

# Általános szerződési feltételek

## Általános szerződési feltételek

### Általános szerződési feltételek

A jelen Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: ÁSZF) Soós Tünde e.v. (továbbiakban: Szolgáltató), és a Szolgáltató által a <https://z13cipobudapest.unas.hu> honlapon keresztül nyújtott elektronikus kereskedelmi szolgáltatásokat igénybe vevő Felhasználó (a továbbiakban: Felhasználó) jogait és kötelezettségeit tartalmazza. (Szolgáltató és Felhasználó a továbbiakban együtt: Felek). Az ÁSZF minden jogügyletre és szolgáltatásra vonatkozik, amely a <https://z13cipobudapest.unas.hu> honlapon (a továbbiakban: Honlap) keresztül történik, függetlenül attól, hogy a felhasználás az elektronikus áruházat (a továbbiakban: webáruház), vagy más tartalmat érint. A Szolgáltató csak Magyarországon belül vállalja a Honlapon megrendelt szolgáltatások teljesítését.

#### 1. Általános szabályok, a honlapon folytatott tevékenység

1.1. A Honlap célja a Szolgáltató által forgalmazott áruk értékesítése. A Honlapon található információk jóhiszeműen kerültek elhelyezésre, azonban azok kizárólag tájékoztató célt szolgálnak, az információk pontosságáért, teljességéért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

1.2. Felhasználó a Honlapot kizárólag a saját kockázatára használhatja, és elfogadja, hogy a Szolgáltató nem vállal felelősséget a használat során felmerülő vagyoni és nem vagyoni károkért a szándékosan, súlyos gondatlansággal, vagy bűncselekménnyel okozott, továbbá az életet, testi épséget, egészséget megkárosító szerződészegésért való felelősségen túlmenően. Szolgáltató kizár minden felelősséget a Honlap használói által tanúsított magatartásért. Felhasználó teljes mértékben és kizárólagosan felelős saját magatartásáért, Szolgáltató ilyen esetben teljes mértékben együttműködik az eljáró hatóságokkal a jogsértések felderítése végett.

1.3. A Szolgáltatás oldalai olyan kapcsolódási pontokat (linkeket) tartalmazhatnak, amelyek más szolgáltatók oldalaira vezetnek. E szolgáltatók adatvédelmi gyakorlatáért és más tevékenységéért Szolgáltató nem vállal felelősséget.

1.4. A Felhasználók által a Honlap használata során esetlegesen elérhetővé tett tartalmat a Szolgáltató jogosult, de nem köteles ellenőrizni, és a közzétett tartalmak tekintetében a Szolgáltató jogosult, de nem köteles jogellenes tevékenység folytatására utaló jeleket keresni.

1.5. Az Internet globális jellege miatt Felhasználó elfogadja, hogy a Honlap használata során a vonatkozó nemzeti jogszabályok rendelkezéseit is figyelembe köteles eljárni. Amennyiben a Honlap használatával összefüggő bármely tevékenység a Felhasználó államának joga szerint nem megengedett, a használatért kizárólag Felhasználót terheli a felelősség.

1.6. Ha a Felhasználó a Honlapon kifogásolható tartalmat észlel, köteles azt haladéktalanul jelezni a Szolgáltatónak. Ha a Szolgáltató jóhiszemű eljárása során a jelzést megalapozottnak találja, jogosult az információ haladéktalan törlésére vagy annak módosítására.

1.7. Felhasználó köteles gondoskodni arról, hogy a Honlap használata során harmadik személyek jogait vagy a jogszabályokat sem közvetlenül, sem közvetett módon ne sértse.

1.8. A Honlap egésze, annak grafikus elemei, szövege és technikai megoldásai, és a Szolgáltatás elemei szerzői jogi védelem, iparjogvédelmi oltalom (különösen védjegyoltalom), vagy más szellemi alkotáshoz fűződő jog alatt állnak. A Honlapon, valamint a Honlapon keresztül elérhető szolgáltatások nyújtása során megjelenített valamennyi tartalomnak: bármely szerzői műnek, illetve más szellemi alkotásnak (ideértve többek közt valamennyi grafikát és egyéb anyagokat, a Honlap felületének elrendezését, szerkesztését, a használt szoftveres és egyéb megoldásokat, ötletet, megvalósítást) a szerzői jogi jogosultja vagy a feljogosított felhasználója kizárólag a Szolgáltató. A Honlap tartalmának valamint egyes részeinek fizikai vagy más adathordozóra mentése vagy kinyomtatása magáncélú felhasználás céljából vagy a Szolgáltató előzetes írásbeli hozzájárulása esetén engedélyezett. A magáncélú felhasználáson túli felhasználás – például adatbázisban történő tárolás, továbbadás, közzé- vagy letölthetővé tétel, kereskedelmi forgalomba hozatal – kizárólag a Szolgáltató előzetes írásbeli engedélyével lehetséges.

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

1.10. A Honlapon található tartalomról csak linkelt hivatkozással lehet információkat felhasználni az interneten, a következő feltételek betartása mellett:

- Jól látható módon, link formájában meg kell jelölni a forrást. A linknek az adott tartalmi elemre kell mutatnia.
- A <https://z13cipobudapest.unas.hu> fő vagy aloldalainak más weboldalba történő beágyazása (például frame-ek segítségével) nem engedélyezett.
- A linkelő honlap nem keltheti azt a benyomást, hogy a <https://z13cipobudapest.unas.hu> vagy a Szolgáltató támogatja az adott oldalon kínált szolgáltatást vagy áruk igénybevételét vagy megvásárlását, kivéve, ha erről a Szolgáltatóval, mint szerződő féllel kötött írásbeli szerződés másképpen rendelkezik.
- A linkelő honlap nem szolgáltatathat vagy tartalmazhat valótlan információt a <https://z13cipobudapest.unas.hu>, illetve a Szolgáltató és a linkelő honlap fenntartója között fennálló jogviszonyról és általában a Szolgáltató egyéb szolgáltatásairól.
- A linkelő honlap nem tartalmazhat jogszabályt, harmadik személy jogait, vagy a közízlést sértő tartalmat.
- A linkelésre vonatkozó szabályok megsértése esetén a Szolgáltató jogosult a honlapra mutató link azonnali eltávolíttatására, ha az oldal üzemeltetője azt felszólítás ellenére sem távolítja el, továbbá jogosult arra is, hogy a jogsértéssel összefüggő és felmerült kárának megtérítését követelje.

1.11. A Szolgáltató fenntartja minden jogát szolgáltatásának minden elemére, különös tekintettel a <https://z13cipobudapest.unas.hu> domain nevére, az ehhez tartozó aldomainekre, aloldalakra, valamint az internetes reklámfelületeire. Tilos minden olyan tevékenység, amely a Szolgáltató adatbázisának kilistázására, rendszerezésére, archiválására, feltörésére (hack), forráskódjainak visszafejtésére irányul, kivéve, ha erre a Szolgáltató külön engedélyt ad.

1.12. Külön megállapodás, vagy az erre a célra szolgáló szolgáltatás igénybevétele nélkül tilos a Szolgáltató által rendelkezésre bocsátott felület, illetve keresőmotorok megkerülésével a Szolgáltató adatbázisát módosítani, lemásolni, abban új adatokat elhelyezni, vagy meglévő adatokat felülírni.

1.13. A Szolgáltatás igénybevételével Felhasználó elfogadja, hogy a Szolgáltató a Szolgáltatás igénybevétele során a Felhasználó által feltöltött adatokat a vonatkozó Adatvédelmi Tájékoztató keretei között felhasználhatja.

## A Felek közötti szerződés létrejötte

### 1. A Felek közötti szerződés létrejötte

2.1. A jelen ÁSZF hatálya kiterjed minden olyan elektronikus kereskedelmi szolgáltatásra, amely <https://z13cipobudapest.unas.hu>

honlapon, és/vagy a webáruházban keresztül történik. A webáruház Soós Tünde e.v. által forgalmazott árukat értékesíti. Megrendelés kizárólag a Honlapon keresztül, online tehető meg, telefonos és személyes megrendelés nem lehetséges.

2.2. A webáruházban történő vásárlás elektronikus úton leadott megrendeléssel lehetséges, a jelen ÁSZF-ben meghatározott módon.

2.3. A webáruház szolgáltatásainak igénybevétele a számlázási és szállítási cím, valamint az e-mail cím és telefonszám megadásához kötött. Ezzel együtt a Felhasználók elfogadják a jelen ÁSZF-t és a kapcsolódó Adatvédelmi és Adatkezelési Szabályzatot.

2.4. A Szolgáltató a Felhasználó megrendelését (ajánlatát) külön elfogadó e-mail útján fogadja el, melyben az Ügyfelet tájékoztatja egyebek mellett a szerződés létrejöttéről. A megrendelés leadását követően a szerződés, annak teljesítéséig szabadon és következmény nélkül módosítható, illetve lemondható. Erre elektronikus levélben van lehetőség.

2.5. A Felek között az áru megvásárlásával magyar nyelven létrejött szerződés (egyedi szerződés, megrendelés) írásba foglalt szerződésnek minősül, azonban az kizárólag elektronikus úton kerül rögzítésre és tárolásra. A szerződéseket kinyomtatott írásos formában a Szolgáltató nem tárolja. A szerződéskötésre vonatkozó elektronikus adatállományokat a Szolgáltató azok létrejöttét, illetőleg a szerződés teljesítését követő 5 évig őrzi.

2.6. Felhasználónak megrendelői kosara összeállításakor során bármikor lehetősége van megrendelésének ellenőrzésére, módosítására és törlésére. A szerződéskötés lehetséges nyelve: magyar. Alkalmazandó jog a magyar jog. A Szolgáltató nem veti alá magát magatartási kódexnek.

2.7. A Szolgáltató adatai:

Soós Tünde e.v.

Székhely: 1016 Budapest, Aladár u. 19.

Nyilvántartási szám: 4727224

Nyilvántartásba vevő szerv neve:

Adószám: 55012678-1-41

internet cím: <https://z13cipobudapest.mozello.shop>

e-mail: [tunde.soos@gmail.com](mailto:tunde.soos@gmail.com)

Telefon: +36 30 681 7965

**Tárhelyszolgáltató:**

Cégnév: Unas Online Kft.

Web: [www.unas.hu](http://www.unas.hu)

Adószám: 14114113-2-08

Cégjegyzékszám: 08-09-015594

## Megrendelés

### 1. Megrendelés

3.1. A vásárolandó áruk lényeges tulajdonságait, jellemzőit, az áruk használatára vonatkozó utasításokat a konkrét árucikk információs oldaláról lehet megismerni.

3.2. A vételár mindig a kiválasztott áru mellett, magyar forintban (Ft) feltüntetett összeg, amely ha nincs külön jelölve, az általános forgalmi adót már tartalmazza. Az áru vételára nem tartalmazza a kiszállítás költségét.

3.2.1. **Hibásan feltüntetett ár** esetén, amikor Szolgáltató jóhiszeműen, de minden gondossága ellenére hibás árat tesz közzé a webáruházban az érintett termék vonatkozásában, amikor a termék reális, általánosan elfogadott vagy becsült áráról jelentősen eltérő áron listázza a terméket, akkor a Szolgáltató nem köteles a megrendelést hibás áron visszaigazolni, hanem lehetősége van a vételi ajánlat visszautasítására. Ugyanakkor ajánlatot tehet Vevő részére a nyilvántartásaiban szereplő árra, amelynek ismeretében a Felhasználó elállhat vásárlási szándékától, lemondhatja rendelését. (Hivatkozással a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény Ptk.-re, a felek ez esetben nem tudnak megállapodni a szerződéses feltételekben, azaz nincs meg a felek akaratát kölcsönösen és egybehangzóan kifejező nyilatkozat, így a szerződés nem jön létre.)

3.3. A Weboldalon megrendelhető áruk árai változtatásának jogát a Szolgáltató fenntartja azzal, hogy a módosítás a Weboldalon való megjelenéssel egyidejűleg lép hatályba. A módosítás a már megrendelt áru vételárát kedvezőtlenül nem befolyásolja. Online történő fizetés kezdeményezésekor, az elektronikus fizetési értesítő kiküldése és az áru átvétele közti időszakban bekövetkezett árcsökkenés esetén nem áll módunkban pénz visszateríteni. Az online fizetési tranzakció biztonsági ellenőrzése minimálisan 24 órát vesz igénybe, az áru átvétele csak ezt követően lehetséges.

3.4. A megrendelést a Szolgáltató weboldalán keresztül csak akkor fogadja el, ha a Felhasználó a megrendeléshez szükséges valamennyi mezőt maradéktalanul kitölti. A Szolgáltatót a Felhasználó által tévesen és/vagy pontatlanul megadott rendelési adatokra visszavezethető szállítási késedelemért, illetve egyéb problémáért, hibáért semminemű felelősség nem terheli. A feltüntetett képek helyenként illusztrációk, az azoktól való esetleges eltéréstért Szolgáltató nem vállal felelősséget.

3.5. A webáruházban a Szolgáltató az általa forgalmazott árukra ajánlattételi felhívást tesz közzé. Felhasználó az áru megrendelésével ajánlatot tesz, amit a Szolgáltató a megrendelés visszaigazolásával fogad el. A megrendeléseket a webáruház automatikusan tárolja elektronikus formában, ezeket a Felhasználó később visszanezézheti.

3.6. Megrendelés feladására a webáruházban, a Felhasználói kosár („Kosárba”) használatával van lehetőség. A Felhasználó a kiválasztott árut a részletes adatait ismertető oldalon, a választott mennyiség megadásával teheti Kosarába. A Kosár tartalmának módosítására a mennyiség megváltoztatásával van lehetőség, a „Könyvjelző” használatával bármikor visszaléphet a Felhasználó arra a felületre, ahol újból megadható az egyes áru kívánt mennyisége, így a Kosár tartalma módosítható, törölhető. Amennyiben a Felhasználó a Kosár tartalmát véglegesítette, a „Tovább a pénztárba” linkre kattintást követően, a Pénztár felületen ellenőrizheti a megrendelés feladása előtt rendelése adatait, módosíthatja a számlázási és szállítási címet, ellenőrizheti a szállítási költségét, és kiválaszthatja a fizetés módját. A megrendelés feladása a „Megrendelem” gomb megnyomásával történik.

3.7. Szolgáltató a Felhasználó vételi ajánlatának (megrendelésének) megérkezését követő 48 órán belül köteles a Felhasználó részére a vásárlást elektronikus úton (e-mailben) visszaigazolni, amely azonban nem minősül a Felhasználó ajánlatát elfogadó e-mailnek. Amennyiben e visszaigazolás az ajánlat elküldésétől számított 48 órán belül a Felhasználó részére nem érkezik meg, akkor a Szolgáltató e-mail-ben felveszi a kapcsolatot a Felhasználóval, tájékoztatja a visszaigazolás hiányának okáról (pl. ideiglenes elérhetőség, technikai probléma). A tájékoztatás alapján a Felhasználó írásban közölt kérésére a Szolgáltató köteles az előzetesen átutalt vételár és szállítási költség összegét öt (5) munkanapon belül visszautalni a Felhasználó részére.

3.8. Az áru megvásárlásakor a jogszabályi feltételeknek mindenben megfelelő számla kerül kibocsátásra, amelyet Szolgáltató Felhasználó részére e-mailben küld meg.

3.9. A webáruház rendszere minden egyes véglegesített megrendelést külön megrendeléseként kezel, így az egymás után közvetlenül, azonos Felhasználónak, azonos címre leadott megrendelése is külön csomagban kerülnek kiszállításra, amely esetben a szállítási díj is minden megrendelésnél külön felszámításra kerül. Amennyiben a Felhasználó már leadta rendelését, de a csomagot újabb áruval bővíteni szeretné, úgy a Felhasználó az ügyfélszolgálatnak írt levélben kérheti a megrendelések összevonását. Erre a Szolgáltató csak

abban az esetben köteles, ha a megrendelés(ek) státusza ezt lehetővé teszi(k), és a megrendelés módosításának igénye a csomag futárszolgálatnak történő átadását megelőzően a Szolgáltatóhoz írásban beérkezett.

## Személyes átvétel

### 1. Személyes átvétel

A csomag átvétele a Szolgáltató által küldött értesítő után lehetséges. Amennyiben az értesítő nem érkezik meg 1-2 munkanapon belül, kérjük, keressen fel minket 1-2 munkanapon belül.

Átvételi cím: Z13 Collection, Budapest Kosciuszko Tádé u. 6. 1016

Nyitva tartás:

Hétfő 14–18.30

Kedd 14–18.30

Szerda 10–18.30

Csütörtök 10–18.30

Péntek 10–18.30

Szombat 10–18.30

Vasárnap zárva

Csomagok átvételére a fent megadott időpontokban van lehetőség.

Átvételkor történő készpénzes fizetés esetén a megrendelt árut a rendeléstől számított 3 napig tároljuk, utána a rendelés automatikusan törölődik.

## Szállítási és fizetési feltételek

### 1. Szállítási és fizetési feltételek

5.1. A megrendelések kiszállításának díját a Felhasználó viseli oly módon, hogy a fuvardíj a számlán feltüntetésre kerül. Ha egy Felhasználótól azonos napon több megrendelés is érkezik, ezek a házhoz szállítás díja szempontjából külön kerülnek figyelembevételre. A Szolgáltató a szállítási díj változtatásának jogát fenntartja azzal, hogy a módosítás a Honlapon való megjelenéssel egyidejűleg lép hatályba. A módosítás a már megrendelt áruk vételárát nem befolyásolja.

5.2. A Honlap felületeinek alján lévő linkben is megtekinthető ÁSZF-ben közölt szállítási határidők kizárólag tájékoztató jellegűek.

5.3. A Weboldalon megrendelt szolgáltatásokat a Szolgáltató a Felhasználónak e-mailben küldött rendelési visszaigazolásban szereplő helyszínen (szállítási cím) teljesíti.

5.4. A szállítási címre történő szállítás esetén Szolgáltató az MPL szolgáltatásainak (Plusz más csomagküldő cégek, ha lesznek. Ezt ráérünk később is frissíteni, ha már lesz szerződés más cégekkel.) igénybe vételével történik. Van lehetőség a csomagot „Postán maradóra” is kérni.

5.5. A csomagok kiszállítása munkanapokon történik 8:00-17:00 óra közötti időszakban. Amennyiben a Felhasználó ebben az időszakban nem tartózkodik otthon, szállítási címként célszerű munkahelyi (vagy más elérhető) szállítási címet megadni. A telefonos kapcsolat felvételi lehetőség nagymértékben segíti a futár tájékozódását.

5.6. Amennyiben a vásárlás **nem** utánvétes fizetéssel történik, a rendelés és a szállítás értéke előre kiegyenlítésére kerül. Ezért ebben az esetben a futár számára sem vételárát, sem szállítási költséget ne adjon át!

5.7. Az online bankkártyás fizetések a Barion rendszerén keresztül valósulnak meg. A bankkártya adatok a kereskedőhöz nem jutnak el. A szolgáltatást nyújtó Barion Payment Zrt. a Magyar Nemzeti Bank felügyelete alatt álló intézmény, engedélyének száma: H-EN-I-1064/2013.

5.8. A csomagot a Felhasználó az átvétel során, a kézbesítő futár jelenlétében külsőleg köteles megvizsgálni, a csomagon észlelt esetleges sérüléseket jegyzőkönyv felvétele mellett rögzíteni. A Felhasználó a jegyzőkönyv felvétele után eldöntheti, hogy visszaküldi-e a külsőleg sérült csomagot, vagy átveszi, amely körülményt a jegyzőkönyvben rögzíteni kell. A csomagot csak az átvétel – utánvétes rendelés esetén az utánvétel díjának kifizetése – után bonthatja ki, az átvett csomagot a futár minden esetben a szállítási címen hagyja, és nem szállítja vissza. Ha az átvett csomagban lévő áru megsérült, a sérülést jegyzőkönyvveztesse a futárral.

5.9. Az MPL többszöri kiszállítást kísérel meg. A többszöri kiszállítási kísérlet sikertelensége esetén a csomag automatikusan visszaszállításra kerül a Szolgáltató raktárába.

5.10. Amennyiben a Felhasználó a csomag átvételét megtagadja, akkor többszöri kiszállítási kísérletre nem kerül sor, a csomag automatikusan visszaszállításra kerül a Szolgáltató raktárába. A sikertelen kiszállítás teljes költsége a Felhasználót terheli, beleértve a kiszállítási és a Szolgáltató raktárába visszaszállítási díját is.

5.11. Sikertelen kiszállítás esetén a Szolgáltató a megadott e-mail címen megkeresi a Felhasználót a további teendők egyeztetése céljából.

5.12. Az áruk újbóli kiszállítása a felmerült pótlólagos és újbóli szállítási díjak előre átutalása esetén lehetséges. Amennyiben a Felhasználó nem kér újbóli szállítást, vagy harminc (30) naptári napon belül nem elérhető, az általa előre átutalt összeg (az áru árának és a kiszállítás díjának összege) felmerült szállítási költségekkel csökkentett részét a Szolgáltató visszautalja a Felhasználó részére.

5.13. Az árukat kiszállítással lehet megrendelni.

5.14. Kiszállítás belföldre történik. A szállítási díjat a rendelés határozza meg. A szállítási idő 5 munkanap. Banki utalás esetén a csomagot aznap tudjuk feladni, mikor az utalás megérkezik a bankszámlánkra.

5.15. A Felhasználónak minden szállítási mód esetében lehetősége van a fizetés módjának beállítására.

1. Az utánvételek választó Felhasználóknak az áru vételárát és a szállítás költségét a kiszállítás helyszínén, készpénzben kell a futárnak megfizetniük.
2. A fizetés történhet banki utalással is az OTP banknál vezetett 11701004-25975338 számlára.
3. Bankkártyás fizetés Barion segítségével

5.16. Szállítási költségek.

Szállítás a Magyar Postával:

- Csomagautomatába, Posta Pontra vagy postára kézbesítve: bruttó 990 Ft/db.
- Háznál történő kézbesítés esetén: 0-10 kg-ig bruttó 1990 Ft/db.
- Háznál történő kézbesítés esetén: 10-20 kg-ig bruttó 2990 Ft/db.
- Háznál történő kézbesítés esetén: 20-40 kg-ig bruttó 5990 Ft/db.

## 1. Elállás

A Felhasználó a szerződéstől az áru kézhezvételétől számított 14 napon belül indokolás nélkül elállhat. Ennek módjáról a távollevők között kötött szerződésekről szóló, 45/2014.(II.26) Korm. rendelet rendelkezik. A Felhasználó az elállási jogát az árukézhözvételének napjától számított 14 nap elteltéig gyakorolhatja. Az elállás joga személyes átvétel esetén is gyakorolható. A Felhasználó elállási nyilatkozatát a Szolgáltatói adatok között feltüntetett postai vagy e-mail címen közölheti a Szolgáltatóval. Szolgáltató tartós adathordozón haladéktalanul visszaigazolja a fogyasztói nyilatkozat megérkezését.

Az elállási jog gyakorlása esetén az áru visszajuttatásáról a Felhasználónak saját költségén kell gondoskodnia. A visszaküldés határidőben teljesítettnek minősül, ha a fogyasztó az árut a határidő lejárta előtt elküldi. Elállás esetén a Szolgáltató követelheti a Felhasználótól az áru nem rendeltetésszerű használatából eredő kárai megtérítését. Ezekon kívül az Ügyfelet az elállás kapcsán semmilyen más költség nem terheli.

Szolgáltató a Felhasználó által kifizetett összeget a hatályos jogszabályokban rögzítetteknek megfelelően, haladéktalanul, de legkésőbb az elállást követő 14 napon belül hiánytalanul visszautalja a Felhasználó részére.

Megfelelő elállás vagy esetén a Szolgáltató a Felhasználónak visszajáró összeget a Felhasználó által igénybe vett fizetési móddal megegyező módon téríti vissza. A Felhasználó kifejezett beleegyezése alapján a Szolgáltató a visszatérítésre más fizetési módot is alkalmazhat, de a fogyasztót ebből adódóan semmilyen többletdíj nem terhelheti. A Felhasználó kizárólag az áru visszaküldésének közvetlen költségét viseli, kivéve, ha a Szolgáltató vállalta e költség viselését.

Ha a fogyasztó nem a legkevésbé költséges, szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozást választja, elállás esetén az ebből adódó többletköltséget a vállalkozás nem köteles megtéríteni.

A **Korm. rendelet 24. §-a**, mely az elállással érintett termék Felhasználó által történő visszaküldéséről rendelkezik kiegészül a (4) bekezdéssel, mely szerint a **fogyasztó a jövőben jogosult arra, hogy** – amennyiben a webáruház rendelkezik üzlethelyiséggel is, ahol a termék értékesíti – **az elállással érintett terméket a webáruház üzletébe visszavigye**, tehát nem szükséges a vállalkozás címére visszaküldeni, annak költségét viselni.

### 6.1. 14 napos gondolkodási idő

Az uniós szabályok értelmében a vevőknek **14 napig** joguk van ahhoz, hogy a **távkereskedelem** valamely formája révén – az **interneten**, telefonon, csomagküldő szolgáltatótól vagy házali ügynöktől – vásárolt **áruk megvételétől elálljanak** és az árut visszaküldjék. A visszaküldés oka bármi lehet – akár az is, hogy a Felhasználó egyszerűen meggondolta magát.

Ez a 14 napos gondolkodási idő **nem minden árucikk** esetében alkalmazandó. Nem vonatkozik például a következőkre:

- repülő- és vonatjegyekre, koncertjegyekre, szállodafoglalásra, autóbérlésre és konkrét időpontokra megrendelt étkeztetési szolgáltatásokra;
- a rendszeresen házhoz szállított árucikkekre és italokra – például a tejesember által hozott tejre;
- **egyedi megrendelésre készült, egyértelműen a vevő egyedi igényeinek megfelelően előállított árukra** – pl. textil termékek egyedi logóval, névvel, felirattal ellátva.;
- az olyan hang- és képfelvételekre, illetve számítógépes szoftverekre, például DVD-kre, amelyek lezárt csomagolását Ön átvételkor felbontotta;
- az online digitális tartalmakra, ha már megkezdte a letöltést vagy az adatátvitelt (streaming), és elfogadta, hogy a letöltés, illetve adatátvitel megkezdésekor elveszti elállási jogát;
- a nem cégtől/kereskedőtől, hanem magánszemélytől vásárolt árukra;
- a sürgős javítási és karbantartási munkákra kötött szerződésekre – ha például csőtörés elhárításával bízott meg egy vízvezeték-szerelőt, és megállapodott vele a vállalási árban, már nem mondhatja vissza a munkát.

A fogyasztó elállási/felmondási jogát gyakorolhatja a nyilatkozat-minta útján vagy az erre vonatkozó egyértelmű nyilatkozatával. Elállási/Felmondási nyilatkozatminta [itt áll](#) rendelkezésre. Az Elállási/Felmondási nyilatkozatminta megtekinthető a <https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=a1400045.kor> oldalon a "2. melléklet a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelethez" részénél.

A fogyasztó az elállási jogát a szerződés megkötésének napja és az áru átvétele közötti időszakban is gyakorolhatja.

Írásban történő elállás esetén elegendő az elállási nyilatkozatot elküldeni 14 napon belül. A fogyasztónak az árut haladéktalanul, de legkésőbb az elállás közlésétől számított 14 napon belül vissza kell juttatnia.

Ha szolgáltatásnyújtásra irányuló szerződés esetén a teljesítés megkezdését követően gyakorolja a fogyasztó a felmondási jogát, úgy az elszámolás során köteles megtéríteni a vállalkozás észszerű költségeit.

A Felhasználó nem gyakorolhatja elállási jogát:

- olyan áru értékesítése esetében, amely a Felhasználó személyéhez kötött, illetve amelyet a Felhasználó utasításai alapján vagy kifejezett kérésére állítottak elő, vagy amely természeténél fogva nem szolgáltatható vissza vagy gyorsan romlandó;
- hang-, illetve képfelvétel, valamint számítógépi szoftver példányára vonatkozó szerződés esetében, ha a csomagolást a Felhasználó felbontotta
- hírlap, folyóirat és időszaki lap értékesítésére vonatkozó szerződés esetében, valamint
- a jogszabályok által meghatározott további esetekben.

Az e pontokban foglaltak kizárólag azokra a Felhasználókra vonatkoznak, akik önálló foglalkozásukon és gazdasági tevékenységi körükön kívül eső célok érdekében eljáró olyan természetes személynek minősülnek, akik árut vesznek, rendelnek, kapnak, használnak, igénybe vesznek, vagy akik az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettjei („Fogyasztók”)

## Kellékszavatosság, termékszavatosság, jótállás

### 1. A kellékszavatosságról, a termékszavatosságról, a jótállásról szóló tájékoztató

#### 7.1. Kellékszavatosság

A Szolgáltató a hibás teljesítésért felelősséggel tartozik (kellékszavatosság).

Felhasználó élhet a kellékszavatossági jogával Szolgáltató hibás teljesítése esetén. A Polgári Törvénykönyv szerint kellékszavatossági igényt érvényesíthet a vállalkozással szemben. Választása szerint – az alábbi kellékszavatossági igényekkel élhet, az alábbi jogok illetik meg:

Kérhet kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha az ezek közül a Felhasználó 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 – végső esetben – a szerződéstől is elállhat. A Felhasználó a hibát a Szolgáltató költségére nem javíttathatja meg!

Választott kellékszavatossági jogáról egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban Felhasználó viseli, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra a vállalkozás adott okot.

Felhasználó köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított kettő hónapon belül közölni. Ugyanakkor felhívom a figyelmét, hogy a szerződés teljesítésétől számított két éves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait már nem érvényesítheti. Használt dolog esetén ez a határidő egy év.

A teljesítéstől számított 12 hónapon belül a kellékszavatossági igénye érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha Felhasználó igazolja, hogy az árut Szolgáltató nyújtotta. A teljesítéstől számított 12 hónap eltelte után azonban már Felhasználó köteles bizonyítani, hogy a Felhasználó által felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt. A vállalkozás a fogyasztó

szavatossági vagy jótállási igényéről felvett jegyzőkönyvet az annak felvételétől számított három évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóság kérésére bemutatni.

A vállalkozásnak törekednie kell arra, hogy a kijavítást vagy kicserélést legfeljebb tizenöt napon belül elvégezze.

## 7.2. Termékszavatosság

Ingó dolog (áru) hibája esetén Felhasználó – választása szerint – az 6.1. pontban meghatározott jogát vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet. Az áru 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.

Ez esetben Felhasználót a következő jogok illetik meg:

Termékszavatossági igényként Felhasználó kizárólag a hibás áru kijavítását vagy kicserélését kérheti. Termékszavatossági igényét Felhasználó az áru gyártó általi forgalomba hozatalától számított két éven belül érvényesítheti. E határidő elteltével e jogosultságát elveszti.

Termékszavatossági igényét kizárólag az ingó dolog gyártójával vagy forgalmazójával szemben gyakorolhatja. Az áru hibáját termékszavatossági igény érvényesítése esetén Felhasználónak kell bizonyítania.

A gyártó (forgalmazó) bizonyos esetekben mentesül termékszavatossági kötelezettsége alól, melyek a következők.

A gyártó (forgalmazó) kizárólag akkor mentesül termékszavatossági kötelezettsége alól, ha bizonyítani tudja, hogy:

- az árut 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
- az áru hibája jogszabály vagy kötelező hatósági előírás alkalmazásából ered.

A gyártónak (forgalmazónak) a mentesüléshez elegendő egy okot bizonyítania.

Felhívom figyelmét, hogy **ugyanazon hiba miatt a vállalkozással szemben kellékszavatossági és a gyártóval szemben termékszavatossági igényt egyszerre, egymással párhuzamosan is érvényesíthet.**

Termékszavatossági igényének eredményes érvényesítése esetén azonban a kicserélt árura, illetve kijavított részre vonatkozó kellékszavatossági igényét a gyártóval szemben érvényesítheti.

## 7.3. Jótállás

Milyen esetben élhet Ön a jótállási jogával?

Az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet alapján az Szolgáltató jótállásra köteles a rendelet 1. számú mellékletében felsorolt új tartós fogyasztási cikkek (pl.: műszaki cikkek, szerszámok, gépek), valamint az ott meghatározott körben azok tartozékai és alkotórészei (a továbbiakban – jelen pontban – együtt fogyasztási cikként hivatkozva) eladása esetén.

Emellett az Szolgáltató önként is jótállást vállalhat, amely esetben a Fogyasztónak minősülő Felhasználó számára jótállási nyilatkozatot kell átadnia.

A jótállási nyilatkozatot tartós adathordozón kell a Fogyasztó rendelkezésére bocsátani, legkésőbb az áru teljesítésének időpontjában.

A jótállási nyilatkozatban fel kell tüntetni:

- az arra vonatkozó egyértelmű nyilatkozatot, hogy az áru hibás teljesítése esetén a Fogyasztót a jogszabály szerinti kellékszavatossági jogok gyakorlása terítésmentesen megilleti, e jogait a jótállás nem érinti
- a jótállásra kötelezett nevét és címét
- a Fogyasztó által a jótállás érvényesítése érdekében követendő eljárást
- azon áru megjelölését, amelyre a jótállás vonatkozik és
- a jótállás feltételeit.

Önt milyen jogok és milyen határidőn belül illetik meg kötelező jótállás esetén?

Jótállási jogok

A Felhasználó a 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendeletben alapján főszabályként kijavítási és a „Jótállási igény kezelésével kapcsolatos szabályok” pontban felsorolt esetekben kicserélési és pénz visszatérítési igénygel élhet jótállási igényként az Szolgáltató felé.

A Felhasználó a kijavítás iránti igényét választása szerint az Szolgáltató székhelyén, bármely telephelyén, fióktelepén és az Szolgáltató által a jótállási jegyen feltüntetett javítószolgálatnál közvetlenül is érvényesítheti.

Érvényesítési határidő

A jótállási igény a jótállás időtartama alatt érvényesíthető, a jótállás időtartama a 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet szerint:

- 1. 10 000 forintot elérő, de 100 000 forintot meg nem haladó eladási ár esetén **2 év jótállást kell vállalni a tartós fogyasztási cikkekre** (ÁSZF-et érintő változás, 2024.05.08. napjától hatályos),
  2. 100 000 forintot meghaladó, de 250 000 forintot meg nem haladó eladási ár esetén két év,
  3. 250 000 forint eladási ár felett három év.

E határidők elmulasztása jogvesztéssel jár, azonban a fogyasztási cikk kijavítása esetén a jótállás időtartama meghosszabbodik a javításra átadás napjától kezdve azzal az idővel, amely alatt a Felhasználó a fogyasztási cikket a hiba miatt rendeltetésszerűen nem használhatta.

A jótállási határidő a fogyasztási cikk a Felhasználó részére történő átadásakor indul, vagy ha az üzembe helyezést az Szolgáltató, vagy annak megbízottja végzi, az üzembe helyezés napjával kezdődik.

Ha a Felhasználó a fogyasztási cikket az átadástól számított hat hónapon túl helyezteti üzembe, akkor a jótállási határidő kezdő időpontja a fogyasztási cikk átadásának napja.

Jótállási igény kezelésével kapcsolatos szabályok

A kijavítás kezelésekor az Szolgáltatónak törekedni kell arra, hogy a kijavítást 15 napon belül elvégezze. A kijavításra nyitva álló határidő a fogyasztási cikk átvételekor indul.

Ha a kijavítás vagy a kicserélés időtartama a tizenöt napot meghaladja, akkor az Szolgáltató a Felhasználót tájékoztatni köteles a kijavítás vagy a csere várható időtartamáról.

Ha a jótállási időtartam alatt a fogyasztási cikk első alkalommal történő javítása során az Szolgáltató részéről megállapítást nyer, hogy a fogyasztási cikk nem javítható, a Felhasználó eltérő rendelkezése hiányában az Szolgáltató köteles a fogyasztási cikket nyolc napon belül kicserélni. Ha a fogyasztási cikk cseréjére nincs lehetőség, az Szolgáltató 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 Felhasználó részére visszatéríteni.

A Felhasználó az ÁSZF elfogadásával hozzájárul, hogy számára a tájékoztatást elektronikus úton vagy a Felhasználó általi átvétel igazolására alkalmas más módon is megvalósulhasson.

Amennyiben a Szolgáltató nem tudja a fogyasztási cikket 30 napon belül kijavítani:

- ha a Felhasználó ehhez hozzájárult, számára a kijavítás teljesíthető későbbi határidőben, vagy

- amennyiben a Felhasználó nem járul hozzá a kijavítás későbbi teljesítéséhez, vagy ezzel kapcsolatban nem nyilatkozott, számára a fogyasztási cikket a harmincnapos határidő eredménytelen elteltét követő nyolc napon belül ki kell cserélni, vagy
- amennyiben a Felhasználó nem járul hozzá a kijavítás későbbi teljesítéséhez, vagy ezzel kapcsolatban nem nyilatkozott, de a fogyasztási cikk cseréjére sincs lehetőség, a fogyasztási cikk számláján, vagy nyugtáján szereplő eladási árat kell számára a harmincnapos határidő eredménytelen elteltét követő nyolc napon belül visszatéríteni.

#### Kivételek

Ha a kijavítás vagy a kicserélés időtartama a tizenöt napot meghaladja, akkor az Szolgáltató a Felhasználót tájékoztatni köteles a kijavítás vagy a csere várható időtartamáról.

Mi a viszonya a jótállásnak más szavatossági jogokkal?

A jótállás a szavatossági jogok (termék és kellékszavatosság) mellett érvényesül, alapvető különbség az általános szavatossági jogok és a jótállás között, hogy a jótállás esetén a fogyasztónak kedvezőbb a bizonyítási teher.

A 151/2003 Korm. Rendelet szerinti kötelező jótállás alá eső rögzített bekötésű, illetve a 10 kg-nál súlyosabb, vagy tömegközlekedési eszközön kézi csomagként nem szállítható fogyasztási cikket – a járművek kivételével – az üzemeltetés helyén kell megjavítani. Ha a kijavítás az üzemeltetés helyén nem végezhető el, a le- és felszerelésről, valamint az el- és visszaszállításról a vállalkozás, vagy – a javítószolgálatnál közvetlenül érvényesített kijavítás iránti igény esetén – a javítószolgálat gondoskodik.

A Szolgáltató vállalása a kötelező jótállás időtartama alatt nem tartalmazhat a fogyasztóra nézve olyan feltételeket, amelyek hátrányosabbak azoknál a jogoknál, amelyeket a kötelező jótállás szabályai biztosítanak. Ezt követően azonban az önkéntes jótállás feltételei szabadon állapíthatók meg, azonban a jótállás ebben az esetben sem érintheti a fogyasztó jogszabályból eredő – így köztük a kellékszavatosságon alapuló jogainak fennállását.

Három munkanapon belüli csereigény

Webáruházon keresztül értékesítés esetén is érvényesül a három munkanapon belüli csereigény intézménye. Három munkanapon belüli csereigényt a 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet alá tartozó új tartós fogyasztási cikkek esetében lehet érvényesíteni, amely szerint, ha a 3 munkanapon belül érvényesíti valaki a csereigény intézményét, akkor az Szolgáltatónak ezt úgy kell értelmeznie, hogy az árú az eladáskor már hibás volt és minden további nélkül az árut ki kell cserélnie.

Mikor mentesül a Szolgáltató a jótállási kötelezettsége alól?

Szolgáltató nem tartozik jótállással a jótállási időn túl (szakmailag elvárható élettartam) a természetes felhasználásból/avulásból származó károkért.

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

Felhívjuk a figyelmét, hogy ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és jótállási igényt, illetve termékszavatossági és jótállási igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthet, egyébként viszont Önt a jótállásból fakadó jogok a szavatossági jogosultságoktól függetlenül megilletik.

## Szerzői jogok

### 1. Szerzői jogok

8.1. A Weboldal egésze, annak grafikus elemei, szövege és technikai megoldásai, és a Szolgáltatás elemei szerzői jogi védelem, illetőleg iparjogvédelmi oltalom (így különösen védjegyo ltalom) alatt állnak. Szolgáltató a szerzői jogi jogosultja vagy a feljogosított felhasználója a Weboldal, valamint a Weboldal keresztül elérhető szolgáltatások nyújtása során megjelenített valamennyi tartalomnak: bármely szerzői műnek, illetve más szellemi alkotásnak (ideértve többek közt valamennyi grafikát és egyéb anyagokat, a Weboldal felületének elrendezését, szerkesztését, a használt szoftveres és egyéb megoldásokat, ötletet, megvalósítást).

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

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

## Felelősség

### 1. Felelősség

9.1. A webáruházban való vásárlás feltételezi a Felhasználó részéről az internet lehetőségeinek és korlátjainak ismeretét és elfogadását, különös tekintettel a technikai teljesítményekre és a lehetséges hibákra.

9.2. A webáruház semmilyen módon nem felelős az alább felsorolt pontokban foglaltak miatt, bármilyen okból is következtek be:

- az interneten küldött és/vagy fogadott bármilyen adat meg nem érkezése, véletlenszerű megváltoztatása,
- bármilyen működési hiba az internetes hálózatban, ami megakadályozza a webáruház akadálytalan működését és a vásárlást,
- bármilyen meghibásodás, bármely vételi eszközben a kommunikációs vonalakon,
- bármely nem ajánlott vagy tértivevényes formában küldött levél – függetlenül attól, hogy papír vagy elektronikus formában érkezik-e –, de főleg bármilyen adat elvesztése,
- bármely szoftver nem megfelelő működése,
- bármilyen programhiba, rendkívüli esemény vagy technikai hiba következményei.

9.3. A Felhasználó teljes körű és korlátlan felelősséggel tartozik a más személy személyes adatainak megadásából, illetve a webáruházban történő közzétételéből eredő károkért. A Szolgáltató ilyen esetben minden segítséget megad az eljáró hatóságoknak a jogsértő személy személyazonosságának megállapítása céljából.

9.4. A webáruház részét képező nyilvános kommunikációs csatornákat (pl. termékértékelések leírása) minden Felhasználó saját felelősségére veheti igénybe. A webáruház nem moderált automatikusan, ugyanakkor, amennyiben jogsértő vagy érdeksértő tartalomra vonatkozó értesítés, bejelentés érkezik, illetve az bármely más módon a Szolgáltató tudomására jut, úgy a Szolgáltató jogosult bármely tartalom, illetve azok részének ideiglenes vagy végleges, indokolás nélküli eltávolítására. Ismétlődő vagy súlyos jogsértést megvalósító magatartás esetén az Szolgáltató jogosult az adott felhasználót véglegesen kizárni az oldal használatából.

9.5. Termékértékelés írása esetén a Felhasználó tudomásul veszi, hogy az általa beküldött termékértékelést a webáruház a megkérdezése nélkül törölheti, illetve közzé teheti. A termékértékelés beküldésével a Felhasználó a felhasználói neve termékértékeléshez kapcsolt megjelenéséhez hozzájárul.

# Panaszkezelés

## 1. Panaszkezelés

Áruházunk célja, hogy valamennyi megrendelést megfelelő minőségben, a megrendelő teljes megelégedettsége mellett teljesítsen. Amennyiben Felhasználónak mégis valamilyen panaszja van a szerződéssel vagy annak teljesítésével kapcsolatban, úgy panaszát a 06-30-68-1765 telefonon, tunde.soos@gmail.com e-mail címen, vagy levél útján is közölheti.

Szolgáltató a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha a Felhasználó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel, s annak egy másolati példányát átadja a Felhasználónak.

Az írásbeli panaszt a Szolgáltatást 30 napon belül írásban megválaszolja. A panaszt elutasító álláspontját megindokolja. A panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig megőrzi a Szolgáltató, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatja.

A Felhasználó panaszaiával elsősorban a területileg illetékes járási hivatalokhoz fordulhat.

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

1. Panasztétel a fogyasztóvédelmi hatóságnál. Amennyiben Felhasználó fogyasztói jogainak megsértését észleli, jogosult panasszal fordulni a lakóhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatósághoz. A panasz elbírálását követően a hatóság dönt a fogyasztóvédelmi eljárás lefolytatásáról (BFKH Fogyasztóvédelmi Főosztály, Székhely cím: 1051 Budapest, Sas u. 19., Levelezési cím: 1364 Budapest, Pf.: 144, e-mail cím: [fogyved\\_kmf\\_budapest@bfkh.gov.hu](mailto:fogyved_kmf_budapest@bfkh.gov.hu), telefon: +36-1/450-2598). A fogyasztóvédelmi elsőfokú hatósági feladatokat a fogyasztó lakóhelye szerint illetékes fővárosi és megyei kormányhivatalok látják el, ezek listája itt található: <https://www.kormanyhivatal.hu/>
2. Panasztétel a kereskedelmi hatóságnál. Amennyiben Felhasználó a kereskedelemre vonatkozó szabályok megsértését észleli, jogosult panasszal fordulni a Szolgáltató székhelye szerint illetékes kereskedelmi hatósághoz. A panasz elbírálását követően a hatóság dönt a felügyeleti eljárás lefolytatásáról (I. Kerületi Kormányhivatal Hatósági Osztály, 1013 Budapest, Pauler u. 4. Tel: +36-1-795-7619 <http://www.kormanyhivatal.hu>).
3. Békéltető testület. Az áruk minőségével, biztonságosságával és a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, valamint a szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos fogyasztói jogvita bíróságon kívüli, békés rendezése céljából az Felhasználó eljárást kezdeményezhet a lakóhelye szerint illetékes szakmai kamara mellett működő békéltető testületnél.

### Békéltető testületek listája:

A békéltető testület hatáskörébe tartozik a fogyasztói jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezése. A békéltető testület feladata, hogy megkísérelje a fogyasztói jogvita rendezése céljából egyezség létrehozását a felek között, ennek eredménytelensége esetén az ügyben döntést hoz a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében. A békéltető testület a fogyasztó vagy a Szolgáltató kérésére tanácsot ad a fogyasztót megillető jogokkal és a fogyasztót terhelő kötelezettségekkel kapcsolatban.

Szolgáltatót a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli. Ennek keretében köteles a válaszirátát megküldeni a békéltető testület számára és a meghallgatáson egyezség létrehozatalára feljogosított személy részvételét biztosítani. Amennyiben a vállalkozás székhelye vagy telephelye nem a területileg illetékes békéltető testületet működtető kamara szerinti megyébe van bejegyezve, a vállalkozás együttműködési kötelezettsége a fogyasztó igényének megfelelő írásbeli egyezségkötés lehetőségének felajánlására terjed ki.

A békéltető testület eljárása a fogyasztó kérelmére indul, amely kérelmet a békéltető testület elnökéhez kell írásban benyújtani. A békéltető testület a meghallgatást személyes jelenlét nélküli, hang- és képi átvitel egyidejűleg biztosító elektronikai eszköz útján online formában tartja meg, kivéve, ha a fogyasztó személyes meghallgatás tartását kéri.

Egyezség hiányában a békéltető testület az ügy érdemében kötelezést tartalmazó határozatot hoz, ha a vállalkozás alávétési nyilatkozatot nem tett, de a kérelem megalapozott és a fogyasztó érvényesíteni kívánt igénye – sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor – nem haladja meg a kétszázezer forintot (**kötelező alávétés**).

Az eljárás költségét kötelezést tartalmazó határozat esetén az a vállalkozás viseli, amelynek terhére a tanács az ügyet eldöntötte. A fogyasztó kérelmének elutasítása esetén a felek viselik a saját költségüket.

Soós Tünde e.v. a határozattal jóváhagyott egyezség és a kötelezést tartalmazó határozat végrehajtásáról vagy az ajánlásban foglaltak követésének teljesítéséről értesíti a békéltető testületet a határozatban vagy ajánlásban foglalt határidő lejártát követő tizenöt napon belül.

Soós Tünde e.v. az Fgytv. 36/C. § (1) bekezdés szerinti általános alávétési nyilatkozatot nem tett.

Soós Tünde e.v.-t a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli.

Online vitarendezési platform

A Fogyasztó igénybe veheti az online vitarendezési platformot, melyen keresztül szintén lehetősége nyílik egy kérelem kitöltésével online vásárlásához kapcsolódó jogvitáit rendezni. Az elektronikus űrlap kitöltésével és minden olyan dokumentum csatolásával, amely alátámasztja a vitában foglaltakat, nyújthatja be panaszát. Az online vitarendezési platform továbbítja azt az ellenérdekű félnek. Ezt követően az érintett feleknek meg kell egyezniük egy alternatív vitarendezési fórumról, amely végső soron jár el a közöttük fennálló ügyben.

A platform a következő oldalon érhető el: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

Felhasználói ügyfélszolgálat (Vevőszolgálat)

Soós Tünde e.v.

1016 Budapest Aladár u. 19.

E-mail: [tunde.soos@gmail.com](mailto:tunde.soos@gmail.com)

Tel: +36306817965

## Záró rendelkezések

### 1. Záró rendelkezések

10.1. A Szolgáltató bármikor jogosult jelen ÁSZF feltételeit egyoldalúan módosítani.