

Általános Szerződési és Felhasználási feltételek (ÁFSZ)

medenceoazis.hu - hatályos ettől a naptól: 2021.01.01.

Üdvözljük honlapunkon! Köszönjük, hogy vásárlása során bennünket tisztel meg bizalmával!

Ha a jelen Általános Szerződési Feltételekkel, a honlap használatával, az egyes termékekkel, a vásárlás menetével kapcsolatban kérdése merült fel, vagy amennyiben egyedi igényét szeretné velünk megbeszélni, úgy kérjük, vegye fel munkatársunkkal a kapcsolatot a megadott elérhetőségeken!

A Szolgáltató (Eladó, Vállalkozás) adatai:

Cégnév:	Medenceoázis Kft.
Székhely:	9012 Győr, Keréktó utca 9.
Céjegyzékszám:	08-09-033725
Cégbíróság:	Győri Törvényszék Cégbírósága
Adószám:	27475731-2-08
Hatósági engedély szám:	DPO-NAIH-0006911/2020
Képviselő:	Mészáros Balázs
E-mail:	iroda@medenceoazis.hu
Honlap:	https://www.medenceoazis.hu
Bankszámlaszám:	12096736-01791960-00100000

Társaságunk az Ön által megadott személyes adatokat az adatkezelő alábbi [webshop](#)-, [e-mail](#)- és [számlázási tárhelyszolgáltatók](#) üzemeltetésében lévő [szervereken](#) tárolja.

WEBSHOP

Név: Shoprenter.hu Kft.
Székhely: 4028 Debrecen, Kassai út 129.
E-mail: info@shoprenter.hu
Telefon: +36-1/234-5012
Honlap: www.shoprenter.hu
Szerverpark üzemeltető: Magyar Telekom Nyrt.
Szerver fizikai helye: 1087 Budapest, Asztalos Sándor u. 13.

E-MAIL

Név: Rackhost Zrt.
Székhely: 6722 Szeged, Tisza Lajos körút 41.
E-mail: info@rackhost.hu
Telefon: +36-1/445-1200
Fax: +36-1/445-1201
Honlap: www.rackhost.hu

SZÁMLÁZÁS

Név: KBOSS.hu Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság (KBOSS.hu Kft.)
Székhely: 1031 Budapest, Záhony utca 7.
E-mail: info@szamlazz.hu
Adatvédelmi tisztviselő: dr. Istvánovics Éva ügyvéd
Elérhetőség: dpo@kboss.hu

Felek: Eladó és Vevő együttesen

Fogyasztó: a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy

Fogyasztói szerződés: olyan szerződés, melynek egyik alanya fogyasztónak minősül

Honlap: a jelen weboldal, amely a szerződés megkötésére szolgál

Szerződés: Eladó és Vevő között a Honlap és elektronikus levelezés igénybevételével létrejövő adásvételi szerződés

Távollévők közötti kommunikációt lehetővé tévő eszköz: olyan eszköz, amely alkalmas a felek távollétében – szerződés megkötése érdekében – szerződési nyilatkozat megtételére. Ilyen eszköz különösen a címzett vagy a címzés nélküli nyomtatvány, a szabványlevél, a sajtótermékben közzétett hirdetés megrendelőlappal, a katalógus, a telefon, a telefax és az internetes hozzáférést biztosító eszköz

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: a Honlap kínálatában szereplő, a Honlapon értékesítésre szánt minden birtokba vehető forgalomképes ingó dolog, mely a Szerződés tárgyát képezi

Vállalkozás: a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körében eljáró személy

Vevő/Ön: a Honlapon keresztül vételi ajánlatot tevő szerződést kötő személy

Az ÁSZF hatálya, elfogadása

A közöttünk létrejövő szerződés tartalmát – a vonatkozó kötelező érvényű jogszabályok rendelkezései mellett – a jelen Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: ÁSZF) határozzák meg. Ennek megfelelően tartalmazza a jelen ÁSZF az Önt és bennünket illető jogokat és kötelezettségeket, a szerződés létrejöttének feltételeit, a teljesítési határidőket, a szállítási és fizetési feltételeket, a felelősségi szabályokat, valamint az elállási jog gyakorlásának feltételeit.

A Honlap használatához szükséges azon technikai tájékoztatást, melyet jelen ÁSZF nem tartalmaz, a Honlapon elérhető egyéb tájékoztatások nyújtják.

Ön a megrendelése véglegesítése előtt köteles megismerni a jelen ÁSZF rendelkezéseit.

A jelen ÁSZF hatálya alá tartozó szerződések nyelve a magyar nyelv.

A jelen ÁSZF hatálya alá tartozó szerződések nem minősülnek írásba foglalt szerződéseknek, azokat az Eladó nem iktatja.

Árak

Az árak forintban értendők, tartalmazzák a 27%-os ÁFÁ-t. Nem zárható ki annak a lehetősége, hogy üzletpolitikai okból az Eladó az árakat módosítsa. Az árak módosítása nem terjed ki a már megkötött

szerződésekre. Amennyiben Eladó az árat hibásan tüntette fel, és megrendelés érkezett a termékre, de szerződést még nem kötöttek a felek, úgy az ÁSZF „Eljárás hibás ár” pontja alapján jár el az Eladó.

Nyilvánvalóan hibásan feltüntetett árak minősül:

- 0 Ft-os ár,
- kedvezménnyel csökkentett, de a kedvezményt tévesen feltüntető ár (pl.: 1000 Ft-os termék esetén a 20 %-os kedvezmény feltüntetése mellett 500 Ft-ért kínált termék).

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

Nézelődjön nyugodtan!

Az medenceoazis.hu webáruház szabadon böngészhető regisztráció nélkül is. Ha megtetszik valami, tegye a kosárba. Viszont vásárolni csak regisztráció után tud.

Regisztráció

A regisztrációnál tudja megadni, hogy a terméket milyen címre szállítsuk ki és hova számlázzunk. A regisztrációról visszaigazoló e-mailt küldünk és a Medenceoazis profilja már el is készült. Amennyiben nem találja levelünket kérjük ellenőrizze a SPAM mappát is. Megadott adatait bármikor módosíthatja a felhasználónévre kattintva, a Fiók menüpontban.

Vásárlás

Ha a kosárban lévő termékeket átnézte és elégedett a listával és a darabszámokkal, akkor kattintson a Tovább a pénztárba gombra.

Az Medenceoazis.hu online webáruházban feltüntetett árak mindig aktuálisak és érvényesek. Az egyes termékek mellett feltüntetett árak végső árak, melyek **tartalmazzák a 27%-os ÁFA-t** és egyéb esetleges adókat, illetékeket, azonban nem tartalmazzák a szállítási díjat.

Az akciós árak a készlet erejéig (a speciális akciós áron elérhető termékek száma feltüntetésre kerül) vagy korlátozott ideig érvényesek.

Fizetés

A Tovább a pénztárba gombra kattintva a Megrendelés összesítő oldalra irányítjuk. Ellenőrizze a szállítási adatokat, majd kattintson a Tovább a szállítási módokhoz gombra. Webáruházi rendeléseinket házhozszállítással tudjuk teljesíteni, partnereink a GLS csomagszolgálat és raklapos szállítás esetén pedig az XXL Futár Kft. Itt megjelentik a várható szállítási költség. Ezután kattinson a Tovább a fizetési módokhoz gombra. Ezután kérjük válasszon fizetési módot. Csomagjainkat banki átutalással, utánvételi, bankkártyás

fizetési és PayPal rendszeren keresztül történő kártyás fizetési móddal tudja megrendelni. Utánvétes fizetési módot 100.000 Ft bruttó kosárértéig tud választani, ezen összeg felett csak a banki átutalásos, bankkártyás és PayPal fizetési módok állnak rendelkezésre.

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.

Fizetési mód választás után kérjük ellenőrizze a számlázásra vonatkozó adatokat. Amennyiben minden adat helyes kattintson a Tovább az összegzéshez. Rendelés összegzése oldalon még egyszer ellenőrizze a korábban megadott adatokat, a Vásárlási feltételek elfogadása után a Megrendelem gombra kattintva tudja véglegesíteni rendelését.

A megadott e-mail címre egy levelet küldünk, melyben minden a rendeléssel kapcsolatos információt összegzünk.

A számlát minden esetben a termékkel együtt adjuk át. A rendelési szám fontos, amennyiben kérdése lenne a rendelés állapotával kapcsolatban.

Rendeléskövetés

Rendelése állapotáról a rendeles@medenceoazis.hu email címen tud informálódni. Korábbi rendelései listáját a felhasználónévre kattintva, a Korábbi rendelések menüpontban érheti el.

Szállítás

A házhozszállításban a [GLS futárszolgálat és az XXL Futár Kft.](#) a partnerünk, akik az egész ország területére a megrendelés követő **3-4 munkanapon** belül viszik ki a termékeket. A csomagokat reggel 8 és este 6 között kézbesítik.

GLS szállítási díjak

0 - 1 kg között: 1.290 Ft országszerte
1 - 15 kg között: 1.790 Ft országszerte
15 - 25 kg között: 2.290 Ft országszerte
25 - 30 kg között: 2.990 Ft országszerte
30 - 40 kg között: 4.990 Ft országszerte
40 kg feletti termékek [speciális szállítást igényelnek \(raklapos kiszállítás\)](#), ennek díja 8.990 Ft.

Utánvétes fizetés estén, az utánvét-felár díja 450 Ft megrendelésenként, mely a fenti szállítási díjakhoz hozzáadódik.

Kérjük, vegye figyelembe, hogy a szállítási idő megnövekedhet készlethiány megrendelt termék esetén, rendelés módosítása, előrendelés esetén (feltüntetjük minden esetben).

Amennyiben a megadott szállítási címen a futár nem talál senkit, telefonon felveszi Önnel a kapcsolatot időpont egyeztetése céljából. Abban az esetben, ha a futár Önt többszöri próbálkozásra sem tudja elérni, s az időpont egyeztetés megghiúsul, úgy megrendelését nem tudjuk teljesíteni, azt megghiúsult tranzakcióként töröljük az élő rendelések közül. Ha a vásárlás ellenértékét megrendelésekor online már

kifizette, akkor a szállítási díjjal csökkentett befizetett összeget visszautaljuk bankszámlájára. A szállításból eredő hibákat és sérüléseket átvételkor a Megrendelőnek kell ellenőriznie. A szállításból eredő hibákért az Medenceoasis webáruház nem vállal felelősséget.

Vásárló a jelen ÁSZF szerint élhet jogérvényesítési lehetőségeivel.

Elektronikus fizetési megoldás alkalmazása esetén a fizetés az Eladó által meghatározott pénznemben valósul meg,

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

Eladó a szállítási díj megfizetését követően teljesíti a megrendelést, amennyiben Vásárló a szállítási díjat nem fizeti meg Eladó számára, vagy a saját szállítást nem oldja meg az előre egyeztetett időpontig, Eladó a szerződést felmondja és az előre megfizetett vételárat visszafizeti Vásárló számára..

Tájékoztató a fogyasztó vevőt megillető elállási jogról

A fogyasztónak minősülő vásárló (kizárólag a szakmája, foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy) a szerződéstől 14 naptári napon belül (beleértve a 14. naptári napot is) indokolás nélkül elállhat.

Ennek módjáról a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet rendelkezik. A fogyasztó az elállási jogát attól a naptól kezdve gyakorolhatja, amikor az árut átvette. A fogyasztó ezen jogát a jogszabályoknak megfelelően a termék megrendelése és az áruátvétele közti időben is gyakorolhatja.

Ha a Fogyasztó elállási jogával élni kíván, elállási szándékát tartalmazó egyértelmű nyilatkozatát köteles eljuttatni (postán vagy elektronikus úton küldött levél útján) a medenceoasis.hu weboldal Impresszum menüpont Elérhetőségek fülön feltüntetett lehetőségek igénybevételével a Szolgáltató részére. A Fogyasztó határidőben gyakorolja elállási jogát, ha a fent megjelölt határidő lejártá előtt elküldi elállási nyilatkozatát a Szolgáltató részére. A Fogyasztót terheli annak bizonyítása, hogy elállási jogát ezen pontban meghatározott rendelkezéseknek megfelelően gyakorolta. Mindkét esetben a Szolgáltató e-mailben haladéktalanul visszaigazolja a Fogyasztó elállási nyilatkozatának megérkezését. Írásban történő elállás esetén azt határidőben érvényesítettnek kell tekinteni, ha a Fogyasztó az erre irányuló nyilatkozatát 14 naptári napon belül elküldi a Szolgáltatónak. A szolgáltató postai úton történő jelzés esetén a postára adás dátumát, e-mailen keresztül történő értesítés esetén az e-mail küldésének idejét veszi figyelembe. A Fogyasztó levelét ajánlott küldeményként adja postára, hogy hitelt érdemlően bizonyítható legyen a feladás dátuma. A Fogyasztó elállás esetén köteles a megrendelt terméket a Szolgáltató alábbi címére indokolatlan késedelem nélkül, de legkésőbb elállási nyilatkozatának közlésétől számított 14 napon belül visszaküldeni:

MEDENCEOÁZIS webáruház
Medenceoázis Kft.
9012 Győr, Keréktő utca 9.

A határidő betartottnak minősül, ha a Fogyasztó a 14 napos határidő letelte előtt elküldi (postára adja vagy az általa megrendelt futárnak átadja) a terméket.

Szolgáltató felhívja Fogyasztó figyelmét, hogy a terméket/termékeket [visszaigazolt elállási nyilatkozat hiányában ne juttassa vissza Szolgáltató részére](#). Kérjük, minden esetben várja meg visszaigazolásunkat.

A termék a Szolgáltató címére történő visszaküldésének költsége a Fogyasztót terheli. [A Szolgáltatónak az utánvétellel visszaküldött csomagot nem áll módjában átvenni](#). A termék visszaküldésének költségén kívül az elállás kapcsán a Fogyasztót semmilyen más költség nem terheli. Ha a Fogyasztó eláll a szerződéstől, a Szolgáltató haladéktalanul, de legkésőbb a Fogyasztó elállási nyilatkozatának kézhezvételétől számított 14 napon belül visszatéríti a Fogyasztó által teljesített valamennyi ellenszolgáltatást, [kivéve a kiszállítási költséget](#).

A Szolgáltató 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 Szolgáltató a korábbi időpontot veszi figyelembe.

Fogyasztót a termék vételára abban az esetben illeti meg, ha visszaszolgáltató termék [sérülésmentes, hiánytalan csomagolású](#).

A visszatérítés során a Szolgáltató [átutalásos](#) fizetési módot alkalmaz.

A Fogyasztó felelősségre vonható a termékben bekövetkezett értékcsökkenésért, ha az a termék jellegének, tulajdonságainak megállapításához szükséges használatot meghaladó használat miatt következett be, tehát a terméket nem csak kipróbálta, hanem a megadott idő alatt rendeltetésszerűen használta.

Szavatosság és jótállás

A szavatossági jogok sorrendje

Akár szavatosságra, akár jótállásra „hivatkozik” is a vevő (Fogyasztó) hibás teljesítés esetén, őt az új Ptk. 6:159. § (2) bekezdése rendelkezése alapján négyféle ún. szavatossági jog illeti meg: a kijavítás / a kicserélés / az árleszállítás / a vételár-visszatérítési igény (ún. elállás).

[Elsősorban kijavítást vagy kicserélést](#) igényelhet, kivéve, ha a választott szavatossági jog teljesítése lehetetlen, vagy ha az a kötelezettnek – másik szavatossági igény teljesítésével összehasonlítva – aránytalan többletköltséget eredményezne, figyelembe véve a szolgáltatás hibátlan állapotban képviselt értékét, a szerződésszegés súlyát és a szavatossági jog teljesítésével a jogosultnak okozott érdeksérelmet

vagy

[Másodsorban az ellenszolgáltatás arányos leszállítását](#) igényelheti, a hibát a kötelezett költségére maga kijavíthatja vagy mással kijavíttathatja,

vagy

[A szerződéstől elállhat](#), ha a kötelezett a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta, e kötelezettségének a törvényben foglaltak szerinti feltételekkel nem tud eleget tenni, vagy ha a jogosultnak a kijavításhoz vagy kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt.

Az új Ptk. is tartalmazza azt a szabályt, miszerint [jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye](#). A törvény rögzíti, hogy a kijavítást vagy kicserélést – a dolog tulajdonságaira és a jogosult által elvárható rendeltetésére figyelemmel – megfelelő határidőn belül, a jogosult érdekeit kímélve kell elvégezni.

Milyen határidőn belül reklamálhatunk?

Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés esetén a fogyasztó szavatossági igénye a teljesítés időpontjától számított két év alatt évül el.

Fontos szabály, hogy nem számít bele az elévülési időbe a kijavítási időnek az a része, amely alatt a jogosult a dolgot rendeltetésszerűen nem tudja használni.

A dolognak a kicseréléssel vagy a kijavítással érintett részére a szavatossági igény elévülése újból kezdődik. Ezt a szabályt kell alkalmazni arra az esetre is, ha a kijavítás következményeként új hiba keletkezik.

Melyek azok az esetek, amikor az eladót nem terheli szavatossági kötelezettség?

Az új Ptk. 6:157. § (1) bekezdésében meghatározott rendelkezések tartalmazzák a szavatossági felelősség alóli mentesülés eseteit, miszerint a mentesülésre két esetben kerülhet sor:

- ha a hibát a jogosult a szerződéskötés időpontjában ismerte;
- ha a hibát a jogosultnak a szerződéskötés időpontjában ismernie kellett.

Fontos, hogy az eladónak csakis a vevő (Fogyasztó) által ismert hiba vonatkozásában nincs szavatossági felelőssége – és csak az ilyen jellegű hibákra mondják jogszerűen az eladók, hogy ezekre nincs szavatosság (és nem lehet emiatt a terméket pl. kicseréltetni).

Mikor mentesül az Eladó a jótállási kötelezettsége alól?

Az Eladó a jótállási kötelezettsége alól csak abban az esetben 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.

Ki mikor mit bizonyít?

A szavatosság körében fő szabály szerint a vásárló köteles bizonyítani „igazát”, vagyis azt, hogy a hiba oka már a vásárláskor megvolt a termékben és a hibát nem a vevői rendeltetésellenes használat okozta. Szavatosságnál azonban fontos, a fogyasztói szerződésekre irányadó – és a fő szabály alól kivételt képező – szabály, miszerint a teljesítéstől számított 6 hónapon belül felismert hiba esetén vélelmezni kell (úgy kell tekinteni), hogy a hiba oka már a teljesítés időpontjában is megvolt. Ennek értelmében az első hat hónapban jelentkező kellékhiany miatti felelősség alól az eladó fél csak akkor mentesül, ha bizonyítja, hogy az eladáskor a termék hibátlan volt, tehát a hiba oka a teljesítés után, a termék nem rendeltetészerű használata miatt keletkezett.

Tehát a jótállás teljes időtartama és a szavatossági idő első 6 hónapja alatt egyaránt a kötelezettet (az eladót) terheli a bizonyítás, azaz csak akkor mentesül a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a

teljesítés után keletkezett. Kiemelendő azonban, hogy csakis a Ptk. szerinti fogyasztói szerződésekre áll ez a vélelem szavatosság esetén.

Kötelező jótállási ismertető

A jótállási igény a jótállási határidőben érvényesíthető, kötelező jótállás esetén ez **egy év**, amelynek kezdő időpontja a termék fogyasztónak történő átadása, vagy ha az eszközt üzembe kell helyezni és azt a forgalmazó vagy annak megbízottja végzi, akkor az üzembe helyezés napja. Tehát fontos kihangsúlyozni, hogy a jótállási idő nem feltétlenül a vásárlás napján kezdődik.

Látni kell azonban, hogy a gyakorlatban a teljesítéstől (vásárlástól) számítottan „párhuzamosan” telik a szavatossági és jótállási határidő, azok sokszor átfedésben vannak. Amennyiben például a fogyasztó szivattyút vásárol 10.000 Ft feletti értékben, arra a vonatkozó rendelet alapján egy év kötelező jótállás jár, függetlenül attól, hogy a Ptk. alapján pedig – fogyasztói szerződés esetén – két év jogvesztő határidőn belül érvényesíthetőek a szavatossági jogok.

A jótállás azt jelenti, hogy a jótállást nyújtó fél (eladó) a hibátlan teljesítésért olyképpen felel, hogy a jótállás időtartama alatt felmerült minőségi kifogás esetén a felelősség alól csakis akkor mentesül, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után, jellemzően a termék fogyasztó által történő nem rendeltetésszerű használata vagy kezelése miatt keletkezett.

A jótállás alapján érvényesíthető jogok a kötelező jótállás keretében a jótállási idő alatt felmerülő minőségi kifogás esetében lényegében a szavatossági jogokat (kijavítást, kicserélést, árleszállítást, elállást) lehet – de kedvezőbb feltételekkel – érvényesíteni.

Ha a jótállásra kötelezett kötelezettségének a jogosult felhívására – megfelelő határidőben – nem tesz eleget, a jótállási igény a felhívásban tűzött határidő elteltétől számított három hónapon belül akkor is érvényesíthető bíróság előtt, ha a jótállási idő már eltelt. E határidő elmulasztása jogvesztéssel jár. A jótállási igény érvényesítésére egyebekben a szavatossági jogok gyakorlására vonatkozó szabályokat kell megfelelően alkalmazni.

Panaszügyintézés és jogérvényesítési lehetőségek

A fogyasztó a termékkel vagy az Eladó tevékenységével kapcsolatos fogyasztói kifogásait az alábbi elérhetőségeken terjesztheti elő:

- Telefon: + 36 30 471 0812
- Internet cím: <https://www.medenceoazis.hu>
- E-mail: iroda@medenceoazis.hu

A fogyasztó **szóban vagy írásban közölheti a vállalkozással a panaszát**, amely a vállalkozásnak, illetve a vállalkozás érdekében vagy javára eljáró személynek az áru fogyasztók részére történő forgalmazásával, illetve értékesítésével közvetlen kapcsolatban álló magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozik.

A szóbeli panaszt a vállalkozás köteles azonnal megvizsgálni, és szükség szerint orvosolni. Ha a fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a vállalkozás a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a fogyasztónak átadni.

Telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a fogyasztónak legkésőbb 30 napon belül - az írásbeli panaszra adott válasza vonatkozó előírásoknak megfelelően - az érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni. Egyebekben pedig az írásbeli panaszra vonatkozóan az alábbiak szerint köteles eljárni. [Az írásbeli panaszt a vállalkozás](#) - ha az Európai Unió közvetlenül alkalmazandó jogi aktusa eltérően nem rendelkezik - a beérkezését követően [harminc napon belül köteles írásban érdemben megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt](#). Ennél rövidebb határidőt jogszabály, hosszabb határidőt törvény állapíthat meg. A panaszt elutasító álláspontját a vállalkozás indokolni köteles. A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt a vállalkozás köteles egyedi azonosítószámmal ellátni.

[A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:](#)

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

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

A panasz elutasítása esetén a vállalkozás köteles a fogyasztót írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell továbbá az illetékes hatóság, illetve a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. A tájékoztatásnak arra is ki kell terjednie, hogy a vállalkozás a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást. Amennyiben az Eladó és a fogyasztó között esetlegesen fennálló fogyasztói jogvita a tárgyalások során nem rendeződik, az alábbi jogérvényesítési lehetőségek állnak nyitva a fogyasztó számára:

[Fogyasztóvédelmi eljárás](#)

Panasztétel a fogyasztóvédelmi hatóságoknál. Amennyiben a fogyasztó fogyasztói jogainak megsértését észleli, jogosult panasszal fordulni a lakóhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatósághoz. A panasz elbírálását követően a hatóság dönt a fogyasztóvédelmi eljárás lefolytatásáról. A fogyasztóvédelmi elsőfokú hatósági feladatokat a fogyasztó lakóhelye szerint illetékes fővárosi és megyei kormányhivatalok látják el, ezek listája itt található: <http://www.kormanyhivatal.hu/>

Bírósági eljárás

Ügyfél jogosult a fogyasztói jogvitából származó követelésének bíróság előtti érvényesítésére polgári eljárás keretében a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, valamint a Polgári Perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény rendelkezései szerint.

Békéltető testületi eljárás

Tájékoztatjuk, hogy Ön velünk szemben fogyasztói panasszal élhet. Amennyiben az Ön fogyasztói panaszát elutasítjuk, úgy Ön jogosult az Ön lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes Békéltető Testülethez is fordulni: a békéltető testület eljárása megindításának feltétele, hogy a fogyasztó az érintett vállalkozással közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését. Az eljárásra - a fogyasztó erre irányuló kérelme alapján - az illetékes testület helyett a fogyasztó kérelmében megjelölt békéltető testület illetékes.

A vállalkozást a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli.

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

Amennyiben a 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 fenti együttműködési kötelezettség megszegése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság rendelkezik hatáskörrel, amely alapján a jogszabályváltozás következtében a vállalkozások jogsértő magatartása esetén [kötelező bírságkiszabás](#) alkalmazandó, bírságtól való eltekintésre nincs lehetőség. A fogyasztóvédelemről szóló törvény mellett módosításra került a kis- és középvállalkozásokról szóló törvény vonatkozó rendelkezése is, így a kis- és középvállalkozások esetén sem mellőzhető majd a bírság kiszabása.

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. A kötelező bírság bevezetésével a jogalkotó a békéltető testületekkel való együttműködés nyomatékosítását, illetve a vállalkozásoknak a békéltető testületi eljárásban való aktív részvételének biztosítását célozza.

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 vállalkozás 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 vagy telefax útján, továbbá bármely egyéb olyan eszközzel is eleget lehet tenni, amely a címzett számára lehetővé teszi a neki címzett adatoknak az adat céljának megfelelő ideig történő tartós tárolását, és a tárolt adatok változatlan formában és tartalommal történő megjelenítését. [A kérelemnek tartalmaznia kell:](#)

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

A kérelemhez csatolni kell azt az okiratot, illetve annak másolatát (kivonatát), amelynek tartalmára a fogyasztó bizonyítékként hivatkozik, így különösen a vállalkozás írásbeli nyilatkozatát a panasz elutasításáról, ennek hiányában a fogyasztó rendelkezésére álló egyéb írásos bizonyítékot az előírt egyeztetés megkísérléséről.

Ha a fogyasztó meghatalmazott útján jár el, a kérelemhez csatolni kell a meghatalmazást.

A Békéltető Testületekről bővebb információ itt érhető el: <http://www.bekeltetes.hu>

A területileg illetékes Békéltető Testületekről bővebb információ itt érhető el:

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

Részleges érvénytelenség, magatartási kódex

Ha az ÁSZF valamely pontja jogilag hiányos vagy hatálytalan, attól még a szerződés további pontjai érvényben maradnak és a hatálytalan vagy hibás rész helyett a vonatkozó jogszabályok rendelkezései alkalmazandóak.

Az Eladónak nincs a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény szerinti magatartási kódexe.

A digitális adattartalom működése, műszaki védelmi intézkedések

A weboldalon megjelenő adatokat szolgáltató szerverek elérhetősége évi 99,9% feletti. Rendszeresen mentés készül a teljes adattartalomról, így probléma esetén az eredeti adattartalom visszaállítható. A weboldalon megjelenő adatokat MSSQL és MySQL adatbázisban tároljuk. Az érzékeny adatok megfelelő erősségű titkosítással vannak tárolva, kódolásukhoz processzorba épített hardveres támogatást használunk.

A termékek lényeges tulajdonságaira vonatkozó tájékoztatás

A honlapon a megvásárolható termékek lényeges tulajdonságairól az egyes termékeknél szereplő leírásokban adunk tájékoztatást.

Az adatbeviteli hibák javítása - Felelősség a megadott adatok valóságáért

Önnek a megrendelés során a megrendelés véglegesítése előtt folyamatosan lehetősége van az Ön által bevitt adatok módosítására (a böngészőben a vissza gombra kattintva az előző oldal nyílik meg, így akkor is javíthatóak a bevitt adatok, ha Ön már a következő oldalra lépett). Felhívjuk a figyelmét, hogy az Ön felelőssége, hogy az Ön által megadott adatok pontosan kerüljenek bevitelre, hiszen az Ön által megadott adatok alapján kerül számlázásra, illetve szállításra a termék. Felhívjuk a figyelmét arra, hogy a rosszul megadott e-mail cím vagy a postafiókhoz tartozó tárhely telítettsége a visszaigazolás kézbesítésének hiányát eredményezheti és meggátolhatja a szerződés létrejöttét. Amennyiben a Vásárló véglegesítette rendelését és a megadott adatokban hibát fedez fel, akkor a lehető legrövidebb időn belül kezdeményeznie kell a rendelése módosítását. A hibás rendelés módosítását a megrendeléskor megadott e-mail címről küldött levéllel, vagy telefonhívással jelezheti Vásárló az Eladó felé.