



# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

A dokumentum utolsó frissítésének dátuma: 2022.10.15.

## Mit tartalmaz ez a dokumentum?

Jelen Általános Szerződési Feltételek (továbbiakban: „**ÁSZF**”) meghatározzák a Vásárló és Webáruház között létrejövő szerződés (továbbiakban: „**Szerződés**”) tartalmát, így tartalmazza:

- a cégünk (a Webáruház) fontosabb adatait, elérhetőségét,
- az Önt, mint Vásárlót, és a bennünket, mint Webáruházat megillető jogokat és kötelezettségeket,
- a Honlapunk használatával, a megrendelési folyamattal kapcsolatos információkat (például regisztráció, megrendelés menete, a szerződés írásba foglalt-e, a szerződéskötés nyelve, sor kerül-e iktatásra, adatbeviteli hibák javítása, ajánlati kötöttség és visszaigazolás stb.)
- a teljesítési határidők egyes szabályait,
- a felelősségi szabályokat,
- a szállítási és fizetési feltételeket,
- az elállási jogról szóló tájékoztatást és a gyakorlásával kapcsolatos feltételeket,
- a jótállásról, kellékszavatosságról és termékszavatosságról szóló tájékoztatást,
- az Ön rendelkezésére álló jogérvényesítési lehetőségek részletes bemutatását.

### Fogalmak

Az ÁSZF-ben használt fogalmak meghatározásait az I. Mellékletben gyűjtöttük össze teljeskörűen az Ön számára. A jobb szövegértés érdekében itt a törzsszövegben is egyes részeken meghatározunk fogalmakat.

### Technikai információk, kötelező tájékoztatások

A Honlap használatához szükséges technikai információkat, illetve a jogszabályok által előírt egyes tájékoztatásokat, melyeket az ÁSZF nem tartalmaz, a Honlapon találja meg.

## Vonatkozó jogszabályok

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

## Bevezetés

Üdvözljük az általunk üzemeltetett weboldalon (a továbbiakban: „**Honlap**”).

### **A Szerződés nyelve**

A Szerződés nyelve magyar.

### **Alapvető információ: ki tesz ajánlatot és ki fogadja azt el?**

A Honlapon közzétett 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.

### **Alapvető információ: írásbeli-e a közöttünk létrejött 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.



### Megrendelés leadása, szerződés létrejötte

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 (jelölőnégyzet bejelölése, megrendelést indító gomb leklikkelése) tudomásul veszi és elfogadja a jelen ÁSZF-ben foglaltakat.

### Magatartási kódex

A Webáruház magatartási kódex rendelkezéseinek nem veti alá magát.

## A Webáruház adatai

Webáruház neve:	Világok Lángja
Cégnév:	Plot Twist Kft.
Székhely:	5744 Keveermes, Jókai utca 46.
Telefonszám:	+36707787753
E-mail:	info@vilagoklangja.hu
Cégjegyzékszám/nyilvántartási szám:	04-09-015903
Adószám:	27950850-2-04
Bejegyző bíróság/bejegyző hatóság:	Gyulai Törvényszék Cégbírósága
Értékesítési online felület (domain név):	<a href="https://vilagoklangja.hu">https://vilagoklangja.hu</a>
Bankszámlaszám:	12100011-17718060-00000000

## Részletes vásárlási feltételek

### Regisztráció

A Honlapon történő vásárlásnak nem feltétele az érvényes regisztráció.

#### A Honlapon történő regisztrációnak az alábbi szabályai vannak:

- Ön regisztrálni, a „Regisztráció/regisztrálok” gombra kattintást követően **egy e-mail cím és egyéb adatok** megadásával tud (további részletek az Adatkezelési Tájékoztatóban).
- A sikeres regisztrációt követően, Ön a belépési felületen a belépési adatait megadva tud **belépni** a felhasználó fiókjába.
- Ön **jogosult a regisztrációjának törlését kérni** a Honlapon meghatározott módon (pl. a felhasználói fiókjában). 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.

- A felhasználói **hozzáférési adatok (így különösen a jelszó) titokban tartásáért** kizárólag Ön felelős. Amennyiben tudomást szerez arról, hogy a regisztráció során megadott jelszavához jogosulatlan harmadik személy hozzájuthatott, **köteles haladéktalanul megváltoztatni jelszavát**, ha pedig feltételezhető, hogy a harmadik személy a jelszó használatával bármilyen módon visszaél, köteles egyidejűleg **értesíteni a Webáruházat**.
- Ön vállalja, hogy a regisztráció során megadott személyes adatokat szükség szerint **frissíti** annak érdekében, hogy azok időszerűek, teljesek és a valóságnak megfelelőek legyenek.

## Megrendelés folyamata

### Termék megismerése, kiválasztása

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 jelenik meg. Ön a Termékek nevére, fotójára klikkelve tájékozódhat a Termék lényeges tulajdonságairól, részletes jellemzőiről, áráról.

### A „kosár” funkciói

Ha bármely Termék elnyeri tetszését, úgy a „Kosárba teszem” vagy hasonló feliratú gombra/szóra kattintva tudja a Terméke(ke)t virtuális kosarába helyezni, ami egyfajta „előszobája” a megrendelésnek.

A kosár tartalmát a „Kosár tartalma”, a „Kosár” vagy hasonló feliratra/gombra vagy a kosár ikonra (rajzra) kattintva tudja megtekinteni.

A kosárba rakott Termék(ek) darabszámát a megrendelés végleges leadása előtt Ön tetszés szerint csökkentheti, növelheti vagy a Terméke(ke)t törölheti a kosárból.

### Milyen lépéseket kell tennie Önnek a megrendelés indításához?

A megrendelésének elküldéséhez Önnek szükséges megadnia a nevét, a számlázási és kiszállítási adatokat a Honlapon található webűrlap kitöltésével és ki kell választania a rendelkezésre álló lehetőségek közül a kívánt szállítási és fizetési módot. Ha Ön már regisztrált a Honlapunkon és be is jelentkezett fiókjába, az Ön kényelme érdekében egyes adatokat a rendszerünk már előre betölt(het) Önnek.

### Mit javasolt tennie Önnek a megrendelés elküldése előtt? (adat ellenőrzés/javítás)

Mielőtt Ön véglegesítené a megrendelését, egy összefoglaló oldal segítségével ellenőrizheti minden korábban megadott adatát, és a megrendelni kívánt Terméke(ke)t, azok mennyiségét. Ha adatbeviteli hibákat vett észre, mindenképpen javítsa ki azokat a megadott adatokon. Amennyiben még a végleges elküldés előtt változtatni szeretne a kosár bármely tartalmi elemén vagy az Ön adatain, akkor azt még megteheti a Webáruház által biztosított technikai módokon (pl. „Vissza” felirat/gomb vagy balra mutató nyíl).



### **A megrendelés elküldése és az Ön fizetési kötelezettségének keletkezése**

Amennyiben Ön meggyőződött arról, hogy megadott adatai helyesen szerepelnek, valamint a kosár tartalma megfelel az Ön által megrendelni kívánt Termékeknek, akkor a jelen ÁSZF elfogadása után (jelölőnégyzet kipipálása) a „MEGRENDELÉS ELKÜLDÉSE” vagy hasonló feliratú gombra kattintva tudja megrendelését véglegesen elküldeni a Webáruház részére, ami az Ön részére fizetési kötelezettséget keletkeztet.

### **Termékek ára**

A Honlapon megjelenített Termékek vételára az általános forgalmi adót és egyéb közterheket is tartalmazó módon (bruttó) van feltüntetve. A Termékek mellett feltüntetett vételár nem tartalmazza a kiszállítás költségét. A Termékek ára magyar forintban (Ft) kerül feltüntetésre. A fizetendő végösszeg a megrendelés összesítője és visszaigazoló levél alapján minden költséget tartalmaz, beleértve a szállítás díját is.

### **Rendelés visszaigazolásának folyamata**

Az alábbi módokon jöhet létre Ön és a Webáruház között szerződés. Azt, hogy az alábbi két lehetőség közül melyik módon jön létre a szerződésünk, a Honlapon történő tájékoztatásunk és az általunk küldött e-mailek tartalmazzák.

#### **A megrendelésének beérkezését visszaigazoló e-mail**

Miután Ön elküldte részünkre a megrendelését a Honlapon, Ön egy e-mailt fog kapni tőlünk, amely egyszerre tartalmazza:

**a) az automatikus visszaigazolást,** melyben arról tájékoztatjuk, hogy rendelése megérkezett a rendszerbe és tartalmazza az Ön által megadott adatokat (a rendelés azonosítóját, a rendelés dátumát, a megrendelt Termékek felsorolását, mennyiségét, a Termék árát, szállítási költséget és a fizetendő végösszeget).

*Amennyiben azt tapasztalja, hogy a visszaigazolás tévesen tartalmazza az Ön adatait, úgy ezt a tényt köteles velünk e-mail útján haladéktalanul közölni, ezzel együtt a helyes adatait megadni. Amennyiben a visszaigazoló és szerződést létrehozó e-mailünk 24 órán belül nem érkezik meg e-mail fiókjába, kérjük vegye fel velünk a kapcsolatot, ugyanis elképzelhető, hogy megrendelése technikai okok miatt nem érkezett meg rendszerünkbe.*

**b) a Webáruház szerződéses (azaz az Ön ajánlatát/megrendelését elfogadó) nyilatkozatát,** amely az Ön megrendelésének beküldésének időpontjától számított legkésőbb 48 órán belül visszaigazolja a megrendelés teljesíthetőségét.

### **Szerződés létrejötte, a szerződés tartalma**

#### **Mikor jön létre a szerződés Ön és a Webáruház között?**

Az ajánlat elfogadó e-mail a Webáruház részéről az Ön által tett ajánlat elfogadásának minősül, mellyel létrejön a szerződés Ön és a Webáruház között abban az időpontban, amikor a mi szerződéses nyilatkozatunkat tartalmazó email az Ön elektronikus levelezőrendszerében hozzáférhetővé válik.



### **Milyen típusú szerződésnek minősül az Ön és a Webáruház között létrejött Szerződés?**

Az Ön és a Webáruház között online módon megkötött Termék adásvételére vonatkozó szerződés elektronikus úton megkötött adásvételi szerződésnek minősül. Az adásvételi szerződés alapján a Webáruház dolog tulajdonjogának átruházására, Ön a vételár megfizetésére és a dolog átvételére köteles.

### **Ajánlati kötöttség**

Ön mentesül az ajánlati kötöttség alól, ha késedelem nélkül, de legkésőbb 48 órán belül nem kapja meg a Webáruháztól az elküldött rendelésére, vagyis az ajánlatának elfogadására (teljesítésére) irányuló ajánlat elfogadó visszaigazoló e-mailt.

A megrendelés és annak visszaigazolása akkor tekintendő a Webáruházhoz, illetve Önhöz megérkezettnek, amikor az a címzett részére hozzáférhetővé válik.

Amennyiben a visszaigazolás azért nem érkezik meg időben, mert Ön hibás e-mail címet adott meg regisztrációja során, vagy a fiókjához tartozó tárhely telítettsége miatt Ön nem tud üzenetet fogadni, a Webáruház kizárja a felelősségét az Ön megrendelésének megghiúsulásáért és a szerződés létrejöttének elmaradásáért.

Ha Ön rendelését már elküldte a Webáruház részére és hibát vesz észre a visszaigazoló e-mailben szereplő adatok tekintetében, azt 1 napon belül jeleznie kell a Webáruház felé, a nem kívánt vagy téves adat tartalmú rendelések teljesítésének elkerülése érdekében.

### **Hibás ár**

A lehető legnagyobb gondossággal járunk el a Termékek árának és Termékek leírásának feltüntetésekor. Ennek ellenére előfordulhat, hogy akció keretein belül és/vagy informatikai eszköz/szoftver hiba miatt a Termék szokásos piaci árától jelentősen eltérő **irreális árat** tüntetünk fel.

Nyilvánvalóan hibás ár lehet az alábbi három eset bármelyike:

- 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 árleszállítás 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 lezárultnak 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.

## Számla

A Webáruház számlát állít ki az Ön vásárlásáról és a számlát e-mailben küldi el Önnek és/vagy a csomagban helyezi el.

## Fizetési módok

Az Ön által kiválasztott Termékek vételárát Ön többféle fizetési megoldással tudja kiegyenlíteni. Az Ön rendelkezésére álló fizetési megoldások készlete időről-időre változhat. Az aktuálisan elérhető fizetési megoldásokról és a Honlapon több helyen (pl. ikonokkal) és a konkrét Termék megrendelésekor is tájékoztatjuk. Itt általános tájékoztatást adunk Önnek a fizetési megoldásokról.

A megrendelés végösszegének kiegyenlítése az alábbi fizetési módok igénybevételével lehetséges:

- *Bankkártyás fizetés:* A megrendelés ellenértékét a Termék(ek) kiszállítását, illetve átvételét megelőzően egyenlítheti ki. A Webáruházal szerződésben álló pénzügyi szolgáltató rendszerében biztonságos módon fizethet bankkártyájával.
- *Banki átutalás:* A megrendelés ellenértékét a Termék(ek) kiszállítását, illetve átvételét megelőzően banki átutalással is kiegyenlítheti. A banki átutalás indítása előtt mindenképp várja meg, amíg a Webáruház visszaigazolja az Ön megrendelését és megküldi Önnek a szükséges átutalási utasításokat. A Webáruház bankszámlaszámát biztonságképpen ellenőrizze le a 0. pontban megadott bankszámla információ alapján.

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.

## Szállítási feltételek

### Általános tájékoztatás

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, itt általános tájékoztatást adunk Önnek a szállítási feltételekről.



## Átvételi módok

### Házhozszállítás

Házhozszállítás esetén kérjük, hogy olyan szállítási címet adjon meg, ahol napközben elérhető.

Ha Ön a megjelölt időpontban nem tartózkodik a megadott szállítási címen és a csomag átvétele meghiúsul, a futár értesítést hagy a megadott elérhetőségek valamelyikén. Az értesítőn található szám segítségével lehetősége van a futárszolgáltatónál új szállítási cím és időpont megadására, illetve egyeztetésére. A futárszolgálat további 1 alkalommal kísérli meg a megrendelt Termékek kiszállítását.

A Webáruház fenntartja a jogot arra, hogy az egy megrendelésben szereplő Termékeket egyszerre szállítja ki, részszállítás teljesítését nem vállalja.

### Személyes átvétel/átvételi pont

A megrendelt Termékek átvételére személyes átvételt vagy más csomagautomatás átvételt is biztosítunk a megrendelés során megadott lehetőségek között. Az Ön által megvásárolt Termék amit a Webáruház vagy annak megbízottja által küldött értesítést követően vehető át a megadott átvételi ponton. Az átvétel előtt kérjük mindenképpen várja meg az átvétel lehetőségét megerősítő emailt vagy sms-t.

### Termék átvételével kapcsolatos tájékoztatás

A Termék(ek) átvételekor Ön köteles megvizsgálni, hogy a csomagolás sérülésmentes-e. Amennyiben sérülést tapasztal a csomagoláson és/vagy a Terméke(ke)n, kérje a futártól jegyzőkönyv felvételét.

### Szállítási határidő

A Webáruház a szerződés megkötését követően késedelem nélkül, de legkésőbb harminc napon belül köteles a Fogyasztó rendelkezésére bocsátani (kiszállítani) a Terméket.

A konkrét szállítási határidőt minden esetben a Webáruház által küldött visszaigazolás tartalmazza.

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

A Webáruház késedelme esetén a fogyasztónak minősülő Vásárló (lásd a Fogalommeghatározásokat az I. Mellékletben) jogosult póthatáridőt tűzni. Ha a Webáruház a póthatáridőn belül nem teljesít, a Fogyasztó jogosult a szerződéstől elállni.

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.





## **Kiszállítás kifizetési feltételhez kötése**

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.

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.

### **Értékesítés külföldre**

Amennyiben a Honlapon megadott feltételek szerint a Magyarországról rendelő személyek a Termék kiszállítását kérhetik Magyarországra és/vagy bármely Európai Unió tagállam területére, ezt a lehetőséget kérheti a nem Magyarországról rendelő személy is. Ez azt jelenti, hogy nem alkalmazunk hátrányos területi megkülönböztetést az egyes megrendelőkkel szemben.

Amennyiben a Webáruház a megrendeléseket az Európai Unió (EU) területén belül külföldre is kiszállítja a fentiek szerint, akkor a külföldi megrendelésekre is jelen ÁSZF rendelkezései irányadóak azzal, hogy a jelen pont értelmezésében Vásárlónak

- az a Fogyasztó minősül, aki valamely EU tagállam állampolgára, vagy valamely EU tagállamban lakóhellyel rendelkezik, vagy
- az a vállalkozás, amely valamely tagállamban letelepedési hellyel rendelkezik, és az Európai Unión belül kizárólag végfelhasználás céljából vásárol árut vagy vesz igénybe szolgáltatást.

A Honlapon található tartalom és az Önnel folytatott levelezésünk és egyéb adatközléseink főleg magyar nyelven történnek, és nem vagyunk kötelesek a Vásárló választása szerinti nyelven levelezni/telefonálni a Vásárlóval.

## **Kárveszély átszállása**

Ha a Vásárló Fogyasztónak minősül (lásd 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.

## **Tájékoztatás az elállási jogról és az elállási jog gyakorlásának szabályai**

### **A Fogyasztó elállási joga**

Fontos információ: az e pontban felsorolt jogok a fogyasztónak minősülő Vásárlókat illetik meg (továbbiakban: „Fogyasztó” – lásd még a Fogalommeghatározásokat az I. Mellékletben). Ennek



megfelelően cégek, intézmények, közületek stb. (jogi személyek) nem gyakorolhatják az alábbiak szerinti elállási jogot.

A 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 20. § értelmében a Fogyasztó jogosult a Termék adásvételére irányuló szerződés esetén a

- a) Terméknek,
- b) több Termék szolgáltatásakor az utoljára szolgáltatott terméknek,
- c) több tételből vagy darabból álló termék esetén az utoljára szolgáltatott tételnek vagy darabnak,
- d) ha a Terméket meghatározott időszakon belül rendszeresen kell szolgáltatni, az első szolgáltatásnak,

a Fogyasztó vagy az általa megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy általi átvételének napjától számított tizennégy (14) napon belül a szerződéstől indokolás nélkül elállni.

A Fogyasztó a szerződés megkötésének a napja és a Termék átvételének napja közötti időszakban is gyakorolhatja elállási jogát.

## A Fogyasztó elállási jogának kizárása

A Fogyasztót **nem** illeti meg az elállási jog az alábbi esetekben:

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

Ha a Fogyasztó mégis élni kíván elállási jogával, elállási szándékát tartalmazó egyértelmű nyilatkozatát köteles eljuttatni (például postán vagy elektronikus úton küldött levél útján) a jelen ÁSZF 0. pontjában feltüntetett elérhetőségeken a Webáruház részére. Ebből a célból a Fogyasztó felhasználhatja a Honlapról letölthető elállási nyilatkozatot is.

## Az elállási jog gyakorlására vonatkozó eljárás szabályai

### Mikor minősül érvényesnek az elállási jog gyakorlása?

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?**

A Fogyasztót terheli annak bizonyítása, hogy elállási jogát az e pontban (0.pont) meghatározott rendelkezéseknek megfelelően gyakorolta.

#### **Mit kell tennie a Webáruháznak azután, hogy a Fogyasztó gyakorolta az elállási jogát?**

A Webáruház köteles e-mailben észszerű határidőn belül visszaigazolni a Fogyasztó elállási nyilatkozatának megérkezését, különösen akkor, ha a Fogyasztó a Honlapon biztosított módon küldte be elállási nyilatkozatát (például webúrlapon).

#### **Mit kell tennie a Fogyasztónak azután, hogy megküldte elállási nyilatkozatát?**

A Fogyasztó elállás esetén köteles a megrendelt Terméket a Webáruház által a Honlapon feltüntetett visszavételi címére indokolatlan késedelem nélkül, de legkésőbb elállási nyilatkozatának közlésétől számított 14 napon belül visszaküldeni. A határidő betartottnak minősül, ha a Fogyasztó a 14 napos határidő letelte előtt elküldi (postára adja vagy az általa megrendelt futárnak átadja) a Terméket.

#### **Kit terhel a visszaküldés költsége?**

A Terméknek a Webáruház címére történő visszaküldésének költsége a 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 utánvétellel visszaküldött csomagot nem veszi át. A Termék visszaküldésének költségén kívül az elállás kapcsán a Fogyasztót semmilyen más költség nem terheli.

#### **Fogyasztó felelhet a Termék értékcsökkenéséért elállás esetén**

A Fogyasztó kizárólag akkor vonható felelősségre a Termékben bekövetkezett értékcsökkenésért, ha az a **Termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használat miatt** következett be. A Webáruház tehát követelheti a Termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból eredő értékcsökkenés, illetve észszerű költségeinek megtérítését.

#### **Meddig kell a Webáruháznak visszatérítenie a vételárat és annak milyen elemeit a Fogyasztó elállása esetén?**

Ha a Fogyasztó eláll a szerződéstől, haladéktalanul, de legkésőbb a Fogyasztó elállási nyilatkozatának kézhezvételétől számított 14 napon belül a Webáruház visszatéríti a Fogyasztó által teljesített valamennyi ellenszolgáltatást (Termék ára), ideértve a fuvarozási (kiszállításért fizetett) költséget is, kivéve azokat a többletköltségeket, amelyek amiatt merültek fel, hogy a Fogyasztó a Webáruház által felkínált, legolcsóbb szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási módot választott.

#### **Mikor tartjuk vissza a visszajáró összeget?**

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?**

A visszatérítés során az eredeti ügylet során alkalmazott fizetési móddal egyező fizetési módot alkalmaz a Webáruház, kivéve, ha a Fogyasztó más fizetési mód igénybevételéhez 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.

## **Kellékszavatosságról, termékszavatosságról és a jótállásról szóló tájékoztató**

### **Szavatosság és jótállás viszonya**

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.

### **Hibás teljesítés**

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.

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

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

### **Kellékszavatosság**

Ön a Webáruház hibás teljesítése esetén a Webáruházzal szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint. Fogyasztói szerződés keretében vásárolt új termék vásárlása esetén az átvétel időpontjától számított 2 éves elévülési határidő alatt érvényesítheti szavatossági igényeit, azokért a termékhibákért, amelyek a termék átadása időpontjában már léteztek. Két éves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait érvényesíteni már nem tudja.

A Webáruház az általa értékesített Termékei esetében minden esetben 1 év szavatosságot vállal, melynek értelmében Ön 1 éves elévülési határidő alatt érvényesítheti szavatossági igényét.

Amennyiben nem fogyasztói szerződésről van szó, a jogosult az átvétel időpontjától számított 1 éves elévülési határidő alatt érvényesítheti szavatossági igényeit.

Ön közvetlenül a Webáruházzal szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét.

### **Kellékszavatosság keretében érvényesíthető igények**

Ön – választása szerint – kérhet kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha az ezek közül az Ön által választott igény teljesítése lehetetlen vagy a Webáruház számára más igény 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 Webáruház költségére Ön is



kijavíthatja, illetve mással kijavíttathatja vagy – végső esetben – a szerződéstől is elállhat. Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.

A kijavításra nyitva álló határidő a fogyasztási cikk átvételekor indul.

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

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

Ha a szavatossági igényét a Terméktől - a megjelölt hiba szempontjából - elkülöníthető része tekintetében érvényesíti, a szavatossági igény a Termék egyéb részeire nem minősül érvényesítettnek.

### **A Webáruház mentesülése a kellékszavatossági kötelezettsége alól**

A szerződés teljesítésétől számított hat hónapon belül a kellékszavatossági igénye érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha igazolja, hogy a Terméket a Webáruházról vásárolta (számla vagy a számla másolatának bemutatásával). Ilyen esetben a Webáruház csak akkor mentesül a szavatosság alól, ha ezt a vélelmet megdönti, vagyis bizonyítja, hogy a Termék hibája az Ön részére történő átadást követően keletkezett.

Amennyiben a Webáruház bizonyítani tudja, hogy a hiba oka Önnek felróható okból keletkezett, nem köteles az Ön által támasztott szavatossági igénynek helyt adni. A teljesítéstől számított hat hónap eltelte után azonban már köteles bizonyítani, hogy az Ön által felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.

## **Termékszavatosság**

A Termék (ingó dolog) hibája esetén a fogyasztónak minősülő Vásárló – választása szerint – elállhat (lásd. 6. pont) vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet.

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

### **Termékszavatosság keretében érvényesíthető igények**

Termékszavatossági igényként kizárólag a hibás termék kijavítását vagy kicserélését kérheti. A termék hibáját termékszavatossági igény érvényesítése esetén Önnek kell bizonyítania.

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

### **A gyártó mentesülése a termékszavatossági kötelezettsége alól**

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



- a terméket nem üzleti tevékenysége körében gyártotta, illetve hozta forgalomba, vagy
- a hiba a tudomány és a technika állása szerint a forgalomba hozatal időpontjában nem volt felismerhető vagy
- a termék hibája jogszabály vagy kötelező hatósági előírás alkalmazásából ered.

A gyártónak, forgalmazónak a mentesüléshez elegendő egy okot bizonyítania.

## **Jótállás**

A jótállási jogokat kizárólag a fogyasztónak minősülő Vásárló érvényesíthet.

A Webáruház az egyes Termékekre vonatkozó jótállás időtartamát legkésőbb a Termék a Vásárló általi átvételekor adott garanciajegyen (jótállási jegyen) szereplő adatok útján közli.

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

## **A jótállás időtartama**

- 10 000 forintot elérő, de 100 000 forintot meg nem haladó eladási ár esetén egy év,
- 100 000 forintot meghaladó, de 250 000 forintot meg nem haladó eladási ár esetén két év,
- 250 000 forint eladási ár felett három év.

A fenti határidők elmulasztása jogvesztéssel jár. Nem számít bele a jótállási időbe a kijavítási időnek az a része, amely alatt Ön a Terméket nem tudja rendeltetésszerűen használni.

A jótállási határidő a fogyasztási cikk Ön részére történő átadása, vagy ha az üzembe helyezést a vállalkozás vagy annak megbízottja végzi, az üzembe helyezés napjával kezdődik. Ha Ön a fogyasztási cikket az átadástól számított hat hónapon túl helyezteti üzembe, akkor a jótállási határidő kezdő időpontja a fogyasztási cikk átadásának napja.

A jótállási idő a Terméknek vagy a Termék részének kicserélése (kijavítása) esetén a kicserélt (kijavított) Termékre (termékrészre), valamint a kijavítás következményeként jelentkező hiba tekintetében újból kezdődik.

## **Jótállás keretében érvényesíthető igények**

Jótállás keretében tartozó hiba esetén Ön:

- elsősorban – választása szerint – kijavítást vagy kicserélést követelhet, kivéve, ha a választott jótállási igény teljesítése lehetetlen, vagy ha az a Webáruháznak a másik jótállási igény teljesítésével összehasonlítva aránytalan többletköltséget eredményezne, figyelembe véve a Termék hibátlan állapotban képviselt értékét, a szerződésszegés súlyát és a jótállási igény teljesítésével az Önnek okozott érdeksérelmet.
- ha a Webáruház a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta, e kötelezettségének megfelelő határidőn belül, az Ön érdekeit kímélve nem tud eleget tenni, vagy ha a kijavításhoz vagy a



kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt, az Ön – választása szerint – a vételár arányos leszállítását igényelheti, a hibát a Webáruház költségére maga kijavíthatja vagy mással kijavíttathatja, vagy elállhat a szerződéstől. Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.

## **Jótállási igény érvényesítését kizáró hibák**

Nem tartozik jótállás alá a hiba, ha annak oka a Termék Ön részére való átadását követően lépett fel, így például, ha a hibát:

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

## **A szavatossági igény esetén történő eljárás (fogyasztónak minősülő Vásárló esetén)**

Ön a kijavítás iránti igényét választása szerint a Webáruház székhelyén, bármely telephelyén, fióktelepén és a Webáruház által a jótállási jegyen feltüntetett javítószolgálatnál közvetlenül is érvényesítheti. Jótállási igényeit a 0. pontban meghatározott elérhetőségeken keresztül jelentheti be a Webáruház felé.

A szerződés megkötésének bizonyítása Önt terheli (számlával, nyugtával).

A Webáruházat terhelik a szavatossági kötelezettség teljesítésével kapcsolatos költségek.

A Webáruház köteles az Ön által nála bejelentett szavatossági vagy jótállási igényéről jegyzőkönyvet felvenni, és annak másolatát késedelem nélkül, igazolható módon az Ön rendelkezésére bocsátani.

A kijavítást vagy kicserélést – a Termék tulajdonságaira és az Ön által elvárható rendeltetésére figyelemmel – megfelelő határidőn belül, az Ön érdekeit kímélve kell elvégezni.

Ha az Ön által bejelentett szavatossági vagy jótállási igény teljesíthetőségéről annak bejelentésekor a Webáruház nem tud nyilatkozni, álláspontjáról öt munkanapon belül, igazolható módon köteles értesíteni Önt.

A Webáruház a jegyzőkönyvet felvételétől számított három évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóság számára bemutatni.

A Webáruház törekszik arra, hogy a kijavítást vagy kicserélést legfeljebb tizenöt napon belül elvégezze. Ha a kijavítás vagy kicserélés időtartama a tizenöt napot meghaladja, akkor a Webáruház Önt tájékoztatni köteles a kijavítás vagy a csere várható időtartamáról. A tájékoztatás az Ön előzetes hozzájárulása esetén elektronikus úton vagy a fogyasztó általi átvételi igazolásra alkalmas más módon történik.



Ha a Termék cseréjére nincs lehetőség, a Webáruház köteles az Ön által bemutatott számlán vagy nyugtán feltüntetett vételárat nyolc napon belül az Ön részére visszatéríteni. A nyolc napos határidő a kijavításra előírt harmincnapos határidő eredménytelen elteltekor kezdődik.

## **A kijavítás egyéb szabályai kötelező jótállás esetén**

A jótállási idő a Terméknek vagy a Termék részének kicserélése (kijavítása) esetén a kicserélt (kijavított) Termékre (termékrészre), valamint a kijavítás következményeként jelentkező hiba tekintetében újból kezdődik.

Ha Ön a Termék meghibásodása miatt a vásárlástól (üzembe helyezéstől) számított három munkanapon belül érvényesít csereigényt, a Webáruház nem hivatkozhat aránytalan többletköltségre, hanem köteles a Terméket kicserélni, feltéve, hogy a meghibásodás a rendeltetésszerű használatot akadályozza.

Önt azonban nem illeti meg az a jog, hogy ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és jótállási igényt, illetve termékszavatossági és jótállási igényt egyszerre, egymással párhuzamosan érvényesítsen.

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

Ha a felek között jogvita alakul ki, melyet békés úton rendezni nem tudnak, Ön békéltető testületi eljárást kezdeményezhet, a **Error! Reference source not found.** pontban feltüntetettek szerint.

A Webáruház nem vállal szavatosságot az olyan károkért, amelyek a kárveszély átszállása utáni hibás vagy gondatlan kezelésből, túlzott igénybevételből, illetve a meghatározottól eltérő behatásokból, illetve egyéb, a Termékek nem rendeltetésszerű használatából keletkeztek.

## **Jogérvényesítési lehetőségek**

### **Panaszügyintézés**

#### **Mikor tehet Ön panaszt?**

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.

#### **Hogyan teheti meg panaszát?**

Ön a panaszát szóban és írásban is megteheti.

#### **Hol tehet Ön panaszt?**

Ön a Termékkel vagy a Webáruház értékesítési tevékenységével kapcsolatos fogyasztói kifogásait elsősorban közvetlenül a 0. pontban meghatározott elérhetőségeken keresztül terjesztheti elő.





## Szöbeli panasz

### A szóbeli panasz kivizsgálásának szabályai

A Webáruház a telefonon keresztül közölt szóbeli panaszt köteles azonnal megvizsgálni és amennyiben arra lehetősége van, szükség szerint orvosolni. Ha Ön a panasz kezelésével nem ért egyet vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, akkor a Webáruház a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel.

### A jegyzőkönyvre vonatkozó szabályok

A Webáruház a telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén Önnek legkésőbb az érdemi válasszal egyidejűleg – legkésőbb 30 napon belül - megküldi a jegyzőkönyv másolati példányát.

A Webáruház panaszról felvett jegyzőkönyv másolatát a panasz felvételétől számított három évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak bemutatni.

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

Egyekben a szóbeli panasz feldolgozásakor a Webáruház az írásbeli panaszra vonatkozó szabályok szerint jár el.

## Írásbeli panasz

A Webáruház a hozzá írásban érkezett panaszt **30 napon belül** érdemben **megválaszolja** és intézkedik annak közléséről.

A panasz elutasítása esetén a Webáruház az elutasítás indokáról tájékoztatja Önt. A panasz elutasítása esetén a Webáruház köteles Önt írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell továbbá az illetékes hatóság, illetve az Ön lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. A tájékoztatásnak arra is ki kell terjednie, hogy a Webáruház a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást.

## Egyéb jogérvényesítési lehetőségek

Amennyiben a Webáruház és a Vásárló között esetlegesen fennálló fogyasztói jogvita a Webáruházzal való tárgyalások során nem rendeződik, a fogyasztónak minősülő Vásárló, a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testülethez fordulhat és kezdeményezheti a testület eljárását, illetve fordulhat a Webáruház székhelye szerint illetékes békéltető testülethez is, továbbá a következő jogérvényesítési lehetőségek állnak nyitva a Vásárló számára:

- Békéltető testületi eljárás
- Panasztétel a fogyasztóvédelmi hatóságnál
- Vitarendezési eljárás az EU online vitarendezési platformján keresztül
- Bírósági eljárás kezdeményezése



## 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.

## Vitarendezési eljárás az Európai Unió online vitarendezési platformján keresztül

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

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.

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

Általános fogyasztóvédelmi hatóságként a kormányhivatalokat jelölte ki a jogszabály. A kormányhivatalok elérhetősége: <https://www.kormanyhivatal.hu/hu/elerhetosegek>

## Békéltető testület eljárásának kezdeményezése

Békéltető testületek elérhetősége:

<http://www.bekeltetes.hu/index.php?id=testuletek>

Amennyiben a Webáruház a Fogyasztó panaszát elutasítja, úgy a Fogyasztó jogosult a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testülethez is fordulni. A békéltető testület eljárása megindításának feltétele, hogy a Fogyasztó a Webáruházzal közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését.

**A békéltető testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában Fogyasztónak minősül a külön törvény szerinti civil szervezet, egyház, társasház, lakásszövetkezet, mikro-, kis- és középvállalkozás is, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz, vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje.**

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 Webáruház és a Fogyasztó 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 Webáruház kérésére tanácsot ad a fogyasztót megillető jogokkal és a Fogyasztót terhelő kötelezettségekkel kapcsolatban.

A békéltető testület eljárása a Fogyasztó kérelmére indul. A kérelmet a békéltető testület elnökéhez kell írásban benyújtani. Az írásbeliség követelményének levél, távirat, távgépíró vagy telefax útján,



továbbá bármely egyéb olyan eszközzel is eleget lehet tenni, amely a címzett számára lehetővé teszi a neki címzett adatoknak az adat céljának megfelelő ideig történő tartós tárolását, és a tárolt adatok változatlan formában és tartalommal történő megjelenítését.

A kérelemnek tartalmaznia kell:

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

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

A Webáruházat a békéltető testületi eljárás során együttműködési kötelezettség terheli. Ennek megszegése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság rendelkezik hatáskörrel. A Webáruházak jogsértő magatartása ellen kötelező bírságkiszabás alkalmazandó, arról való eltekintésre nincs lehetőség, az nem mellőzhető a kis- és középvállalkozások esetén sem.

A bírság mértéke kis- és középvállalkozások esetén 15 ezer forinttól 500 ezer forintig terjedhet, míg a számviteli törvény hatálya alá tartozó, 100 millió forintot meghaladó éves nettó árbevétellel rendelkező, nem kis- és középvállalkozás esetén 15 ezer forinttól, a vállalkozás éves nettó árbevételének 5%-áig, de legfeljebb 500 millió forintig terjedhet.

Az eljárás keretében köteles a válaszirátát megküldeni a békéltető testület számára és a meghallgatáson egyezség létrehozatalára feljogosított személy részvételét biztosítani. Amennyiben a Webáruház székhelye vagy telephelye nem a területileg illetékes békéltető testületet működtető kamara szerinti megyében van bejegyezve, a vállalkozás együttműködési kötelezettsége a fogyasztó igényének megfelelő írásbeli egyezségkötés lehetőségének felajánlására terjed ki.

A békéltető testület egyezséget próbál meg létrehozni a fogyasztó és a vállalkozás között, ennek hiányában pedig dönt az ügyben. Fontos, hogy a vásárló csak szerződésének teljesítésével, azaz egyedi



jogvitájával kapcsolatban fordulhat a testülethez, más, a fogyasztóvédelmi hatóság hatáskörébe tartozó ügyben (pl. megtévesztés, ár feltüntetés stb.) nem, ilyen esetben a békéltető testület átteszi az ügyet a fogyasztóvédelmi hatósághoz.

**Az egyes területileg illetékes Békéltető Testületek elérhetőségei:**

Amennyiben valamelyik elérhetőségi adat megváltozott, az alábbi linken tudja a legfrissebb elérhetőségi adatokat megtekinteni: <http://www.bekeltetes.hu/index.php?id=testuletek>

**Baranya Megyei Békéltető Testület**

Cím: 7625 Pécs, Majorossy I. u. 36.  
Telefonszám: 06-72-507-154  
Fax: 06-72-507-152  
Email: [info@baranyabekeltetes.hu](mailto:info@baranyabekeltetes.hu)

**Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület**

Cím: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.  
Telefonszám: 06-76-501-500; 06-76-501-525, 06-76-501-523  
Fax: 06-76-501-538  
Email: [bekeltetes@bacsbekeltetes.hu](mailto:bekeltetes@bacsbekeltetes.hu)

**Békés Megyei Békéltető Testület**

Cím: 5600 Békéscsaba, Penza ltp. 5.  
Telefonszám: 06-66-324-976  
Fax: 06-66-324-976  
Email: [bekeltetes@bmkik.hu](mailto:bekeltetes@bmkik.hu)

**Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Békéltető Testület**

Cím: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.  
Telefonszám: 06-46-501-091; 06-46-501-870  
Fax: 06-46-501-099  
Email: [bekeltetes@bokik.hu](mailto:bekeltetes@bokik.hu)

**Budapesti Békéltető Testület**

Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. III. em. 310.  
Telefonszám: 06-1-488-2131  
Fax: 06-1-488-2186  
Email: [bekelteto.testulet@bkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@bkik.hu)

**Csongrád Megyei Békéltető Testület**

Cím: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.  
Telefonszám: 06-62-554-250/118  
Fax: 06-62-426-149  
Email: [bekelteto.testulet@csmkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@csmkik.hu)

**Fejér Megyei Békéltető Testület**

Cím: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.  
Telefonszám: 06-22-510-310  
Fax: 06-22-510-312  
Email: [fmkik@fmkik.hu](mailto:fmkik@fmkik.hu)

**Győr-Moson-Sopron Megyei Békéltető Testület**

Cím: 9021 Győr, Szent István út 10/a.  
Telefonszám: 06-96-520-217  
Fax: 06-96-520-218  
Email: [bekeltetotestulet@gymkik.hu](mailto:bekeltetotestulet@gymkik.hu)

**Hajdú-Bihar Megyei Békéltető Testület**

Cím: 4025 Debrecen, Vörösmarty u. 13-15.  
Telefonszám: 06-52-500-710  
Fax: 06-52-500-720  
Email: [bekelteto@hbkik.hu](mailto:bekelteto@hbkik.hu)

**Heves Megyei Békéltető Testület**

Cím: 3300 Eger, Faiskola út 15.  
Telefonszám: 06-36-429-612  
Fax: 06-36-323-615  
Email: [hkik@hkik.hu](mailto:hkik@hkik.hu)

**Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Békéltető Testület**

Cím: 5000 Szolnok, Verseghy park 8. III. emelet 305-

**Komárom-Esztergom Megyei Békéltető Testület**

Cím: 2800 Tatabánya, Fő tér 36.



306.  
Telefonszám: 06-56-510-621, 06-20-373-2570  
Fax: 06-56-510-628  
Email: bekeltetotestulet@jnszmkik.hu

Telefonszám: 06-34-513-027  
Fax: 06-34-316-259  
Email: bekeltetes@kemkik.hu

#### **Nógrád Megyei Békéltető Testület**

Cím: 3100 Salgótarján, Alkotmány út 9/A.  
Telefonszám: 06-32-520-860  
Fax: 06-32-520-862  
Email: nkik@nkik.hu

#### **Pest Megyei Békéltető Testület**

Cím: 1119 Budapest, Etele út 59-61. II. emelet 240.  
Levelezési cím: 1364 Budapest, Pf.: 81  
Telefonszám: 06-1-269-0703  
Fax: 06-1-474-7921  
Email: pmbekelteto@pmkik.hu

#### **Somogy Megyei Békéltető Testület**

Cím: 7400 Kaposvár, Anna u.6.  
Telefonszám: 06-82-501-026  
Fax: 06-82-501-046  
Email: skik@skik.hu

#### **Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Békéltető Testület**

Cím: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.  
Telefonszám: 06-42-311-544  
Fax: 06-42-311-750  
Email: bekelteto@szabkam.hu

#### **Tolna Megyei Békéltető Testület**

Cím: 7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25. III. emelet  
Telefonszám: 06-74-411-661  
Fax: 06-74-411-456  
Email: kamara@tmkik.hu

#### **Vas Megyei Békéltető Testület**

Cím: 9700 Szombathely, Honvéd tér 2.  
Telefonszám: 06-94-312-356  
Fax: 06-94-316-936  
Email: vmkik@vmkik.hu

#### **Veszprém Megyei Békéltető Testület**

Cím: 8200 Veszprém, Radnóti tér 1. földszint 116.  
Telefonszám: 06-88-429-008  
Fax: 06-88-412-150  
Email: bekelteto@veszpremikamara.hu

#### **Zala Megyei Békéltető Testület**

Cím: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi u. 24.  
Telefonszám: 06-92-550-513  
Fax: 06-92-550-525  
Email: zmbekelteto@zmkik.hu

A Webáruházat a békéltető testületi eljárás során együttműködési kötelezettség terheli.

### **Bírósági eljárás kezdeményezése**

Amennyiben a Vásárló nem fordul békéltető testülethez, vagy az eljárás nem vezetett eredményre, úgy a jogvita rendezése érdekében lehetősége van bírósághoz fordulni polgári eljárás keretében a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, valamint a Polgári Perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény rendelkezései szerint. A pert keresetlevéllel kell megindítani. A keresetlevélhez csatolni kell minden olyan okiratot, annak másolatát, amelynek tartalmára bizonyítékként hivatkozik a Vásárló.

A keresetlevélben 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.

## Egyéb rendelkezések

### Felelősség

A Vásárló a Honlapot, a webshop felületét kizárólag a saját kockázatára használhatja, és elfogadja, hogy a Webáruház nem vállal felelősséget a használat során felmerülő károkért a szándékosan vagy bűncselekménnyel okozott, továbbá az életet, testi épséget, egészséget megkárosító szerződésszegésért való felelősségen túlmenően.

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

A Vásárló által a Honlap használata során esetlegesen elérhetővé tett tartalmat (például hozzászólás) a Webáruház jogosult, de nem köteles ellenőrizni, és a közzétett tartalmak tekintetében a Webáruház jogosult, de nem köteles jogellenes tevékenység folytatására utaló jeleket keresni és ezekért felelősséget nem vállal.

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

Amennyiben a Vásárló a Honlapon kifogásolható tartalmat észlel, kérjük, hogy azt haladéktalanul jelezze a Webáruház felé. Ha a Webáruház jóhiszemű eljárása során a jelzést megalapozottnak találja, jogosult az információ haladéktalan törlésére vagy annak módosítására.

### Szerzői jogok és azok megsértésének következményei

A Honlap egésze, annak grafikus elemei, szövege, blogbejegyzésben írt cikkek és technikai megoldásai és a szolgáltatás elemei szerzői jogi védelem vagy más szellemi alkotáshoz fűződő jog alatt állnak. A Webáruház a szerzői jogi jogosultja vagy a feljogosított felhasználója a Honlap, valamint a Honlapon keresztül elérhető szolgáltatások nyújtása során megjelenített valamennyi tartalomnak, bármely szerzői műnek, illetve más szellemi alkotásnak (ideértve többek közt valamennyi grafikát, fotót és egyéb anyagokat, a Honlap felületének elrendezését, szerkesztését, a használt szoftveres és egyéb megoldásokat, ötletet, megvalósítást).

A Honlap tartalmának, valamint egyes részeinek fizikai vagy más adathordozóra mentése vagy kinyomtatása kizárólag magáncélú felhasználás céljából vagy a Webáruház előzetes írásbeli hozzájárulása esetén engedélyezett.



A fentiekben meghatározott, felhasználási engedély nélküli tartalom felhasználása esetén a Webáruház kötbér és/vagy sérelemdíj követelésére jogosult. A kötbér összege szavanként 1000 Ft, illetve képenként 25000 Ft. A szerzői jogi jogsértés dokumentálása tekintetében a Webáruház közjegyzői közreműködést vesz igénybe. A közjegyző jogosult az interneten elkövetett jogsértések tanúsítására, így közhitelesen igazolhatóak a közjegyző jelenlétében rögzített szerzői jogi jogsértések.

A jelen ÁSZF-ben kifejezetten meghatározott jogokon túlmenően, a Honlap használata, illetve az ÁSZF egyetlen rendelkezése sem biztosít jogot a Vásárlónak a Honlapon szereplő bármely kereskedelmi névnek vagy védjegynek bármely használatára, hasznosítására.

A Webáruház fenntartja minden jogát szolgáltatásának minden elemére, különös tekintettel a domain névére, 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 listázására, 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.

#### **Jogról lemondás feltételei**

Bármilyen jogról történő lemondás csak az erre vonatkozó kifejezett írásbeli nyilatkozat esetén érvényes. Amennyiben a Webáruház valamely, jelen ÁSZF alapján őt megillető jogát nem gyakorolja, nem tekinthető az adott jogról történő lemondásnak.

## **Az ÁSZF egyoldalú módosítása, kizárások**

### **Hogyan módosíthatjuk az ÁSZF-et?**

A Webáruház jogosult jelen Általános Szerződési Feltételeket a Vásárló Honlapon történő előzetes tájékoztatása mellett egyoldalúan is módosítani. A módosított rendelkezések a hatályba lépést követően a Honlap első használata alkalmával válnak hatályossá a Vásárlóval szemben, azokat a módosítást követően leadott megrendelésekre kell csak alkalmazni. Az ÁSZF módosítás nem visszamenőleges hatályú.

### **A szerződés teljessége, kizárások**

A jelen ÁSZF és a Honlapon elérhető tájékoztatók, valamint egyéb információk a Webáruház és Vásárló közötti szerződés teljes tartalmát magában foglalják.

Jelen ÁSZF alapján létrejött szerződéseknek nem képezi tartalmát, a Webáruház és a Vásárló között, a korábbi üzleti kapcsolatukban kialakult szokás és gyakorlat. Továbbá a jelen ÁSZF alapján létrejött szerződéseknek nem képezi tartalmát az adott üzletágban a hasonló jellegű szerződés alanyai által széles körben ismert és rendszeresen alkalmazott szokás.



## I. Melléklet

### FOGALMAK

**Felek:** Webáruház és Vásárló együttesen.

**Fogyasztó:** a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje.

Fontos: a békéltető testületek előtt induló eljárásokat a fenti „Fogyasztó” meghatározáson kívül eső személyek is megindíthatják, ugyanis ebben a szűk körben a fogyasztó fogalma kibővül az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró, külön **törvény szerinti civil szervezettel, egyházi jogi személlyel, társasházzal, lakásszövetkezettel, mikro-, kis- és középvállalkozással**, amely árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje.

**Fogyasztói szerződés:** Olyan szerződés, melynek egyik alanya Fogyasztónak minősül.

**Honlap:** A Webáruház által üzemeltetett elektronikus felület, amelyen a Szerződés megkötésre kerül.

**Jótállás:** A Fogyasztó és a Webáruház között kötött szerződések esetén a Polgári Törvénykönyv szerinti,

1. a szerződés teljesítéséért vállalt jótállás, amelyet a vállalkozás a szerződés megfelelő teljesítéséért a jogszabályi kötelezettségén túlmenően vagy annak hiányában önként vállal, valamint
2. a jogszabályon alapuló kötelező jótállás.

**Szerződés:** Webáruház és Vásárló között a Honlap igénybevételével létrejövő adásvételi szerződés.

**Távollévők között kötött szerződés:** olyan fogyasztói szerződés, amelyet a szerződés szerinti termék vagy szolgáltatás nyújtására szervezett távértékesítési rendszer keretében a felek egyidejű fizikai jelenléte nélkül úgy kötnek meg, hogy a szerződés megkötése érdekében a szerződő felek kizárólag távollévők közötti kommunikációt lehetővé tévő eszközt alkalmaznak.

**Termék(ek):** a Honlap kínálatában szereplő, értékesítésre szánt birtokba vehető forgalomképes ingó dolog/dolgok, mely a Szerződés tárgyát képezheti(k) a Vásárló megrendelése esetén.

**Vásárló:** a Honlapon keresztül vételi ajánlat megtételével Szerződést kötő személy, amely egyaránt lehet fogyasztó vagy nem fogyasztónak minősülő szervezet (jogi személy vagy annak nem minősülő más szervezet).

**Webáruház:** a jelen ÁSZF egyik szerződő fele, a 0. pontban meghatározott szervezet vagy egyéni vállalkozó.