

## Általános Szerződési Feltételek

### (kiskereskedelmi üzletág)

A jelen Általános Szerződési Feltételek (továbbiakban: ÁSZF) mindenkor hatályos szövegverziója kinyomtatva a GémKer-Gémklub Kft. (továbbiakban: Szolgáltató vagy GémKer) székhelyén őrzésre kerül, a mindenkori vezető tisztségviselő aláírásával ellátva.

A jelen ÁSZF kizárólag magyar nyelven elérhető és a Szolgáltató weboldalán (gemklub.hu) és annak aldomainjein körülírt és létrejött kereskedelmi jogügyletekre terjed ki. Az ÁSZF korlátozás nélkül hozzáférhető és megismerhető az alábbi linken: PDF link

#### A. Általános adatok

A szolgáltató neve: GémKer-Gémklub Kft.

Székhelye (és egyben a panaszügyintézés helye): 1143 Budapest, Stefánia út 45.

Cégjegyzékszám: Cg. 01-09-985279, a cégjegyzékben a Szolgáltató adatait nyilvántartó és vezető hatóság a Fővárosi Törvényszék Cégbírósága

Adószáma: 23933097-2-42

Vezető tisztségviselője, törvényes képviselője: Aczél Zoltán ügyvezető

Szolgáltató elérhetőségei:

Elektronikus levelezési cím: info@gemklub.hu

Weboldal címe: gemklub.hu

A weboldal adatvédelmi szabályai, az adatkezelési és adatvédelmi tájékoztató letölthető és megismerhető innen, kérjük figyelmesen tanulmányozza át: [LINK](#)

Fizetési számlákat vezető pénzintézetek és a Szolgáltató pénzforgalmi számláinak száma:

OTP Bank Nyrt. 11705008-20502652-00000000

Unicredit Bank Hungary Zrt. 10918001-00000092-29010009

Telefonszáma: +36 20 366 7080

A tárhely-szolgáltató neve, címe, e-mail címe:

Shoprenter.hu Kft.

Cím: 4028 Debrecen Kassai út 129.

Telefonszám: 06-1/234-5011

E-mail: info@shoprenter.hu

Webcím: [www.shoprenter.hu](http://www.shoprenter.hu)

Engedélyek, tanúsítványok:

TEÁOR 52.61.03 Csomagküldő kiskereskedelem

NAIH-87254/2015.

NAIH-100217/2016

#### **A Szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetőségei**

A telefonos ügyfélszolgálat a +36 20 366 7080-as telefonszámon munkanapokon 8:00-16:00 között érhető el. Írásban az info@gemklub.hu e-mail címen, postai úton a 1143 Budapest, Stefánia út 45. alatt vagy a Szolgáltató mindenkori székhelyén.

A Szolgáltató az alábbi témákban érhető el vevői észrevételek fogadása, reklamációk kezelése, információ szolgáltatása körében:

- a. www.gemklub.hu webáruház működése, regisztráció, webáruházi rendelések státusza, kedvezményrendszer, kuponok, árak
- b. Gémklub fizikai boltok
- c. Termékinformáció
- d. Akciók
- e. Játékfejlesztés
- f. Gémklub Ráday társasjátéklklub programjai
- g. Társasjátékos rendezvények
- h. Általános Gémklubbal, Gémker-Gémklubbal kapcsolatos kérdések, ajánlatok

## **B. Általános rendelkezések**

1. Felhasználó, amennyiben belép a Szolgáltató által üzemeltetett weboldalra, vagy annak tartalmát bármilyen módon olvassa – akkor is, ha nem regisztrált felhasználója a weboldalnak, a Szabályzatban foglaltakat magára nézve kötelezőnek ismeri el. Amennyiben a Felhasználó nem fogadja el a feltételeket, nem jogosult a weboldal tartalmának megtekintésére.

2. Szolgáltató fenntart magának minden jogot a weboldal, annak bármely részlete és az azon megjelenő tartalmak, valamint a weboldal terjesztésének tekintetében. Tilos a weboldalon megjelenő tartalmak vagy azok bármely részletének letöltése, elektronikus tárolása, feldolgozása és értékesítése a Szolgáltató írásos hozzájárulása nélkül.

3. A www.gemklub.hu oldalait bárki korlátozás nélkül böngészheti, véleményét, megjegyzését közölheti. A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy az oldalon közzétett felhasználói tartalmakat moderálja vagy törölje. A www.gemklub.hu oldalainak frissítése naponta történik.

## **C. Regisztráció/vásárlás**

1. Felhasználó a weboldalon történő vásárlásával/regisztrációjával kijelenti, hogy jelen ÁSZF, és a weboldalon közzétett Adatkezelési tájékoztató feltételeit megismerte és elfogadja, az adatkezelésekhez hozzájárul.

2. A regisztráció Facebook felhasználói fiók segítségével is lehetséges, ám a vásárláshoz további adatok megadására is szükség lehet.

3. Felhasználó a vásárlás/regisztráció során köteles a saját, valós adatait megadni. A vásárlás/regisztráció során megadott valótlan, vagy más személyhez köthető adatok esetén a létrejövő elektronikus szerződés semmis. Szolgáltató kizárja felelősségét, amennyiben Felhasználó más nevében, más személy adataival veszi igénybe szolgáltatásait.

4. A Szolgáltatót a Felhasználó által tévesen és/vagy pontatlanul megadott adatokra visszavezethető szállítási késedelemért, illetve egyéb problémáért, hibáért semminemű felelősség nem terheli.

5. A Szolgáltatót nem terheli felelősség az abból adódó károkért, ha Felhasználó a jelszavát elfelejti, vagy az illetéktelenek számára bármely nem a Szolgáltatónak felröható okból hozzáférhetővé válik.

6. A Webáruházban egyaránt vásárolhatnak magánszemélyek, cégek, egyéni vállalkozók (nem viszontértékesítési céllal), oktatási intézmények, alapítványok, civil szervezetek. A regisztráció során minden adószámmal rendelkező vásárló köteles feltüntetni az adószámát.

7. A regisztrált felhasználó a webshop regisztrációját bármikor írásban, a Gémklub Ügyfélszolgálatnak küldött email útján megszüntetheti.

## **Megvásárolható termékek, szolgáltatások köre**

8. A megjelenített termékek kizárólag online rendelhetők meg. A termékekre vonatkozóan megjelenített árak forintban értendők, tartalmazzák a törvényben előírt áfát, azonban nem tartalmazzák a házhozszállítás, csomagpontra történő szállítás díját. Külön csomagolási költség nem kerül felszámításra.

9. A webshopban Szolgáltató részletesen feltünteti a termék nevét, leírását, a termékekről fotót jelenít meg. A termékek adatlapján megjelenített képek eltérhetnek a valóságtól, illusztrációként szerepelhetnek. Nem vállalunk felelősséget a webshopban megjelenő kép és a termék tényleges kinézete miatti különbözőség miatt.

10. Amennyiben akciós ár kerül bevezetésre, Szolgáltató teljeskörűen tájékoztatja Felhasználókat az akcióról és annak pontos időtartamáról.

11. Amennyiben a Szolgáltató minden gondossága ellenére hibás ár kerül a Webáruház felületére, különös tekintettel a nyilvánvalóan téves, pl. a termék közismert, általánosan elfogadott vagy becsült áráról jelentősen eltérő, esetleg rendszerhiba miatt megjelenő "0" Ft-os vagy "1" Ft-os ár, akkor a Szolgáltató nem köteles a terméket hibás áron szállítani, hanem felajánlhatja a helyes áron történő szállítást, amelynek ismeretében az Ügyfél elállhat vásárlási szándékától.

12. Hibás ár esetén esetben feltűnő értékaránytalanság áll fenn a termék valódi és feltüntetett ára között, amit egy átlagfogyasztónak azonnal észlelnie szükséges. A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.) alapján a szerződés a felek akaratának kölcsönös és egybehangzó kifejezésével jön létre. Amennyiben a felek nem tudnak megállapodni a szerződéses feltételekben, azaz nincs meg a felek akaratát kölcsönösen és egybehangzóan kifejező nyilatkozat, abban az esetben nem beszélhetünk érvényesen létrejött szerződésről, amelyekből jogok és kötelezettségek fakadnának. Ennek alapján a hibás/téves áron visszaigazolt megrendelés semmis szerződésnek tekintendő.

## **D. Gémklub Törzsvásárlói kedvezmények**

A Szolgáltató a többször visszatérő, rendszeresen vásárló felhasználók részére törzsvásárlói kedvezményrendszert működtet, melyet jelen ÁSZF hatálybalépésével megújított. Amennyiben egy vásárló eléri a meghatározott vásárlási összeget, a 30,000 Ft-ot törzsvásárlóvá válik, és attól kezdve fix %-os kedvezménnyel vásárolhat a Gémklub webáruházban. A már megszerezett törzsvásárlói státusz nem jár le (amíg a törzsvásárlói kedvezményrendszer meg nem változik, aminek lehetőségét továbbra is fenntartja Szolgáltató).

A kedvezmény mértéke

A kedvezmény általános mértéke minden törzsvásárló esetében egységesen 10% a webáruházban megvásárolható társasjátékok széles körére, míg a Gémklub kiadói játékok esetében további 5% kiemelt kedvezményt biztosít a Szolgáltató, tehát a Gémklub kiadói társasjátékok 15% kedvezménnyel vásárolhatók meg.

Kik a Gémklub törzsvásárlók?

- Minden olyan felhasználó, aki a korábbi webshopos kedvezményrendszerben a 6-15%-os kedvezménysszintekbe tartozott, automatikusan átkerül az új webshopban a törzsvásárlók csoportjába, és termékkörétől függően a termékek jelentős részét 10%-os kedvezménnyel, a Gémklub kiadói játékokat pedig a kiemelt 15%-os kedvezménnyel tudja megvásárolni.
- Továbbá minden vásárló automatikusan bekerül a törzsvásárlók közé, aki felhasználói fiókot hoz létre a webáruházban, és egy vagy több vásárlásból eléri a 30.000.- Ft-os vásárlási összeget (korlátlan idő alatt). Tehát ezáltal a korábban még a 6%-os

kedvezmény szintet el nem érők, az új vásárlók is bekerülhetnek a törzsvásárlói kedvezményrendszerbe.

- A törzsvásárlói kedvezményekre – a fenti feltételek teljesülése esetén – egyaránt jogosultak magánszemélyek, cégek, oktatási intézmények, civil szervezetek és alapítványok.

#### További fontos tudnivalók

- A Szolgáltató korábbi webáruházában a 0-5% kedvezmény szintbe tartozó vásárlók 2021. január 31-ig minden terméket egységesen 5% kedvezménnyel vásárolhatnak meg a Gémklub webáruházban.
- A törzsvásárlói kedvezmény jelenleg csak a Gémklub webáruházban érvényes, a Szolgáltató által működtetett boltokban nem. A Gémklub Törzsvásárlói kedvezmények fizikai boltokra történő kiterjesztéséről a Szolgáltató annak felmerülésekor tájékoztatást fog adni.
- A már megszerezett törzsvásárlói státusz nem jár le (amíg a törzsvásárlói kedvezményrendszer meg nem változik, aminek lehetőségét a Szolgáltató továbbra is fenntartja).
- Ha egy regisztrált felhasználó ugyan jogosult a törzsvásárlói kedvezményre, de ennek ellenére nem szeretne kedvezményesen vásárolni a Gémklub webáruházban, kérjük, hogy jelezze az info@gemklub.hu email címen.
- A webshop akcióknál minden esetben tájékoztatásra kerülnek a vásárlók, hogy az adott akció a törzsvásárló kedvezménnyel összevonható-e vagy sem.
- Az új Gémklub törzsvásárlói kedvezményrendszer érvénybe lépésének kezdete: 2020. augusztus 3.
- A Gémklub Törzsvásárlói kedvezményrendszer módosításának, illetve visszavonásának jogát a Szolgáltató fenntartja, azt egyoldalúan gyakorolhatja.
- Amennyiben bármely regisztrált vásárló 2020. augusztus 5. után nem az itt leírtaknak megfelelő kedvezmény szintet látja felhasználói fiókjában, kérjük, hogy jelezze emailen a Gémklub Ügyfélszolgálatának, az info@gemklub.hu email címen.

#### **E. Rendelés menete**

1 Felhasználó a regisztrációját követően bejelentkezik a webshopba/vagy regisztráció nélkül is megkezdheti a vásárlást.

2. Felhasználó a megvásárolni kívánt termék, termékek darabszámát beállítja.

3. Felhasználó kosárba helyezi a kiválasztott termékeket. Felhasználó bármikor megtekintheti a kosár tartalmát a „kosár” ikonra kattintva.

4. Amennyiben Felhasználó további terméket szeretne kosárba helyezni, kiválasztja a „vásárlás folytatása” gombot. Ha nem szeretne további terméket vásárolni, ellenőrzi a megvásárolni kívánt termék darabszámát. A „törlés - X” ikonra kattintva törölheti a kosár tartalmát. Mennyiség frissítéséhez a „frissítés/kosár frissítése” ikonra kattint Felhasználó. Amennyiben egy promóció feltételei szerint a Felhasználó jogosult ajándék termék igénybevételére, azt még a kosár oldalon az "ajándék kiválasztása", majd a "kosárba rakás" gombra kattintva tudja a kosár tartalmához hozzáadni. A Szolgáltató nem vállal felelősséget, amennyiben a Felhasználó saját mulasztása miatt hagyja ki a promóciós ajánlatot, illetve az ajándék termékes promóciók érvényesítésére utólagosan nincs lehetőség. Egy vásárláshoz csak egy ajándék terméket lehetséges hozzáadni. Amennyiben a Felhasználó a kosár tartalmának módosításával már nem felel meg az ajándék termékes promóció feltételeinek, a választott ajándéktermék automatikusan eltávolításra kerül a

kosárból. A kosár tartalmának véglegesítéséhez a Felhasználó a „tovább a pénztárhoz” gombra kattint.

5. A pénztárban a Felhasználó megadja a szállításhoz és értesítéshez szükséges adatait (név, email cím, telefonszám). Ekkor van lehetősége a Felhasználónak egy promóció feltételei szerinti kupont érvényesíteni. Ehhez a "kuponkód megadása" résznél a promóciós kuponkódot megadva, majd a "beváltás" gombra kattintva tudja felhasználni a kupon által nyújtott kedvezményt. A beváltott kupont lehetséges törölni a rendelésből ugyanitt, a kupon neve alatt található piros "x"-re kattintva. Egy vásárláshoz csak egy kupont lehetséges beváltani. A Szolgáltató nem vállal felelősséget, amennyiben a Felhasználó saját mulasztása miatt hagyja ki a promóciós ajánlatot, illetve a kuponos promóciók érvényesítésére utólagosan nincs lehetőség. A rögzített adatok és beváltott kuponok véglegesítéséhez a Felhasználó a "tovább a szállítási módokhoz" gombra kattint.

6. Felhasználó kiválasztja a szállítási és számlázási címet, majd a szállítási/fizetési módot, melynek típusai a következők:

#### 6.1 Szállítás/fizetési módok:

**Személyes átvétel:** a Szolgáltató üzlethelyiségében (kizárólag a Ráday utcai Gémkub boltban) történő átvételkor: Az áru átvételekor történő fizetés választása esetén a Felhasználó a Szolgáltató üzlethelyiségében fizeti meg a termék vételárát készpénzben vagy bankkártyával. Készpénzes fizetésre csak magyar forintban (HUF) van lehetőség.

Személyes átvételre a rendelés átvételéről küldött tájékoztatástól számított 8 naptári nap áll rendelkezésre. Ennek elteltét követően, amennyiben a rendelést Vásárló nem vette át, a rendelés töröltre kerül.

**Fizetés utánvétellel:** Amennyiben a megrendelt termék futárszolgálattal kerül kiszállításra belföldön, lehetőség van arra, hogy a Felhasználó a megrendelés végösszegét a futárnak teljesítse készpénzben vagy bankkártyával a megrendelt termék(ek) átvételekor.

**Online bankkártyával:** Felhasználónak lehetősége van a rendelés összértékét online, bankkártyával fizetni a Szolgáltató által igénybe vett pénzügyi szolgáltató biztonságos fizetési rendszerén keresztül. Online bankkártyás fizetés megrendeléskor az OTP Simple alkalmazás segítségével: a rendelés véglegesítése után a Vevő az OTP Simple felületére kerül, ahol biztonságos módon fizetheti ki rendelését bankkártyája segítségével. Amennyiben a fizetés bármely oknál fogva megghiúsul, a rendelés törlésre kerül.

**Csomagponton:** készpénzben vagy bankkártyával a kiválasztott csomagponton a termék(ek) átvételekor.

Házhozszállítást kizárólag Magyarország területén belül vállalunk. Házhozszállítás Budapesten és vidéken hétfőtől-péntekig 8:00-18:00 óra között történik)

A GLS Csomagpontok listája itt érhető el: <https://gls-group.eu/HU/hu/csomagpont-kereses>

#### 6.2 Szállítási költség:

A házhozszállítási költség belföldön GLS futárszolgálat esetén 15.000.- Ft és az alatti kosárérték esetén bruttó 990.- Ft, 15.000.- Ft feletti rendelés esetén díjmentes.

GLS Csomagpontra történő szállítás esetén 10.000.- Ft és az alatti kosárérték esetén bruttó 790.- Ft, 10.000.- Ft feletti rendelés esetén díjmentes.

Amennyiben a Szolgáltatóboltjában, a Ráday utcai Gémklub boltban történik az átvétel, úgy megrendelési összeghatártól függetlenül díjmentes a szállítás.

Amennyiben a felhasználó a rendelés leadása után módosítja a rendelés részleteit (részleges törlés vagy szállítási mód változtatása), akkor a módosítás utáni állapot alapján kerül meghatározásra a szállítási költség.

6.3. A rendelésről felhasználó vevő e-számlát kap arra az email címre, amellyel regisztrált, illetve megadott.

7. Amennyiben a webshopban hiba vagy hiányosság lép fel a termékeknél vagy az áraknál, fenntartjuk a jogot a korrekcióra. Ilyen esetben a hiba felismerése illetve módosítása után azonnal tájékoztatjuk a vevőt az új adatokról. Felhasználó ezt követően még egyszer megerősítheti a megrendelést, vagy elállhat a szerződéstől.

8. A fizetendő végösszeg a megrendelés összesítése és visszaigazoló levél alapján minden költséget tartalmaz. Felhasználó köteles a csomagot kézbesítéskor a futár előtt megvizsgálni, és termékeken, csomagoláson észlelt esetleges sérülés esetén köteles jegyzőkönyv felvételét kérni, sérülés esetén a csomagot nem köteles átvenni. Utólagos, jegyzőkönyv nélküli reklamációt a Szolgáltató nem fogad el! A csomagok kézbesítése munkanapokon történik 8:00-17:00 óra közötti időszakban.

9. Az adatok megadását követően Felhasználó a "megrendelés" gombra kattintva tudja elküldeni megrendelését, előtte azonban még egyszer ellenőrizheti a megadott adatokat, illetve megjegyzést is küldhet a megrendelésével kapcsolatban. E-mailben is jelezheti felénk egyéb, rendeléssel kapcsolatos kívánságát. A megjegyzésben írt, rendelésre és szállításra vonatkozó kérések teljesítését a Szolgáltató működési sajátosságaiból kifolyólag nem tudja garantálni, illetve a megjegyzésben leírtakat a futárszolgálat részére nem áll módunkban továbbítani.

10. Felhasználó a megrendeléssel tudomásul veszi, hogy fizetési kötelezettsége keletkezik.

11. Adatbeviteli hibák javítása: Felhasználó a megrendelési folyamat lezárása előtt minden esetben vissza tud lépni az előző fázisba, ahol javítani tudja a bevitt adatokat. Részletesen: A rendelés során lehetőség van a kosár tartalmának megtekintésére, illetve módosítására, amennyiben a kosár nem a megrendelni kívánt mennyiséget tartalmazza, úgy a mennyiség oszlopban található adatbeviteli mezőbe Felhasználó be tudja írni a rendelni kívánt mennyiség darabszámát, majd megnyomja a „frissítés/kosár frissítése” gombot. Amennyiben törölni kívánja Felhasználó a kosárban található termékeket, akkor az „X” „törlés” gombra kattint. A rendelés során a Felhasználónak folyamatosan lehetősége van a bevitt adatok javítására/törlésére.

12. Felhasználó e-mail-ben a megrendelés elküldését követően visszaigazolást kap. Amennyiben e visszaigazolás Felhasználó megrendelésének elküldésétől számított, a szolgáltatás jellegétől függő elvárható határidőn belül, de legkésőbb 48 órán belül Felhasználóhoz nem érkezik meg, Felhasználó az ajánlati kötöttség vagy szerződéses kötelezettség alól mentesül. A megrendelés és annak visszaigazolása akkor tekintendő a Szolgáltatóhoz, illetve az Felhasználóhoz megérkezettnek, amikor az számára hozzáférhetővé válik. Szolgáltató kizárja a visszaigazolási felelősségét, ha a visszaigazolás azért nem érkezik meg időben, mert Felhasználó rossz e-mail címet adott meg regisztrációja során, vagy a fiókjához tartozó tárhely telítettsége miatt nem tud üzenetet fogadni.

13. Felhasználó tudomásul veszi, hogy az előző pontban taglalt visszaigazolás csupán automata visszaigazolás, az szerződést nem keletkeztet. A szerződés akkor jön létre, amikor Szolgáltató az előző pontban megnevezett automata visszaigazolást követően egy újabb e-mailben értesíti a Felhasználót a megrendelés részleteiről és várható teljesítéséről.

## **7. A megrendelések feldolgozása és teljesítés**

1. A megrendelések feldolgozása nyitvatartási időben történik, munkanapokon 8:00-16:00 óra között. A megrendelés feldolgozásaként megjelölt időpontokon kívül is van lehetőség a megrendelés leadására, amennyiben az a munkaidő lejártá után történik, az azt követő napon kerül feldolgozásra. Szolgáltató ügyfélszolgálat minden esetben elektronikus úton visszaigazolja, hogy mikor tudja teljesíteni a megrendelését.

2. Általános teljesítési határidő az alábbiak szerint alakul: Amennyiben raktáron/készleten elérhető a termék, akkor 1-3 munkanap.

A webáruházban előrendelésre nincs lehetőség. Ha egy termék nincs készleten, akkor az értesítés kérése gombra kattintva a megadott email címen tájékoztatást küldünk, amikor a termék beérkezik. Ez egy héttől akár egy évet is meghaladó időszak is lehet. A termék beérkezéséről küldött tájékoztatás alapján kérjük, hogy a lehető legrövidebb időn belül adja le rendelését, mert a terméket nem tartjuk fent, ismét elfogyhat. A leadott rendeléstől számítva az általános teljesítési határidő 1-3 munkanap.

A termékértékesítő kérésének leadása és az általunk majdan küldendő, beérkezésről szóló tájékoztatás közötti időszakban várható érkezési időponttal kapcsolatban információval nem rendelkezünk, arról felvilágosítást adni nem tudunk. Ez alól kivételt képezhetnek a Gémsport saját kiadású játéka, ezzel kapcsolatban e-mailben ügyfélszolgálatunkon van lehetőség érdeklődni.

3 Az adásvételi szerződés alapján a Szolgáltató dolog tulajdonjogának átruházására, a Felhasználó a vételár megfizetésére és a dolog átvételére köteles.

4 Ha az eladó vállalkozás és a vevő fogyasztó, és az eladó vállalja a dolog vevőhöz történő eljuttatását, a kárveszély akkor száll át a vevőre, amikor a vevő vagy az általa kijelölt harmadik személy birtokba veszi a dolgot. A kárveszély a fuvarozónak történő átadásakor átszáll a vevőre, ha a fuvarozót a vevő bízta meg, feltéve, hogy a fuvarozót nem az eladó ajánlotta.

5 Ha az eladó vállalkozás és a vevő fogyasztó, a felek eltérő megállapodásának hiányában, az eladó (jelen ÁSZF szerint: Szolgáltató) a szerződés megkötését követően késedelem nélkül, de legkésőbb harminc napon belül köteles a vevő (Felhasználó) rendelkezésére bocsátani a dolgot.

6 A Szolgáltató késedelme esetén a Felhasználó jogosult póthatáridőt tűzni. Ha az eladó a póthatáridőn belül nem teljesít, a vevő jogosult a szerződéstől elállni.

7 A Felhasználó póthatáridő tűzése nélkül jogosult a szerződéstől elállni, ha

a) a Szolgáltató 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.

8 Ha Szolgáltató a szerződésben vállalt kötelezettségét azért nem teljesíti, mert a szerződésben meghatározott termék nem áll rendelkezésére, köteles erről Felhasználót haladéktalanul tájékoztatni, valamint Felhasználó által fizetett összeget haladéktalanul visszatéríteni.

## **F. Elállás joga**

1. Az Európai Parlament és a Tanács 2011/83/EU számú irányelvének, továbbá a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet szabályozása értelmében Fogyasztó a megrendelt termék kézhez vételétől számított 14 napon belül indoklás nélkül elállhat a szerződéstől, visszaküldheti a megrendelt terméket. Jelen tájékoztató hiányában jogosult Fogyasztó 1 év elteltéig gyakorolni az elállási jogát. Ha a Szolgáltató

a termék kézhezvételének vagy a szerződés megkötésének napjától számított 14 nap lejárta követően, de 12 hónapon belül megadja a tájékoztatást, úgy az elállásra nyitva álló határidő e tájékoztatás közlésétől számított 14 nap.

2. A Fogyasztó az elállási jogát gyakorolhatja az erre vonatkozó egyértelmű nyilatkozatával, vagy a 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet 2. mellékletében meghatározott nyilatkozat-minta útján, melynek a rendelet szerint rögzített és elvárt tartalma:

„Elállási/Felmondási nyilatkozat (minta)

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

Címzett:

Alulírott/ak kijelentem/kijelentjük, hogy gyakorlom/gyakoroljuk elállási/felmondási jogomat/jogunkat az alábbi termék/ek adásvételére vagy az alábbi szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés tekintetében:

Szerződéskötés időpontja /átvétel időpontja:

A fogyasztó(k) neve:

A fogyasztó(k) címe:

A fogyasztó(k) aláírása: (kizárólag papíron tett nyilatkozat esetén)

Kelt”

3. Az elállási jog gyakorlására nyitva álló idő attól a naptól számított 14 nap elteltével jár le, amelyen Fogyasztó, vagy az általa megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy a terméket átveszi.

4. Fogyasztó a szerződés megkötésének napja, és a termék átvételének napja közötti időszakban is gyakorolhatja elállási jogát.

5. A termék visszaküldésének költségét a fogyasztónak kell viselnie, a vállalkozás nem vállalta e költség viselését.

6. Az elállási jog gyakorlása esetén a Fogyasztót a termék visszajuttatásának költségén kívül más költség nem terheli.

7. Nem illeti meg az elállási jog Fogyasztót 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.

8. A fogyasztó szintén nem gyakorolhatja az elállási jogát:

- a. a szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetében a szolgáltatás egészének teljesítését követően, ha a vállalkozás a teljesítést a fogyasztó kifejezett, előzetes beleegyezésével kezdte meg, és a fogyasztó tudomásul vette, hogy a szolgáltatás egészének teljesítését követően felmondási jogát elveszíti;
- b. olyan termék vagy szolgáltatás tekintetében, amelynek ára, illetve díja a pénzügyi piac által nem befolyásolható, az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidő alatt is lehetséges ingadozásától függ;
- c. romlandó vagy minőségét rövid ideig megőrző termék tekintetében;
- d. olyan zárt csomagolású termék tekintetében, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontása után nem küldhető vissza;
- e. olyan termék tekintetében, amely jellegénél fogva az átadást követően elválaszthatatlanul vegyül más termékkel;
- f. olyan alkoholtartalmú ital tekintetében, amelynek tényleges értéke a vállalkozás által nem befolyásolható módon a piaci ingadozásoktól függ, és amelynek áráról a felek az adásvételi szerződés megkötésekor állapodtak meg, azonban a szerződés teljesítésére csak a megkötéstől számított harmincadik napot követően kerül sor;
- g. olyan vállalkozási szerződés esetében, amelynél a vállalkozás a fogyasztó kifejezett kérésére keresi fel a fogyasztót sürgős javítási vagy karbantartási munkálatok elvégzése céljából;



- h. lezárt csomagolású hang-, illetve képfelvétel, valamint számítógépes szoftver példányának adásvétele tekintetében, ha az átadást követően a fogyasztó a csomagolást felbontotta;
- i. hírlap, folyóirat és időszaki lap tekintetében, az előfizetési szerződések kivételével;
- j. nyilvános árverésen megkötött szerződések esetében;
- k. lakáscélú szolgáltatás kivételével szállásnyújtásra irányuló szerződés, fuvarozás, személygépjármű-kölcsönzés, étkeztetés vagy szabadidős tevékenységekhez kapcsolódó szolgáltatásra irányuló szerződés esetében, ha a szerződésben meghatározott teljesítési határnapot vagy határidőt kötöttek ki;
- l. a nem tárgyi adathordozón nyújtott digitális adattartalom tekintetében, ha a vállalkozás a fogyasztó kifejezett, előzetes beleegyezésével kezdte meg a teljesítést, és a fogyasztó e beleegyezésével egyidejűleg nyilatkozott annak tudomásul vételéről, hogy a teljesítés megkezdését követően elveszíti az elállási jogát.

9. Szolgáltató a termék visszaérkezését/vagy az elállási nyilatkozat megérkezését követően a fenti jogszabályok értelmében haladéktalanul, de legkésőbb az elállásról való tudomásszerzésétől számított 14 napon belül visszatéríti a kifizetett összeget a Fogyasztó részére, beleértve a szállítási díjat is.

10. A visszatérítés során az eredeti ügylet során alkalmazott fizetési móddal egyező fizetési módot alkalmazunk, kivéve, ha Fogyasztó más fizetési mód igénybeviteléhez kifejezetten a hozzájárulását adja; e visszatérítési mód alkalmazásából kifolyólag Fogyasztót semmilyen többletköltség nem terheli.

11. Fogyasztó köteles az árukat indokolatlan késedelem nélkül, de a szerződéstől való elállására vonatkozó értesítés Szolgáltató részére történő megküldésétől számított 14 napnál semmiféleképpen sem később visszaküldeni vagy Szolgáltató címen leadni.

12. Fogyasztónak írásban történő elállás esetén elegendő az elállási nyilatkozatot megküldenie 14 napon belül.

13. Fogyasztó akkor tartja be a határidőt, ha a 14 napos időszak letelte előtt visszaküldi, vagy átadja a termék(ek)e)t. A visszaküldés határidőben teljesítettnek minősül, ha a fogyasztó a terméket a határidő lejártá előtt elküldi.

14. A fogyasztó kizárólag a termék visszaküldésének közvetlen költségét viseli, kivéve, ha a vállalkozás vállalta e költség viselését.

15. A Szolgáltató nem köteles a Fogyasztó részére megtéríteni azon többletköltségeket, amely a Szolgáltató által felkínált legolcsóbb szokásos fuvarozási módtól eltérő szállítási mód választásából adódik.

16. A visszatérítést Szolgáltató mindaddig visszatarthatja, amíg vissza nem kapta az áru(ka)t, vagy Fogyasztó bizonyítékot nem szolgáltatott arra vonatkozóan, hogy azokat visszaküldte: a kettő közül a korábbi időpontot kell figyelembe venni.

17. Amennyiben Fogyasztó élni szeretne elállási jogával, annak jelzését megteheti Szolgáltató elérhetőségeinek valamelyikén írásban (akár a mellékelt adatlap segítségével), telefonon, vagy akár személyesen is. Postai úton írásban történő jelzés alkalmával a postára adás időpontját vesszük figyelembe, telefonon történő jelzés alkalmával pedig a telefonon történő jelzését. Postai úton történő jelzés esetén ajánlott küldeményként, csomagként való jelzést fogad el Szolgáltató. A megrendelt terméket postai úton, vagy futárszolgálat segítségével juttathatja vissza Fogyasztó Szolgáltató részére.

18. A fogyasztó csak a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból eredő értékcsökkenésért felel.

19. A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet [itt](#) érhető el.

20. Az Európai Parlament és a Tanács 2011/83/EU számú irányelve [itt](#) érhető el.

21. Fogyasztó egyéb panaszával is megkeresheti Szolgáltatót a jelen Szabályzatban található elérhetőségeken.

22. Az elállási jog csak a Polgári Törvénykönyv szerinti fogyasztónak minősülő Felhasználókat illeti meg.

23. Az elállási jog nem illeti meg a vállalkozást, azaz az olyan személyt, aki a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körében jár e.

### **Elállási jog gyakorlásának a menete**

24. Amennyiben a Fogyasztó élni kíván az elállási joggal, úgy köteles az elállási szándékát a Szolgáltató elérhetőségein jelezni.

Fogyasztó határidőben gyakorolja elállási jogát, amennyiben a termék kézhezvételétől számított 14. nap lejártá előtt elküldi elállási nyilatkozatát. Írásban történő elállás esetén elég csak az elállási nyilatkozatot elküldeni 14 napon belül. Postai úton történő jelzés alkalmával a postára adás dátumát, email vagy telefaxon keresztül történő értesítés esetén az e-mail illetve a fax küldésének idejét veszi figyelembe.

A Fogyasztó elállás esetén köteles a megrendelt terméket a Szolgáltató címére késedelem nélkül, de legkésőbb elállási nyilatkozatának közlésétől számított 14 napon belül visszaküldeni. A határidő betartottnak minősül, amennyiben a 14 napos határidő letelte előtt elküldi a terméket (tehát nem kell megérkezni 14 napon belül). A megrendelő viseli az elállási jog gyakorlása miatt az áru visszaszolgáltatásával kapcsolatban felmerülő költségeket.

A Szolgáltató azonban nem köteles a Fogyasztó részére megtéríteni azon többletköltségeket, amely a Szolgáltató által felkínált legolcsóbb szokásos fuvarozási módtól eltérő szállítási mód választásából adódik. A Fogyasztó a szerződés megkötésének napja és a termék átvételének napja közötti időszakban is gyakorolja elállási jogát.

Több termék adásvételekor, amennyiben az egyes termékek szállítása eltérő időpontban történik, úgy az utoljára szolgáltatott termék, illetve több tételből vagy darabból álló termék esetén az utoljára kézbesített tételnek vagy darab kézhezvételtől számított 14 napon belül élhet a vásárló az elállási joggal.

## **G. Jótállás, szavatosság**

### **Hibás teljesítés**

1. A Szolgáltató hibásan teljesít, ha a termék és/vagy szolgáltatás a teljesítés időpontjában nem felel meg a szerződésben vagy jogszabályban megállapított minőségi követelményeknek. Nem teljesít hibásan a Szolgáltató, ha a vásárló a hibát a szerződéskötés időpontjában ismerte, vagy a hibát a szerződéskötés időpontjában ismernie kellett.

Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződésben semmis az a kikötés, amely ezen szabálynak a kellékszavatosságra és a jótállásra vonatkozó rendelkezéseitől a fogyasztó hátrányára tér el.

### **Kellékszavatosság**

2. Milyen esetben élhet Felhasználó a kellékszavatossági jogával?

A Felhasználó a Szolgáltató hibás teljesítése esetén a Szolgáltatóval szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint.

3. Milyen jogok illetik meg a Felhasználót a kellékszavatossági igénye alapján?

Felhasználó – választása szerint – az alábbi kellékszavatossági igényekkel élhet: kérhet kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha az ezek közül a Felhasználó által választott igény teljesítése lehetetlen vagy a Szolgáltató számára más igénye teljesítéséhez képest aránytalan többletköltséggel járna. Ha a kijavítást vagy a kicserélést nem kérte, illetve nem kérhette, úgy igényelheti az ellenszolgáltatás arányos leszállítását vagy a hibát a vállalkozás költségére Felhasználó is kijavíthatja, illetve mással kijavíttathatja vagy – végső esetben – a szerződéstől is elállhat. Választott kellékszavatossági jogáról egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban Felhasználó viseli, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra a vállalkozás adott okot.

4. Milyen határidőben érvényesítheti Felhasználó kellékszavatossági igényét?

Felhasználó köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított kettő hónapon belül közölni. Ugyanakkor a szerződés teljesítésétől számított két éves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait már nem érvényesítheti.

5. Kivel szemben érvényesítheti a Felhasználó a kellékszavatossági igényét?

Felhasználó a Szolgáltatóval szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét.

6. Milyen egyéb feltétele van kellékszavatossági jogai érvényesítésének?

A teljesítéstől számított hat hónapon belül a kellékszavatossági igénye érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha Felhasználó igazolja, hogy a terméket, illetve a szolgáltatást a webshopot üzemeltető vállalkozás nyújtotta. A teljesítéstől számított hat hónap eltelte után azonban már Felhasználó köteles bizonyítani, hogy az Felhasználó által felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.

### **Termékszavatosság**

7. Milyen esetben élhet Felhasználó a termékszavatossági jogával?

Ingó dolog (termék) hibája esetén Felhasználó – választása szerint – kellékszavatossági vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet.

8. Milyen jogok illetik meg Felhasználót termékszavatossági igénye alapján?

Termékszavatossági igényként Felhasználó kizárólag a hibás termék kijavítását vagy kicserélését kérheti.

9. Milyen esetben minősül a termék hibásnak?

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

10. Milyen határidőben érvényesítheti Felhasználó termékszavatossági igényét?

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

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

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

12. A gyártó (forgalmazó) milyen esetben mentesül 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.

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

## **Jótállás**

13. Milyen esetben élhet fogyasztó a jótállási jogával?

Hibás teljesítés esetén az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló alapján a Szolgáltató jótállásra köteles, ha a Felhasználó fogyasztónak minősül.

14. Felhasználót milyen jogok és milyen határidőn belül illetik meg jótállás alapján?

A jótállás időtartama egy év. A jótállási határidő a fogyasztási cikk fogyasztó részére történő átadása, vagy ha az üzembe helyezést a forgalmazó vagy annak megbízottja végzi, az üzembe helyezés napjával kezdődik.

Jótállási igénye alapján a jogosult választása szerint

- i. kijavítást vagy kicserélést igényelhet, kivéve, ha a választott jótállási jog teljesítése lehetetlen, vagy ha az a kötelezettnek - másik jótállási igény teljesítésével összehasonlítva - aránytalan többletköltséget eredményezne, figyelembe véve a szolgáltatás hibátlan állapotban képviselt értékét, a szerződésszegés súlyát és a jótállási jog teljesítésével a jogosultnak okozott érdeksérelmet; vagy
- ii. 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 nem tud eleget tenni, vagy ha a jogosultnak a kijavításhoz vagy kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt.

Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.

A kijavítást vagy kicserélést - a dolog tulajdonságaira és a jogosult által elvárható rendeltetésére figyelemmel - megfelelő határidőn belül, a jogosult érdekeit kímélve kell elvégezni.

15. Mikor mentesül a Szolgáltató a jótállási kötelezettsége alól?

A Szolgáltató 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 fogyasztót a jótállásból fakadó jogok a termék-és kellékszavatosság fejezetekben leírt jogosultságoktól függetlenül megilletik.

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

17. Szolgáltató nem tartozik továbbá szavatossággal, illetve jótállással az olyan károkért, amelyek a kárveszély átszállása utáni hibás vagy gondatlan kezeléssel, túlzott igénybevételből, illetve a meghatározottól eltérő behatásokból, illetve egyéb, a termékek nem rendeltetésszerű használatából keletkeztek.

18. Ha a fogyasztó a fogyasztási cikk meghibásodása miatt a vásárlástól (üzembe helyezéstől) számított három munkanapon belül érvényesít csereigényt, Szolgáltató köteles a fogyasztási cikket kicserélni, feltéve, hogy a meghibásodás a rendeltetésszerű használatot akadályozza.

### **A szavatossági igény esetén történő eljárás**

19. Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződésben a felek megállapodása a rendelet rendelkezéseitől a fogyasztó hátrányára nem térhet el. A fogyasztó kötelessége a szerződés megkötésének bizonyítása (számlával, vagy akár csak nyugtával).

A szavatossági kötelezettség teljesítésével kapcsolatos költségek a Szolgáltatót terhelik (Ptk. 6:166. §). A Szolgáltató a fogyasztó nála bejelentett szavatossági vagy jótállási igényéről jegyzőkönyvet köteles felvenni.

A jegyzőkönyv másolatát haladéktalanul, igazolható módon a fogyasztó rendelkezésére kell bocsátani.

Ha a Szolgáltató a fogyasztó szavatossági vagy jótállási igényének teljesíthetőségéről annak bejelentésekor nem tud nyilatkozni, álláspontjáról – az igény elutasítása esetén az elutasítás indokáról és a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről is – öt munkanapon belül, igazolható módon köteles értesíteni a fogyasztót.

A Szolgáltató a jegyzőkönyvet az annak felvételétől számított három évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóság kérésére bemutatni.

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

### **H. Vegyes rendelkezések, panaszkezelés**

1. Szolgáltató a kötelezettsége teljesítéséhez közreműködőt, vállalkozót, megbízottat jogosult igénybe venni. Ezek magatartásáért úgy felel, mintha maga járt volna el.

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

3. Amennyiben Szolgáltató valamely jogszabály vagy megállapodás alapján őt megillető jogát nem gyakorolja, a joggyakorlás elmulasztása nem tekinthető az adott jogról való lemondásnak. Bármilyen joglemondás csak az erre vonatkozó kifejezett írásbeli nyilatkozat esetén érvényes.

4. A webáruház felületén létrejött kereskedelmi viszonyokra a Felhasználó és a Szolgáltató viszonylatában a magyar jog az irányadó, akkor is, ha a Felhasználó külföldi illetőségű jogi vagy természetes személy és/vagy külföldről látogatta meg a honlapot.

#### **A panaszkezelés szabályai és menete**

5. A Szolgáltató célja, hogy a vásárlók megalégedésére megrendelésüket megfelelő minőségben teljesítse. Abban a nem várt esetben, amikor a Felhasználónak mégis valamilyen kifogása merül fel a létrejött adásvételi szerződéssel vagy annak teljesítésével kapcsolatban, úgy panaszát a fent rögzített ügyfélszolgálati elérhetőségeken, telefonon, e-mail címen, vagy levél útján is közölheti.

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

7. A Szolgáltató az írásbeli panaszt 30 napon belül írásban megválaszolja. A panaszt elutasító álláspontját a Szolgáltatónak meg kell indokolnia. A panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig megőrzi a Szolgáltató, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatja.

8. A Szolgáltató tevékenységével kapcsolatos esetleges panasz esetén az alábbi felügyeleti szervekhez fordulhat a Felhasználó: Budapest XIV. kerületi Polgármesteri Hivatal, 1145 Budapest, Pétervárad utca 2-4., +36 1 467 23 00.

9. A Felhasználó, mint fogyasztó panasszal fordulhat a fogyasztóvédelmi hatósághoz. Budapesten a Budapest Főváros Kormányhivatala Fogyasztóvédelmi Főosztályához, 1051 Budapest, Sas utca 19. III. emelet, +36-1-450-2598. Azonban a fogyasztóvédelmi hatóság kijelöléséről szóló 387/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet előírásainak megfelelően hatóságként a Szolgáltatónak minden esetben a panasztevő lakhelye szerinti járási hivatal elérhetőségét is meg kell adnia. Település szerint az alábbi kormányzati weboldalon található az illetékes járási hivatalok elérhetőségei: <http://jarasinfo.gov.hu/>

10. A Fogyasztónak panasza elutasítása esetén lehetősége van békéltető testülethez is fordulni, melyek elérhetőségét itt találja: <http://www.bekeltetes.hu/index.php?id=testuletek>

Budapesti Békéltető Testület, 1016 Budapest, Krisztina krt. 99., +36 1 488 2131

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

12.8 Online adásvételi vagy online szolgáltatási szerződéssel összefüggő határon átnyúló fogyasztói jogvita esetén az eljárásra kizárólag a fővárosi kereskedelmi és iparkamara mellett működő békéltető testület illetékes.

12.9 A Fogyasztó panasza esetén igénybe veheti az Unió online vitarendezési platformot. A platform igénybe vétele egy egyszerű regisztrációt igényel az Európai Bizottság rendszerében, [ide](#)

kattintva. Ezt követően pedig bejelentkezés után nyújthatja be panaszát a fogyasztó az online honlapon keresztül, amelynek címe: <http://ec.europa.eu/odr>

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

12.11 Amennyiben a fogyasztó nem fordul békéltető testülethez, vagy az eljárás nem vezetett eredményre, úgy a fogyasztónak a jogvita rendezése érdekében lehetősége van bírósághoz fordulni. A pert keresetlevéllel kell megindítani, amelyben az alábbi információkat kell feltüntetni:

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

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

A jelen ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekre a magyar jog általános szabályai az irányadóak, különös tekintettel a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény („Ptk.”), az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. (Elker. tv.) törvény, valamint a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet vonatkozó szakaszai.

A jelen ÁSZF 2020. augusztus 3. napján lép hatályba és visszavonásig érvényes. A Szolgáltató bármikor jogosult egyoldalúan módosítani az ÁSZF-et, azonban a módosításokat azok hatályba lépése előtt 8 (nyolc) nappal a weboldalon közzéteszi.

**Budapest, 2020. augusztus 1.**