ha a Webáruház vállalta e költségek viselését. A Webáruház azonban nem vállalja át a visszaszállítás lebonyolítását, illetve költségét a Fogyasztótól. A Webáruház az utánvételt vagy portósan visszaküldött csomagot nem veszi át. A Termék visszaküldésének költségén kívül az elállás kapcsán a Fogyasztót semmilyen más költség nem terheli.

Mikor tartjuk vissza a visszajáró vételárat?

9.5.9. A Webáruház jogosult a visszatérítést mindaddig visszatartani, amíg vissza nem kapta a Terméket, vagy a Fogyasztó nem igazolta hitelt érdemlően, hogy azt visszaküldte: a kettő közül a Webáruház a korábbi időpontot veszi figyelembe.

Milyen módon fizetjük meg a fogyasztónak a visszajáró összeget?

9.5.10. A visszatérítés során az eredeti ügylet során alkalmazott fizetési móddal egyező fizetési módot alkalmaz a Webáruház, kivéve, ha a Fogyasztó más fizetési mód igénybevételehez kifejezetten a hozzájárulását adja, például az elállási nyilatkozatán megadja a bankszámlaszámát és a kedvezményezett nevét. Az ilyen visszatérítési mód alkalmazásából kifolyólag a Fogyasztót semmilyen többletköltség nem terheli.

9.5.11. A pénz visszatérítésének leggyorsabb és legbiztonságosabb módja a banki átutalás, így mindenképp javasoljuk az elállásnál a banki visszautalás választását. Amennyiben a visszatérítést minél gyorsabban bankszámlára utalással szeretné, úgy kérjük, ne felejtse el bankszámlaszámát az elállási nyilatkozatában vagy (elektronikus) levelében megadni részünkre.

10. Kellékszavatosság

Szavatosság vagy jótállás?

A jótállás és a szavatossági jogok egymás mellett érvényesülnek. Alapvető különbség köztük, hogy jótállás esetén a Fogyasztó számára kedvezőbben vannak megállapítva a bizonyítási teher szabályai.

10.1. Milyen esetben élhet Ön a kellékszavatossági jogával?

10.1.1. Ön a Szolgáltató hibás teljesítése esetén a Szolgáltatóval szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint.

Mikor hibás a teljesítés?

10.1.2. 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.

10.1.3. Nem minősül hibás teljesítésnek az, ha a jogosult a hibát a szerződéskötés időpontjában ismerte, vagy ismernie kellett.

10.1.4. Fogyasztói szerződés esetén az ellenkező bizonyításáig vélelmezni kell, hogy a teljesítést követő 1 éven belül a Fogyasztó által felismert hiba már a teljesítés időpontjában megvolt, kivéve, ha e vélelem a dolog természetével vagy a hiba jellegével összeegyeztethetetlen.

10.2. Milyen jogok illetik meg Önt kellékszavatossági igénye alapján?

Ön - választása szerint - az alábbi kellékszavatossági igényekkel élhet: Kérhet kijavítást, vagy kicserélést, kivéve, ha ezek közül az Ön által választott igény teljesítése lehetetlen, vagy a vállalkozás 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 vállalkozás költségére Ön is kijavíthatja, illetve mással kijavíttathatja, vagy - végső esetben - a szerződéstől is elállhat. Választott kellékszavatossági jogáról egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban Ön viseli, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra a vállalkozás adott okot.

10.3. Milyen határidőben érvényesítheti Ön kellékszavatossági igényét?

Ön köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított kettő hónapon belül közölni. Ugyanakkor felhívjuk a figyelmét, hogy

a szerződés teljesítésétől számított kettő éves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait már nem érvényesítheti. Használt dolog esetén ez a határidő legfeljebb egy év.

10.4. Kivel szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét?

Ön a Szolgáltatóval szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét.

10.5. Milyen egyéb feltétele van kellékszavatossági jogai érvényesítésének?

10.5.1. A teljesítéstől számított egy éven belül a kellékszavatossági igénye érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha Ön igazolja, hogy a terméket, illetve a szolgáltatást a Szolgáltató nyújtotta. A teljesítéstől számított egy év eltelte után azonban már Ön köteles bizonyítani, hogy az Ön által felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.

10.5.2. A szavatossággal kapcsolatban rendelkezésére áll a Vásárlónak az a lehetősége, hogy bizonyos esetekben már az első javítást vagy cserét követően visszakérhető a vételár.

10.5.3. Szavatossági és jótállási igény érvényesítése esetén, ha a kijavítás vagy a kicserélés időtartama a tizenöt napot meghaladja, akkor a kereskedő a fogyasztót köteles tájékoztatni a kijavítás vagy a csere várható időtartamáról.

10.5.4. A vételárat az alábbi esetekben a szavatossággal érintett termékeknél (ilyenek például a ruhák, a cipők és a 10 ezer forintnál olcsóbb műszaki cikkek) is vissza lehet kérni már az első javítás vagy csere után.

- a) a vállalkozás nem végezte el a kijavítást vagy kicserélést, vagy azt a Kormányrendeletben meghatározottak szerint megtagadta, vagy megsértette a kicserélt áru visszavételére vonatkozó költségviselési kötelezettségét;
- b) ismételt teljesítési hiba merült fel, annak ellenére, hogy a vállalkozás megkísérelte az áru szerződésszerűvé tételét;
- c) a teljesítés hibája olyan súlyú, hogy azonnali árleszállítást vagy az adásvételi szerződés azonnali megszüntetését teszi indokolttá; vagy
- d) a vállalkozás nem vállalta az áru szerződésszerűvé tételét, vagy a körülményekből nyilvánvaló, hogy a vállalkozás észszerű határidőn belül vagy a fogyasztónak okozott jelentős érdeksérelem nélkül nem fogja az árut szerződésszerűvé tenni.

Amennyiben pedig a fogyasztó gyakorolja a szerződés megszüntetésére vonatkozó jogát, a webáruház egyrészt köteles a termék visszaküldésével felmerülő költsége megtérítésére, másrészt a termék visszavételét követően haladéktalanul köteles visszatéríteni a termék vételárát is.

11. Termékszavatosság

11.1. Milyen esetben élhet Ön a termékszavatossági jogával?

Ingó dolog (termék) hibája esetén a fogyasztó eldöntheti, hogy a korábban ismertetett; kellékszavatossági jogot vagy; termékszavatossági igényt érvényesíthet.

11.2. Milyen jogok illetik meg Önt termékszavatossági igénye alapján?

11.2.1. Termékszavatossági igényként Ön kizárólag a hibás termék kijavítását vagy kicserélését kérheti.

11.2.2. A Vásárló akkor jogosult a vételár arányos leszállítását igényelni vagy az adásvételi szerződést megszüntetni, ha

- a) az Szolgáltató nem végezte el a kijavítást vagy kicserélést vagy elvégezte azt, de részben vagy egészben nem teljesítette az alábbi feltételeket,
 - a. az Szolgáltatónak a saját költségére kell biztosítania a kicserélt áru visszavételét,
 - b. ha a kijavítás vagy kicserélés olyan áru eltávolítását teszi szükségessé, amelyet az áru jellegének és céljának megfelelően – a hiba felismerhetővé válása előtt – üzembe helyeztek, akkor a kijavításra vagy kicserélésre vonatkozó kötelezettség magában foglalja a nem megfelelő áru eltávolítását és a csereként szállított vagy kijavított áru üzembe helyezését vagy az eltávolítás, illetve üzembe helyezés költségeinek viselését.
- b) megtagadta az áru szerződésszerűvé tételét;
- c) ismételt teljesítési hiba merült fel, annak ellenére, hogy az Szolgáltató megkísérelte az áru szerződésszerűvé tételét;

11.3. Milyen esetben minősül a termék hibásnak?

11.3.1. A termék akkor hibás, ha az nem felel meg a forgalomba hozatalakor hatályos minőségi követelményeknek vagy pedig, ha nem rendelkezik a gyártó által adott leírásban szereplő tulajdonságokkal.

11.3.2. Ön a Szolgáltató hibás teljesítése esetén a Szolgáltatóval szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint. A jótállási és a szavatossági jogok egymás mellett érvényesülnek. Alapvető különbség köztük, hogy jótállás esetén a Fogyasztó számára kedvezőbbek a bizonyítási teher szabályai.

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

11.3.4. A szerződés tárgyát képező szolgáltatásnak

- a) meg kell felelnie a szerződésben foglalt leírásnak, mennyiségnek, minőségnek, típusnak,
- b) rendelkeznie kell a szerződésben meghatározott funkcionalitással, kompatibilitással, interoperabilitással és egyéb, a szerződés szerinti jellemzőkkel
- c) alkalmasnak kell lennie a fogyasztó által meghatározott bármely célra, amelyet a fogyasztó legkésőbb a szerződés megkötésekor a vállalkozás tudomására hozott és amelyet a vállalkozás elfogadott

- d) rendelkeznie kell a szerződésben meghatározott valamennyi tartozékkal, használati útmutatóval – ideértve az üzembe helyezésre vonatkozó utasítást, a telepítési utasítást, valamint az ügyfélszolgálati támogatást
- e) biztosítania kell a szerződésben meghatározott frissítéseket.
- f) alkalmas legyen azokra a célokra, amelyeket azonos típusú szolgáltatás esetén jogszabály, műszaki szabvány vagy műszaki szabvány hiányában az irányadó magatartási kódex előír
- g) rendelkezzen a fogyasztó által észszerűen elvárható azon mennyiséggel, minőséggel, teljesítmény- és egyéb jellemzőkkel – különösen a funkcionalitás, a kompatibilitás, a hozzáférhetőség, a folyamatosság és a biztonságosság tekintetében -, amely azonos típusú szolgáltatás esetén szokásos, figyelembe véve a vállalkozás, annak képviselője vagy az értékesítési láncban részt vevő más személy a szolgáltatás konkrét tulajdonságaira vonatkozó nyilvános – különösen hirdetésben vagy címkén tett – kijelentését
- h) rendelkezzen a fogyasztó által észszerűen elvárható tartozékokkal és útmutatókkal – ideértve a csomagolást, illetve az üzembe helyezésre vonatkozó utasítást
- i) feleljen meg a vállalkozás által a szerződéskötést megelőzően mintaként, modellként bemutatott vagy próbaverzióként elérhetővé tett szolgáltatás tulajdonságainak, leírásának.

11.4. Milyen határidőben érvényesítheti Ön termékszavatossági igényét?

Termékszavatossági igényét Ön a termék gyártó általi forgalomba hozatalától számított két éven belül érvényesítheti. E határidő elteltével e jogosultságát elveszti.

11.5. Kivel szemben és milyen egyéb feltétellel érvényesítheti termékszavatossági igényét?

Termékszavatossági igényét kizárólag az ingó dolog gyártójával vagy forgalmazójával szemben gyakorolhatja. A termék hibáját termékszavatossági igény érvényesítése esetén Önnek kell bizonyítania.

11.6. A gyártó (forgalmazó) milyen esetben mentesül termékszavatossági kötelezettsége alól?

11.6.1. 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.

11.6.2. A gyártónak (forgalmazónak) a mentesüléshez elegendő egy okot bizonyítania. Felhívom figyelmét, hogy 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. Jótállás

12.1. Milyen esetben élhet Ön a jótállás jogával?

Hibás teljesítés esetén a Szolgáltató a 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet; alapján jótállásra köteles.

12.2. Önt milyen jogok és milyen határidőn belül illetik meg jótállás alapján?

12.2.1. Hibás teljesítés esetén a Szolgáltató a 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet; alapján jótállásra köteles.

12.2.2. Hibás teljesítés esetén a Vállalkozás a Polgári törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.) és a 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet alapján jótállásra köteles.

12.2.3. A vételárat az alábbi esetekben a szavatossággal érintett termékeknél (ilyenek például a ruhák, a cipők és a 10 ezer forintnál olcsóbb műszaki cikkek) is vissza lehet kérni már az első javítás vagy csere után.

- a) a vállalkozás nem végezte el a kijavítást vagy kicserélést, vagy azt a Kormányrendeletben meghatározottak szerint megtagadta, vagy megsértette a kicserélt áru visszavételére vonatkozó költségviselési kötelezettségét;
- b) ismételt teljesítési hiba merült fel, annak ellenére, hogy a vállalkozás megkísérelte az áru szerződésszerűvé tételét;
- c) a teljesítés hibája olyan súlyú, hogy azonnali árleszállítást vagy az adásvételi szerződés azonnali megszüntetését teszi indokolttá; vagy
- d) a vállalkozás nem vállalta az áru szerződésszerűvé tételét, vagy a körülményekből nyilvánvaló, hogy a vállalkozás észszerű határidőn belül vagy a fogyasztónak okozott jelentős érdeksérelem nélkül nem fogja az árut szerződésszerűvé tenni.

12.2.4. Amennyiben pedig a fogyasztó gyakorolja a szerződés megszüntetésére vonatkozó jogát, a webáruház egyrészt köteles a termék visszaküldésével felmerülő költsége megtérítésére, másrészt a termék visszavételét követően haladéktalanul köteles visszatéríteni a termék vételárát is.

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

12.2.6. Minden a webáruházunk által értékesített termék rendelkezik a hatályos jogszabályoknak és a gyártók kereskedelmi gyakorlatának megfelelő jótállással, kizárólag új, eredeti csomagolású, ellenőrzött forrásból származó termékeket, gyártói engedéllyel forgalmaz.

12.2.7. A webáruházunk által értékesített termékek esetében a vásárló a szállításkor minden olyan termékre, amely jótállással rendelkezik, különálló jótállási jegyet kap.

12.3. A jótállás érvényesítésének menete

12.3. A jótállás érvényesíthető közvetlenül a (a termék csomagolásában található gyártói jótállási jegy szerinti) gyártói szakszervizben.

12.3.4. A jótállás érvényesíthető közvetlenül a webáruház üzleteiben, székhelyén, telephelyein.

12.3.4. A jótállás időtartama a termék vételárának függvényében egy, kettő vagy három év. A 10 000 forintot elérő, de 100 000 forintot meg nem haladó vételár esetén 1 év, a 100 000 forintot meghaladó, de 250 000 forintot meg nem haladó vételár esetén 2 év, a 250 000 forintot meghaladó vételár esetén 3 év. A jótállási idő a fogyasztási cikk fogyasztó részére történő átadása, vagy ha az üzembe helyezést a webáruházunk vagy annak megbízottja végzi, az üzembe helyezés napjával kezdődik. Ha a fogyasztó a fogyasztási cikket az átadástól számított hat hónapon túl helyezteti üzembe, akkor a jótállási határidő kezdő időpontja a fogyasztási cikk átadásának napja.

<u>Termék vételára</u>	<u>Kötelező jótállási idő</u>
10.000,- Ft – 100. 000,- Ft	1 év
100.001,-Ft – 250. 000,- Ft	2 év
250. 000,- Ft – felett	3 év

12.3.5. Ha a jogszabályban meghatározott jótállási időtartam alatt a fogyasztási cikk első alkalommal történő javítása során a webáruházunk részéről megállapítást nyer, hogy a fogyasztási cikk nem javítható, a fogyasztó eltérő rendelkezése hiányában a webáruház köteles a fogyasztási cikket nyolc napon belül kicserélni.

12.3.6. A jótállásköteles termékeknél háromszori javítás után kötelező a csere. illeti meg a vásárlót. Ha a jogszabályban meghatározott jótállási időtartam alatt a fogyasztási cikk három alkalommal történő kijavítást követően ismét meghibásodik – a fogyasztó eltérő rendelkezése hiányában -, valamint ha a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 6:159. § (2) bekezdés b) pontja alapján a fogyasztó nem igényli a vételár arányos leszállítását, és a fogyasztó nem kívánja a fogyasztási cikket a webáruház költségére kijavítani vagy mással kijavíttatni, a webáruház köteles a fogyasztási cikket nyolc napon belül kicserélni.

12.3.7. Ha a fogyasztási cikk kicserélésére nincs lehetőség, a webáruház köteles a fogyasztó által bemutatott, a fogyasztási cikk ellenértékének megfizetését igazoló bizonylaton – az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlán vagy nyugtán – feltüntetett vételárat nyolc napon belül a fogyasztó részére visszatéríteni.

12.3.8. Ha a fogyasztási cikk kijavítására a kijavítási igény a webáruház részére való közlésétől számított harmincadik napig nem kerül sor, – a fogyasztó eltérő rendelkezése hiányában – a webáruház köteles a fogyasztási cikket a harmincnapos határidő eredménytelen elteltét

követő nyolc napon belül kicserélni. Ha a fogyasztási cikk cseréjére nincs lehetőség, a webáruház köteles a fogyasztó által bemutatott, a fogyasztási cikk ellenértékének megfizetését igazoló bizonylaton – az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlán vagy nyugtán – feltüntetett vételárat a harmincnapos kijavítási határidő eredménytelen elteltét követő nyolc napon belül a fogyasztó részére visszatéríteni.

12.3.9. A fenti, harmincnapos kijavítási határidő az elektromos kerékpárra, elektromos rollerre, quadra, motorkerékpárra, segédmotoros kerékpárra, személygépkocsira, lakóautóra, lakókocsira, utánfutós lakókocsira, utánfutóra, valamint motoros vízi járműre nem vonatkoznak.

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

- a) 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)
- b) rendeltetésellenes használat, a használati-kezelési útmutatóban foglaltak figyelmen kívül hagyása
- c) helytelen tárolás, helytelen kezelés, rongálás
- d) elemi kár, természeti csapás okozta.

12.3.11. A vásárló ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és jótállási igényt, illetve termékszavatossági és jótállási igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthet, egyébként viszont vásárlót a jótállásból fakadó jogok a kellékszavatosság és a termékszavatosság jogosultságoktól függetlenül megilletik.

12.4. Kötelező jótállás körébe tartozó termékek

- háztartási készülékek 10 000 Ft eladási ár felett, így különösen hűtőszekrény, fagyasztó, kombinált hűtőszekrény, villanytűzhely, mosógép, centrifuga, szárítógép és ezek bármely kombinációja, mosogatógép, vasaló, vízmelegítő, fűtő-, légkondicionáló- és egyéb légállapot-szabályozó berendezés, porszívó, gőzzel működő tisztítógép, szőnyegtisztító-gép, padlósúroló- és fényesítőgép, varrógép, kötőgép, villanybojler, szivattyú;
- villamos energiával működtetett konyhai kisgépek 10 000 Ft eladási ár felett, így különösen mikrohullámú sütő, kenyérsütő, kenyérpíró, kávéfőző, kávéfőzőgép, vízforraló, konyhai robotgép, grillsütő, olajsütő, ostyasütő, fánksütő, gofrisütő, szendvicssütő, elektromos palacsintasütő, elektromos pizzasütő, elektromos rotyogtatófazék, elektromos serpenyő, elektromos popcorn készítő, elektromos kontaktgrill, forgónyárs, mini tűzhely, rizsfőző készülék, tésztafőző, tojásfőző, ételpároló, légkeveréses főzőedény, gyümölcsaszaló;
- gázkészülékek 10 000 Ft eladási ár felett, így különösen tűzhely, konvektor, gázkazán, gázbojler, gázgrill, gázszámoly, gázsütő, gázperzselő, gázlámpa;
- motoros kerti gépek és nem motoros kertészeti eszközök 10 000 Ft eladási ár felett, így különösen kapálógép, fűnyíró, fűkasza, tologató fűnyíró;
- motoros kézi szerszámok 10 000 Ft eladási ár felett, így különösen láncfűrész, fűrőgép, ütvefűrőgép, sarokköszörű, körfűrész, gyalu;

- legalább egyéves kihordási idejű gyógyászati segédeszközök és készülékek, valamint napszemüvegek 10 000 Ft eladási ár felett;
- egészségmegőrző termékek és eszközök 10 000 Ft eladási ár felett, így különösen elektromos masszírozó, mágneses termék, fényterápiás eszköz;
- közlekedési eszközök 10 000 Ft eladási ár felett, így különösen kerékpár, elektromos kerékpár, elektromos roller, quad, motorkerékpár, segédmotoros kerékpár, személygépkocsi, lakóautó, lakókocsi, utánfutós lakókocsi, utánfutó;
- motoros vízi járművek 10 000 Ft eladási ár felett;
- gyermekgondozási cikkek 10 000 Ft eladási ár felett, így különösen pelenkázó-, illetve mosdató-állvány, babakocsi, magas- és asztalra szerelhető etetőszék, biztonsági gyermekülés;
- gyermekmegfigyelő berendezések 10 000 Ft eladási ár felett, így különösen légzésfigyelő, szívhangfigyelő, bébiőrző;
- gyermekhinták, csúszdák és hasonló tevékenységet igénylő gyermekjátékok bel- és kültéri, otthoni használatra 10 000 Ft eladási ár felett;
- világítástechnikai termékek 10 000 Ft eladási ár felett, így különösen lámpatest, fényforrás;
- biztonsági riasztó- és jelzőberendezések 10 000 Ft eladási ár felett;
- elektronikus hírközlő végberendezések 10 000 Ft eladási ár felett, így különösen telefon, mobiltelefon, telefax-készülék, több funkciós készülék;
- híradástechnikai készülékek 10 000 Ft eladási ár felett, így különösen üzenetrögzítő, kihangosító készülék; műholdvevő és AM Micro antenna rendszerek és ezek részegységei, televízió, projektor, videomagnó, rádió, autórádió, rádiós ébresztőóra, műholdas helymeghatározó, lemezjátszó, szalagos és kazettás magnó, CD-felvevő és lejátszó, DVD-felvevő és lejátszó, játékkonzol, Blu-ray lejátszó és -író, asztali médialejátszó, egyéni hangrendszer, keverőasztal, erősítő, hangszóró, hangfal, mikrofon és fülhallgató, head-set;
- információtechnikai készülékek 10 000 Ft eladási ár felett, így különösen asztali számítógép, laptop, note-book, tablet, PDA, monitor, nyomtató, szkener, fényképezőgép, film- és hangfelvevő kamera, videokamera és camcorder, diktafon, fotónyomtató, film- és diaszkener, MP3 és MP4 lejátszó, hordozható médialejátszó, pendrive, memóriakártya, akkumulátor-töltő, számológép, zsebszámológép;
- irodatechnikai berendezések 10 000 Ft eladási ár felett, így különösen íratmegsemmisítő, fénymásoló, laminálógépek;
- írásvetítők és filmtechnikai berendezések 10 000 Ft eladási ár felett, így különösen film- és írásvetítő, filmnagyító, filmelőhívó- és filmfeldolgozó készülék;
- optikai eszközök 10 000 Ft eladási ár felett, így különösen távcső, látcső, mikroszkóp, teleszkóp;
- hangszerek 10 000 Ft eladási ár felett;
- órák és ékszerek 10 000 Ft eladási ár felett;
- bel- és kültéri bútorok, fekvőmatracok 10 000 Ft eladási ár felett;
- mérőműszerek, generátorok, tápegységek 10 000 Ft eladási ár felett;
- lőfegyverek 10 000 Ft eladási ár felett;

12.5. Jótállási jegy

Jótállási jegyek az alábbi linken elérhetőek:

https://mestershop.hu/garancia_7

13. Vásárlás utáni ügyfélszolgálat

A vásárló a megrendelést követően az Ügyfélszolgálat elérhetőségén keresztül veheti fel a kapcsolatot a Szolgáltatóval garancia, jótállás, elállás vagy egyéb a rendeléssel, vagy a megrendelt termékkel kapcsolatban.

Mikor tehet panaszt az Ügyfélszolgálaton?

Ön panaszt tehet a Webáruháznál a Webáruháznak és minden, a Webáruház érdekében vagy javára eljáró személynek a magatartására, tevékenységére vagy mulasztására, ami a Termék(ek)nek Ön részére történő forgalmazásával, illetve értékesítésével közvetlen kapcsolatban áll.

13.1. Panaszügyintézés lehetőségeinek ismertetése

13.1.1. A Webáruház tevékenységével, vagy a webáruház által forgalmazott termékkel kapcsolatos panaszukat e-mailben és postai úton is benyújthatjuk a webáruház üzemeltetője részére. Amennyiben a webáruház üzlethelyiséggel is rendelkezik, úgy panaszukat személyesen is közölhetjük a Szolgáltatóval. A Szolgáltató az e-mailen vagy postai úton érkezett panaszra köteles érdemben írásban válaszolni és 30 napon belül a vásárló részére elküldeni.

13.1.2. Amennyiben a Szolgáltató a vásárló által megfogalmazott panaszt nem tartja jogosnak úgy azt köteles megindokolni és a vásárló részére írásban elküldeni, továbbá köteles írásban tájékoztatást adni, a vásárló részére, hogy panaszának jellege szerint, mely panaszügyintézési lehetőségek állnak rendelkezésére. A Szolgáltató köteles megadni a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti illetékes békéltető testület székhelyét, telefonos elérhetőségét, internetes elérhetőségét és levelezési címét.

13.1.3. A Szolgáltató a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig köteles megőrizni.

13.1.4. A Fogyasztó panasa jellegéből adódóan a Szolgáltató tevékenységével kapcsolatos panaszait az alábbi elérhetőségeken tudja bejelenteni.

13.1.5. Felhasználó a Szolgáltató tevékenységével kapcsolatos panaszait az Ügyfélszolgálat elérhetőségeken tudja bejelenteni.

13.2. Panasztétel a fogyasztóvédelmi hatóságnál

Ha Ön fogyasztói jogainak megsértését észleli, panasszal fordulhat a lakóhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatósághoz. A panasz elbírálását követően a hatóság dönt a fogyasztóvédelmi eljárás lefolytatásáról. A fogyasztóvédelmi hatóság kérelemre, vagy hivatalból eljár, vizsgálva ezzel a Webáruház piaci magatartását fogyasztóvédelmi szempontból. Az Ön egyedi ügyét azonban a békéltető testület oldja meg, azaz a fogyasztóvédelmi hatóság ebben az esetben átteszi a kérelmező ügyét a békéltető testülethez.

13.3. Békéltető Testület

13.3.1. Amennyiben a vásárló fogyasztói panaszát elutasítjuk úgy Ön velünk szemben jogosult fogyasztói panasszal élni, melyet az Ön lakhelye, vagy tartózkodási helye szerinti illetékes Békéltető Testülethez nyújthat be. A békéltető testület eljárása a fogyasztó kérelmére indul. A fogyasztó békéltető testülethez fordulás feltétele, hogy a fogyasztó megkísérelje a vitát

közvetlenül a vállalkozással rendezni. A közvetlen vitarendezés történhet személyesen a szolgáltató ügyfélszolgálatán, telefonon, e-mailben. További követelmény, hogy a testület eljárása iránti kérelem, melyet a testület elnökéhez kell benyújtani, tartalmazza az alábbiakat:

- a fogyasztó neve, lakóhelye, tartózkodási helye;
- annak a vállalkozásnak neve, székhelye vagy telephelye mellyel a fogyasztó vitában áll;
- ha a fogyasztó annál a testületnél kívánja kérelmét benyújtani, amelyiknek az illetékessége a szerződés teljesítésének helyéhez igazodik, akkor a fogyasztónak meg kell jelölnie a szerződés teljesítésének helyét;
- a fogyasztó álláspontját a fennálló vitáról, valamint azokat a tényeket, bizonyítékokat, melyek alátámasztják saját álláspontját;
- a fogyasztó azon nyilatkozatát, ami igazolja azt, hogy a vitát megkísérelte rendezni közvetlenül a vállalkozással;
- a fogyasztónak nyilatkoznia kell továbbá arról is, hogy nem kezdeményezett eljárást a vitás ügyében másik békéltető testületnél, nem kezdeményezett közvetítői eljárást, illetve polgári peres eljárást;
- tartalmaznia kell azt, hogy mit kér, milyen döntés meghozatalát várja a testülettől,
- a fogyasztó aláírásának.

13.3.2. Mindezek mellett a kérelemhez csatolni kell minden olyan iratot, melyre a fogyasztó bizonyítékként hivatkozik, továbbá azon iratokat is, melyek bizonyítják, hogy a fogyasztó megkísérelte a vita rendezését a vállalkozással, de az eredménytelen maradt.

13.3.3. Tájékoztatjuk Önt, hogy a Szolgáltatót együttműködési kötelezettség terheli a békéltetőtestületi eljárásban.

13.3.4. Békéltető Testületek elérhetőségei: <http://fogyasztovedelem.kormany.hu/>

13.3.5. Online megkötött adásvételi vagy szolgáltatási szerződéssel kapcsolatos jogviták rendezése esetén felmerülő kérdésekkel kapcsolatban a Budapesti Békéltető Testület rendelkezik hatáskörrel. Budapesti Békéltető Testület 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. III. em. 310. Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10. Telefon: +36 (1) 488 21 31 E-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu <http://bekeltet.hu/> A Webáruházat a békéltető testületi eljárás során együttműködési kötelezettség terheli.

A Mesterház Kft. székhelye szerint illetékes Békéltető Testület:

Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Budapesti Békéltető Testület

Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. I. em. 111.

Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10

E-mail-cím: bekelteto.testulet@bkik.hu

Telefon: +36 1 488 21 31
web: www.bekeltet.bkik.hu

Pest Vármegyei Békéltető Testület

Cím: 1055 Budapest, Balassi Bálint utca 25. IV. emelet 2.
Levelezési cím: 1055 Budapest, Balassi Bálint u. 25. 4. em. 2.
E-mail-cím: pmbekelteto@pmkik.hu
Telefon: +36 1 792 7881
web: www.pestmegyeibekelteto.hu

Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Budapesti Békéltető Testület

Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. I. em. 111.
Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10
E-mail-cím: bekelteto.testulet@bkik.hu
Telefon: +36 1 488 21 31
web: www.bekeltet.bkik.hu

Pest Vármegyei Békéltető Testület

Cím: 1055 Budapest, Balassi Bálint utca 25. IV. emelet 2.
Levelezési cím: 1055 Budapest, Balassi Bálint u. 25. 4. em. 2.
E-mail-cím: pmbekelteto@pmkik.hu
Telefon: +36 1 792 7881
web: www.pestmegyeibekelteto.hu

Pécs-Baranyai Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Baranya Vármegyei Békéltető Testület

Cím: 7625 Pécs, Majorossy I. u. 36.
Levelezési cím: 7625 Pécs, Majorossy I. utca 36.
E-mail-cím: info@baranyabekeltetes.hu
Telefon: +36 72 507 154 / +36 20 283 3422
web: www.baranyabekeltetes.hu

Bács-Kiskun Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Bács-Kiskun Vármegyei Békéltető Testület

Cím: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4

Levelezési cím: 6001 Kecskemét, Pf. 228

E-mail-cím: bekeltetes@bacsbekeltetes.hu

Telefon: +36 76 501 525 / +36 76 501 532 / +36 70 938 4765

web: www.bacsbekeltetes.hu

Békés Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Békéltető Testület

Cím: 5600 Békéscsaba, Penza ltp. 5.

Levelezési cím: 5600 Békéscsaba, Penza ltp. 5.

E-mail-cím: bekeltetes@bmkik.hu

Telefon: +36 66 324 976

web: www.bmkik.hu

Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Békéltető Testület

Cím: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.

Levelezési cím: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.

E-mail-cím: bekeltetes@bokik.hu

Telefon: +36 46 501 090 / +36 46 501 871

web: www.bekeltetes.borsodmegye.hu

Csongrád-Csanád Vármegyei Békéltető Testület

Cím: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.

Levelezési cím: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12

E-mail-cím: bekelteto.testulet@csmkik.hu

Telefon: +36 62 554 250

web: www.bekeltetes-csongrad.hu

Fejér Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Fejér Vármegyei Békéltető Testület

Cím: 8000 Székesfehérvár, Hosszúséta tér 4-6.

Levelezési cím: 8000 Székesfehérvár, Hosszúséta tér 4-6.

E-mail-cím: bekeltetes@fmkik.hu

Telefon: + 36 22 510 310

web: www.bekeltetesfejer.hu

Győr-Moson-Sopron Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Békéltető Testület

Cím: 9021 Győr, Szent István út 10/A.

Levelezési cím: 9021 Győr, Szent István út 10/A.

E-mail-cím: bekelteto.testulet@gymsmkik.hu

Telefon: +36 96 520 217

web: www.bekeltetesgyor.hu

Hajdú-Bihar Vármegyei Békéltető Testület

Cím: 4025 Debrecen, Petőfi tér 10. Ügyintézés helyszíne: 4025 Debrecen Vörösmarty u. 13-15.

Levelezési cím: 4025 Debrecen, Vörösmarty u. 13-15.

E-mail-cím: bekelteto@hbkik.hu

Telefon: +36 52 500 710 / +36 52 500 745

web: www.hmbekeltetes.hu

Heves Vármegyei Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető Testület

Cím: 3300 Eger, Hadnagy utca 6. földszint 1.

Levelezési cím: 3300 Eger, Pf. 440.

E-mail-cím: bekeltetes@hkik.hu

Telefon: +36 36 416 660

web: www.hkik.hu

Jász-Nagykun-Szolnok Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület

Cím: 5000 Szolnok, Verseghy park 8.

Levelezési cím: 5000 Szolnok, Verseghy park 8.

E-mail-cím: bekeltetotestulet@iparkamaraszolnok.hu

Telefon: +36 20 373 2570

web: www.jaszbekeltetes.hu

Komárom-Esztergom Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Békéltető Testület

Cím: 2800 Tatabánya, Fő tér 36.

Levelezési cím: 2801 Tatabánya, Pf: 161.

E-mail-cím: kemkik@kemkik.hu

Telefon: +36 34 513 010 / +36 34 513 012

web: www.kem-bekeltetes.hu

Nógrád Vármegyei Békéltető Testület

Cím: 3100 Salgótarján, Mártírok útja 4. fsz. 14.

Levelezési cím: 3100 Salgótarján, Mártírok útja 4. fsz.14.

E-mail-cím: nkik@nkik.hu

Telefon: +36 32 520 860

web: www.bekeltetes-nograd.hu

Somogyi Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Somogy Vármegyei Békéltető Testület

Cím: 7400 Kaposvár, Anna utca 6.

Levelezési cím: 7400 Kaposvár, Anna utca 6.

E-mail-cím: skik@skik.hu

Telefon: +36 82 501 000 / +36 82 501 026

web: www.skik.hu

Szabolcs-Szatmár-Bereg Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület

Cím: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.

Levelezési cím: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.

E-mail-cím: bekelteto@szabkam.hu

Telefon: +36 42 420 180

web: www.szabkam.hu

Tolna Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Tolna Vármegyei Békéltető Testület

Cím: 7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25.

Levelezési cím: 7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25.

E-mail-cím: kamara@tmkik.hu

Telefon: +36 74 411 661 / +36 30 664 2130

web: www.tmkik.hu

Vas Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Békéltető Testület

Cím: 9700 Szombathely, Rákóczi Ferenc u. 23.

Levelezési cím: 9700 Szombathely, Honvéd tér 2.

E-mail-cím: bea@vmkik.hu

Telefon: +36 94 506 645 / +36 94 312 356

web: www.vasibekelteto.hu

Veszprém Vármegyei Békéltető Testület

Cím: 8200 Veszprém, Radnóti tér 1. Pf.:220

Levelezési cím: 8200 Veszprém, Radnóti tér 1. Pf.:220

E-mail-cím: info@bekeltetesveszprem.hu

Telefon: +36 88 814 121

web: www.bekeltetesveszprem.hu

Zala Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Zala Vármegyei Békéltető Testület

Cím: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi út 24.

Levelezési cím: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi út 24.

E-mail-cím: zmbekelteto@zmkik.hu

Telefon: +36 92 550 513

web: www.bekelteteszala.hu

13.4. Bírósági eljárás

13.4.1. Amennyiben a fogyasztó nem fordul békéltető testülethez, vagy az eljárás nem vezetett eredményre, úgy a fogyasztónak a jogvita rendezése érdekében lehetősége van bírósághoz fordulni.

13.4.2. A pert keresetlevéllel kell megindítani, amelyben az alábbi információkat kell feltüntetni:

- az eljáró bíróságot;
- a feleknek, valamint a felek képviselőinek nevét, lakóhelyét és perbeli állását;
- az érvényesíteni kívánt jogot, az annak alapjául szolgáló tényeknek és azok bizonyítékainak előadásával;
- azokat az adatokat, amelyekből a bíróság hatásköre és illetékessége megállapítható; a bíróság döntésére irányuló határozott kérelmet (kereseti kérelem).

13.4.3. A keresetlevélhez csatolni kell azt az okiratot, illetve annak másolatát, amelynek tartalmára bizonyítékként hivatkozik.

13.5. Online vitarendezési platform

13.5.1. Vitarendezési eljárás az Európai Unió online vitarendezési platformján keresztül

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

13.5.2. Online adásvételi szerződéssel összefüggő fogyasztói jogvita esetén lehetőség van arra, hogy a fogyasztók az online vásárláshoz kapcsolódó, akár határon átnyúló jogvitáikat elektronikusan rendezni tudják a fenti linken keresztül elérhető online platformon keresztül beadott elektronikus panasz útján.

13.5.3. Ehhez nem kell mást tenni, minthogy a fenti linken elérhető online platformon a fogyasztó beregisztrál, kitölt egy kérelmet hiánytalanul, majd elektronikusan beküldi a békéltető testület részére a platformon keresztül. Így a fogyasztók a távolságok ellenére egyszerűen tudják érvényesíteni jogukat.

13.5.4. Általános fogyasztóvédelmi hatóságként a kormányhivatalokat jelölte ki [a jogszabály](#). A kormányhivatalok elérhetősége: <https://www.kormanyhivatal.hu/hu/elerhetosegek>

14. Egyéb rendelkezések

14.1. A Szolgáltató kötelezettsége teljesítéséhez közreműködőt jogosult igénybe venni. Ennek jogellenes magatartásáért teljes felelősséggel tartozik, úgy, mint ha a jogellenes magatartást Saját maga követte volna el.

14.2. Ha a jelen ÁSZF bármely része érvénytelenné, jogtalanná vagy érvényesíthetlenné válik, az a fennmaradó részek érvényességét, jogszerűségét és érvényesíthetőségét nem érinti.

14.3. Amennyiben a Szolgáltató az ÁSZF alapján megillető jogát nem gyakorolja, a joggyakorlás elmulasztása nem tekinthető az adott jogról való lemondásnak. Bármilyen jogról történő lemondás csak az erre vonatkozó kifejezett írásbeli nyilatkozat esetén érvényes. Az, hogy a Szolgáltató egy alkalommal nem ragaszkodik szigorúan az ÁSZF valamely lényegi feltételéhez, vagy kikötéséhez nem jelenti azt, hogy lemond arról, hogy a későbbiekben ragaszkodjon az adott feltétel vagy kikötés szigorú betartásához.

14.4. Szolgáltató és a Felhasználó vitás ügyeiket békés úton próbálják rendezni.

15. Vonatkozó jogszabályok

A Szerződésre irányadó jog Magyarország jogszabályai. Felsoroltuk a legfontosabb jogszabályokat, hogy Ön első kézből és teljesen hiteles forrásból is meggyőződhessen jogairól:

- 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről
- 1999. évi LXXVI. törvény a szerzői jogról
- 2001. évi CVIII. törvény az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről
- 151/2003. (IX.22.) kormányrendelet a tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról
- 2011. évi CXX. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról
- 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről (különösen a Hatodik Könyv)
- 45/2014. (II.26.) kormányrendelet a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól

- 19/2014. (IV.29.) NGM rendelet a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól
- 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
- 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

16. Mellékletek

1. számú melléklet: Házhozszállítási díjak
2. számú melléklet: Utánvétkezelési díjak
3. számú melléklet: Elállási nyilatkozat minta

Hatályos, 2023. október 31-től.