

ÁSZF

A www.babzsakhaz.hu elektronikus kereskedelmi szolgáltatásokat nyújtó webáruház Általános Szerződési Feltételei

Verziószám: 1.1

Közzététel dátuma: 2016. november 25.

Bevezető

Jelen Általános Szerződési Feltételek (továbbiakban: **ÁSZF**) hatálya a Vállalkozás www.babzsakhaz.hu weboldalán (továbbiakban: **weboldal**) - az **ÁSZF** elfogadásával - létrejött jogviszonyokra terjed ki.

Az **ÁSZF** azzal a céllal jött létre, hogy rögzítse Polgári Törvénykönyv szerinti Vállalkozás és az Igénybe vevő, így a fogyasztó, továbbá a fogyasztónak nem minősülő jogi személyek, illetve jogi személyiség nélküli szervezetek elektronikus úton történő - *weboldalon keresztül létrejött* - szerződéskötéshez kapcsolódó jogokat és kötelezettségeket, továbbá tájékoztatást adjon az igénybe vevők részére a szerződés keletkezésével, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos minden fontos tényről és körülményről.

Az **ÁSZF-ben rögzített, igénybe vevőkre vonatkozó jogok és kötelezettségek nem érintenek minden, a Vállalkozással - az **ÁSZF** elfogadásával létrejött - szerződést kötő Igénybe vevőt, egyes jogok és kötelezettségek kizárólag a Polgári Törvénykönyv szerinti Fogyasztókra érvényesek.**

Az **ÁSZF**, mint szerződési feltétel, a Vállalkozás által - *több szerződés megkötése céljából* - egyoldalúan, az Igénybe vevő közreműködése nélkül előre meghatározott tartalommal bír, amely tartalmat a Vállalkozás és weboldal szolgáltatásait Igénybe vevő (másik) fél egyedileg nem tárgyalta meg. A weboldalon (keresztül) megvásárolható termékek azok részére elérhetők, akik az **ÁSZF** tartalmát a szerződéskötést megelőzően megismerték majd azt elfogadták.

Az **ÁSZF**-ben rögzített jogok és kötelezettségek alanyai, illetve azok fogalom meghatározásai:

- **Vállalkozás:** a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körében eljáró személy
- **Igénybe vevő:** az a természetes, illetve jogi személy vagy jogi személyiség nélküli szervezet, aki/amely információs társadalommal összefüggő szolgáltatást vesz igénybe.
- **Fogyasztó:** a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy.

Jelen **ÁSZF** tartalmának összeállítására az érvényben lévő jogszabályoknak megfelelően történt, így különösen:

- az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény,
- az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény,
- a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, valamint
- a Fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet.

Kérjük, hogy a weboldalon történő megrendelése előtt figyelmesen olvassa el az ÁSZF tartalmát!

1. A Vállalkozással kapcsolatos adatok

a.) A vállalkozás adatai

Név:	Kroza - Tex Kft.
Cím:	8372 Cserszegtomaj, Huba utca 8/A.
Postai levelezési cím:	8372 Cserszegtomaj, Huba utca 8/A.
E-mail cím:	sales@kroza.hu
Telefonszám:	+36 30 975 7113
A vállalkozást regisztráló hatóság neve:	Zalaegerszegi Törvényszék Cégbírósága
Regisztrációs szám:	Cg. 20-09-074584
Adószám	HU 25155750-2-20
Engedély megnevezése és száma:	Igazolás bejelentéshez kötött kereskedelmi tevékenység nyilvántartásba vételéről. Nyilvántartási szám:

b.) Tárhelyszolgáltató adatai

Név:	MediaCenter Hungary Kft.
Székhely címe:	6000 Kecskemét, Sosztakovics u. 3. II/6.
E-mail cím:	mediacenter@mediacenter.hu

2. Általános rendelkezések

2.1. A szerződés nyelve

Jelen Általános Szerződési Feltételek, valamint a weboldal, az ügyintézés és a panaszkezelés nyelve magyar.

2.2. A szerződés alakísága, iktatása és utólagos hozzáférhetősége

Jogi szempontból a weboldalon leadott megrendelések (elektronikus megrendelőlapok) nem írásban, hanem ráutaló magatartás formájában tett jognyilatkozatnak minősülnek. Tekintettel arra, hogy az ÁSZF elfogadása nem minősül írásba foglalt szerződésnek, a Vállalkozás, Igénybe vevővel megkötött szerződést egyedileg nem iktatja, de rögzíti a szerződéskötés dátumát, valamint tárolja az érvényben lévő és hatályon kívül helyezett minden ÁSZF-et, így hozzáférhetővé válik a szerződés bármely későbbi időpontban.

Az ÁSZF tartalma elsődlegesen szöveges formátumban érhető el a Vállalkozás weboldalának nyitó oldalán. Az ÁSZF változatlan formában történő tárolásának biztosítása érdekében a Vállalkozás PDF formátumban is közzéteszi az ÁSZF-et. A Vállalkozás az ÁSZF-et a közzétételének napjának dátumával és verziószámmal lát el, módosítás esetén a módosított ÁSZF-et a regisztrált igénybe vevők részére tartós adathordozón, annak elfogadása céljából átadja. A módosított ÁSZF csak akkor lép hatályba, ha ahhoz az Igénybe vevő kifejezett hozzájárulását adta, ami hozzájárulást az Igénybe vevő egy esetleges vásárlást követően, a vásárlás során történő ÁSZF elfogadásával tud megtenni.

2.3. Magatartási kódex

A Vállalkozás nem csatlakozott a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény szerinti magatartási kódexhez, így jelen weboldal kereskedelmi gyakorlatával kapcsolatban magatartási kódex nem áll rendelkezésre.

2.4. A digitális adattartalom működése valamint a hardverrel és szoftverrel való együttműködési képessége

A weboldal a HTTP protokollt használja arra, hogy web-dokumentumokat jelenítsen meg az Interneten keresztül - *HTML formátumú weboldalon* - az Igénybe vevő számára.

Az így (HTTP protokoll alapján) továbbított képek, grafikai elemek, video- és audioklipek, továbbá más adatok bármely modern böngészőn (*az ismert böngészők aktuálisan legfrissebb verzióin*) keresztül elérhetők, megjeleníthetők bármely olyan eszközön, amely alkalmas az említett böngészők futtatására.

A felhasználói élmény megfelelősége érdekében az Igénybe vevőnek kell gondoskodnia arról, hogy a megfelelő böngésző mellett megfelelő sebességű Internet-hozzáférés álljon a rendelkezésére.

A weboldalon való vásárlás feltételezi, hogy az Igénybe vevő ismeri az Internet technikai és műszaki korlátait, és a használatával együtt járó hibalehetőségeket elfogadja.

A Vállalkozás nem felelős az Interneten továbbított adatok hibás továbbításáért és az Interneten felmerülő működési hibákért, melyek akadályozzák a zavartalan vásárlást, azok bármilyen okból is következtek be.

2.5. A digitális adattartalom és az alkalmazandó műszaki védelmi intézkedések

A weboldal használata az Igénybe vevő számítógépére nézve nem jelent kockázatot, azonban a Vállalkozás javasolja, hogy az Igénybe vevő használjon vírusirtó szoftvereket, illetve telepítse az operációs rendszer biztonsági frissítéseit. Az Igénybe vevő számítógépén található adatok védelme az Igénybe vevő feladata.

A weboldalra mutató linket bárki elhelyezhet saját honlapjának felületén a Vállalkozás külön hozzájárulása nélkül. Tilos linket úgy elhelyezni, hogy az a Weboldalt valamely más oldal részeként jelenítse meg.

3. A megvásárolható termékek

3.1. A weboldalon megvásárolható termékek

A termékek oldalán az alábbi adatok találhatóak meg:

- a. **Termék megnevezése:** termékenként egyedi, a könnyű beazonosítást lehetővé tevő név.
- b. **Ár:** Minden esetben a bruttó ár (is) megtalálható. A termékekre vonatkozóan megjelenített árak tartalmazzák a törvényben előírt áfát, azonban nem minden esetben tartalmazzák a házhoz szállítás díját. Külön csomagolási költség nem kerül felszámításra. Amennyiben akciós ár kerül feltüntetésre, úgy a Vállalkozás teljes körűen tájékoztatja az Igénybe vevőt az akcióról és annak pontos időtartamáról és egyéb paramétereiről.
- c. **Elérhetőség:** Az adott pillanatban van-e szabad készlet a termékből. Amennyiben van, az a rendelés pillanatában foglalásra is kerül részre, ha nincs (vagy kevesebb van a rendeltnél) a beszerzési idő ad-támpontot mennyi időn belül várható.
- d. **Információ:** Szöveges, részletes ismertetése a terméknek, illetve segítséget nyújt a használatához.
- e. **Specifikáció:** Paramétereinek részletezése, összehasonlításhoz.
- f. **Termék fotója:** A termékeknel megjelenített képek esetén törekszünk, hogy pontosan az adott termék kerüljön feltüntetésre, de bizonyos esetekben előfordulhat, hogy a kép csak illusztrációnak tekinthető, és kis mértékben eltérnek a valóságtól. Ezen eltérések nem haladják meg azt a szintet, ahol már más termékről kellene beszélni. Inkább csomagolásbeli, illetve opciókban való eltérés fordulhat elő.
- g. **Értékelések (opcionális):** Vásárlók által írt az adott termékről szóló értékelések, moderált formában. Az objektív (lehet jó vagy rossz) véleményt nem moderáljuk, csak a sértő, esetleg nem a termékről szóló írásokat töröljük.

4. A vásárlás általános rendje

Regisztráció

Vásárlás felhasználói regisztráció nélkül is lehetséges, de számtalan előny, illetve kényelmi szempont nem használható ez esetben.

A regisztráció előnyei:

- a. amennyiben legközelebb is szeretnéd tőlünk rendelni, adataidat nem szükséges újonnan megadni,
- b. több szállítási/számlázási címet is felvehetsz, valamint a rendelési folyamatát is nyomon követheted,
- c. visszamenőleg megtekintheted, kinyomtathatod az eddig elkészült számláidat, ha szükség van rá,

- d. hűségpont rendszerünkkel automatikusan pontokat gyűjthetsz, melyeket később fizetéshez tudsz felhasználni,
- e. használt nyomtatókellékeidet átvesszük, sőt hűségpontokat adunk érte,
- f. kívánságlistára helyezhetsz termékeket, melyet megoszthatsz ismerőseiddel, illetve értesítünk, ha az adott termék akciós lesz, vagy csökken az ára,
- g. ár értesítőt kérhetsz adott termékekhez, amikor a termék árának változásáról értesítünk.

Megjegyzés: Fontos, hogy a regisztrációnál pontos s valós adatok kerüljenek megadásra, mert a számlázás illetve a kiszállítás bizonylatai az itt megadott adatok alapján kerülnek automatikusan kiállításra.

A megjelenített termékek on-line, házhoz szállítással illetve személyes átvétellel rendelhetőek meg.

Csak magyarországi címre szállítandó megrendelést áll módunkban elfogadni.

A szerződési jognyilatkozat megtétele (az ÁSZF elfogadása) - amennyiben az termék megrendelésével járt együtt - minden esetben fizetési kötelezettséget von maga után!

5. A szerződéskötés folyamat

5.1. A szerződés lépései és technikai feltételei termék vásárlása esetén

- a. A weboldalra érkezve az igénybe vevő a menüsorban található kategóriák közül választva juthat el a termékek felsorolásához.
- b. A felsorolásban megjelenik a termékek neve, termékfotó, bruttó ár valamint a termék jellemzőinek rövid leírása, ami adatok megtekintése után az igénybe vevő választása szerinti a termék nevére, a "Részletek" gombra vagy a termékfotóra kattintva megnyithatja a termék adatlapját vagy akár azonnal a "Kosárba tesz" felirattal ellátott gombra kattintva a kosárba is teheti. Ez utóbbi esetben a rendelésnek ebben a lépésében az igénybe vevőnek nincs mennyiség választási lehetősége, alapértelmezetten egy mennyiségi egységnyi termék kerül az úgynevezett - virtuális - kosárba.
- c. Amennyiben az igénybe vevő megnyitja a termék adatlapját, ott további (részletesebb) információkat is talál a termékről, valamint lehetősége van a rendelési mennyiség változtatására is, majd a "Kosárba tesz" felirattal ellátott gombra kattintással tudja a terméket a kosárba tenni, majd a felugró ablakban választhat, hogy folytatja a vásárlást. Amennyiben folytatni szeretné a vásárlást, a "Tovább vásárlók" felirattal ellátott gombot kell megnyomnia. Minden megvásárolni kívánt termék esetében a b. pontban leírtak szerint kell eljárni.

Amikor minden szükséges termék elhelyezésre került a kosarában, a "Kosár" feliratú gombot megnyomva lehetséges a kosárba belépni és az ott a vásárlás során elhelyezett termékeket módosítani vagy törölni.

Megjegyzés: a kosarat az igénybe vevő az oldal böngészése során a weboldal jobb felső sarkában lévő "Kosár" gombra kattintva is el tudja érni.

Fontos: amennyiben darabszám alapú kedvezménnyel rendelkező terméket módosítasz, az kihathat az árára is! Lásd: kedvezmény mértéke az adott termék oldalán.

- d. A "Kosár" gombra kattintva az igénybe vevő "Bevásárlókosárban" találja magát, ahol az alábbi lépéseket kell megtennie:
 - a. a kosár gombra kattintva az igénybe vevőnek először be kell jelentkeznie vagy ha még nem regisztrált felhasználó, megkezdheti a regisztrációt, illetve, ha csak vendégként (nem

- regisztrált vagy bejelentkezés nélkül) szeretne vásárolni, ezt is megteheti, ez esetben a kosár első lépését ki kell hagynia;
- b. második lépésben meg kell adni a számlázási és szállítási információkat. A számlázási adatok megadásához (illetve, regisztrált és bejelentkezett tagok esetében a már rögzített címek közül történő választás is lehetséges) az igénybe vevőnek meg kell nyomnia a *“Számlázási cím adatok hozzáadása/szerkesztése”* felirattal ellátott gombot, ami a *“Bevásárlókosár > A fiók adatai”* adatlapra lépteti az igénybe vevőt. Az adatlap kitöltése után a lap alján található *“Fiók létrehozása és irány a pénztár”* felirattal ellátott gombra kattintva tud az igénybe vevő a kosárba visszalépni. Itt, ha a szállítási cím eltér a számlázási címtől, az igénybe vevőnek lehetősége van a *“Szállítási cím hozzáadása/szerkesztése”* felirattal ellátott gombra történő kattintással ezen adatok megadására, majd a *“Mentés”* gombra kattintással a kosárba történő visszalépésre; A *“Megjegyzés az áruháznak”* mezőben a rendeléssel kapcsolatos, illetve a futárnak szóló megjegyzést lehet beírni. Az itt megadott szövegrész egy az egyben rákerül a csomag címkéjére. Példa: 24-es kaputelefon, zöld kerítés, szomszéd is átveheti.
 - c. a kosárban az igénybe vevőnek lehetősége van a kosárba tett terméket törölni vagy annak mennyiségét megváltoztatni;
 - d. a csomagot az MPL szállítja, nem lehet egyéb szállítási módot választani;
 - e. ezután az igénybe vevőnek fizetési módot kell választania, amit választást a *“Válasszon fizetési módot”* feliratra kattintva kezdhet meg majd folytathat a *“Bevásárlókosár > Válassza ki a fizetési módot”* oldalon. Az itt felsorolt lehetőségek közül, a lehetőségek előtti kör alakú ún. “radio” választóra kattintással kiválasztva, majd a “Ments” gombra kattintva az igénybe vevő visszakérül a Bevásárlókosárba.
 - e. Az adatok megadása után az igénybe vevő részére elérhető a bruttó összesen fizetendő összeg, ami minden fizetnivalót tartalmaz.
 - f. A rendelés elküldése előtt az igénybe vevőnek lehetősége van minden adatbeviteli hiba észlelésére, illetve módosítására.
 - g. A rendelés aktiválására, elküldésére a **“Megrendelés megerősítse”** felirattal ellátott gomb megnyomása után van lehetőség. A rendelés elküldésével létrejövő szerződés (Általános Szerződési Feltételek /ÁSZF/ elfogadása alapfeltétele a rendelésnek, ezért szükséges a gomb feletti jelölőnégyzet pipálása.
 - h. Az érvényes rendeléssel azonos tartalmú visszaigazoló email küldünk a rendeléstől számított 48 órán belül. A visszaigazoló emailben található rendelésszámra hivatkozva hivatkozva lehet a rendeléssel kapcsolatban érdeklődni, illetve nyomon követni (regisztrált felhasználóként) az „adatlapom/rendeléseim” menüpontban a megrendelt termék útját. A visszaigazolás tartalmazza a vásárolt termék megnevezését, mennyiségi egységét, mennyiségét, egységárát, összesen értékét, fizetés mód megjelöléseként az utánvétet és a szállítási költséget (a szállítási költség tartalmazza a csomagküldés díját, az utánvét pénzkezelési díját és a csomagolást is), linket az alkalmazható “Eljárási/felmondási tájékoztató”-hoz és “Elállási/felbontási nyilatkozatminta” letöltéséhez való linket, továbbá linket a “A kellékszavatosságról, a termékszavatosságról és a jótállásról szóló tájékoztatóhoz, az ÁSZF-hez és a “Békéltető testületekről szóló tájékoztató”-hoz, valamint a szállítási határidőt.
 - i. A létrejött szerződés adatai véglegesek, így az elküldés után az igénybe vevő által nem módosíthatók.
 - j. Amennyiben a visszaigazolás az előírt határidőn belül az igénybe vevőhöz nem érkezik meg, az igénybe vevő mentesül az ajánlati kötöttség vagy szerződéses kötelezettség alól. A megrendelés és annak visszaigazolása akkor tekintendő a Vállalkozáshoz, illetve a igénybe vevőhöz megérkezettnek, amikor az számára hozzáférhetővé válik. Vállalkozás kizárja a visszaigazolási felelősségét, ha a visszaigazolás azért nem érkezik meg időben,

mert az Igénybe vevő rossz e-mail címet adott meg a rendelés során, vagy az Igénybe vevő e-mail fiókjához tartozó tárhely telítettsége miatt nem tud üzenetet fogadni.

- k. A megrendelések feldolgozása munkanapokon 09:00 - 16:00 óra között történik. A megjelölt időponton kívül is van lehetőség a megrendelés leadására, ez esetben az azt követő napon kerül feldolgozásra az így leadott rendelés. A rendelés leadásakor néhány percen belül automatikusan foglalásba kerül az adott termék(ek) készletünkből, illetve beszerzési listára teszi, amiből nincsen elegendő raktáron.
- l. Vállalkozás fenntartja a jogot a már visszaigazolt megrendelések visszautasítására részben, vagy teljes egészben. Részben történő teljesítés kizárólag az Igénybe vevővel történő egyeztetést követően kerülhet sor.
- m. Amennyiben a feldolgozás során kiderül, hogy a rendelés nem teljesíthető, úgy azt a Vállalkozás elutasítja, és erről, valamint az elutasítás okáról értesítést küld az igénybe vevő e-mail címre. Az elutasítást követően az Igénybe vevő újból rendelést adhat a weboldalon.
- n. Ha a Vállalkozás a szerződésben vállalt kötelezettségét azért nem teljesíti, mert a szerződésben meghatározott termék nem áll rendelkezésére, a Vállalkozó erről az Igénybe vevőt haladéktalanul tájékoztatja, valamint a Vállalkozás az Igénybe vevő által fizetett összeget haladéktalanul, de legkésőbb harminc napon belül visszatéríti. E kötelezettség teljesítése Vállalkozást nem mentesíti szerződésszegése egyéb következményei alól.
- o. A Fogyasztónak minősülő Igénybe vevő - *amennyiben a megvásárolt termékre vonatkoztatva lehetséges* - az elállás szabályai szerint élhet elállási jogával.

5.2. Az adatbeviteli hibák kijavítása

A kosárba tett áru, illetve annak a rendelés során választható paraméterei - *amennyiben erre igény merülne fel* - módosíthatóak. A bevitt adatokat az Igénybe vevő a kosárba történő belépés után (kosár ikonra kattintás után elérhető felületen) tudja módosítani – illetve a vásárlási folyamat során, a rendelés aktiválását megelőzően bármikor.

Az Igénybe vevő által a regisztráció során megadott személyes adatok a rendelés során bármikor módosíthatók, így a rendelés aktiválása előtt a Vállalkozás minden bevitt adat tekintetében biztosítja az adatok módosíthatóságát.

5.3. Fizetés, fuvarozás, teljesítési határidő és kiszolgáltatás

a. Fizetés

Az Igénybe vevő a weboldalon különféle fizetési módok közül tud választani. Termék vásárlása esetén:

- Utánvétel esetén, a megrendelt terméket a csomag átvételekor a futárnak kell kifizetni készpénzben.
- Előre utalás esetén, proforma számlát küldünk, kérjük ennek megérkezését várd meg, illetve az ezen szereplő adatok (számlaszám, számla sorszáma) szerint utalj! Ez esetben az összeg számlánkra érkezését és feldolgozását követően értesítünk az átvétel lehetőségéről, illetve a szállítás megkezdéséről.

A fizetés minden fizetési mód esetén forintban történik.

b. Teljesítési határidő

Termékértékesítés esetén a Vállalkozás - abban az esetben, ha a megrendelt termékből van raktáron - 2-5 munkanapon belül teljesíti a termék kiszolgáltatására vonatkozó kötelezettségét. Abban az esetben, ha a megrendelt termék nincsen készleten és előre láthatólag a vállalt 2-5 napos határidőn belül nem teljesíthető a termék kiszolgáltatása, a Vállalkozás e-mailben értesíti az Igénybe vevőt, hogy az dönthessen, hogy ez esetben eláll a szerződéstől vagy megvárja a termék Vállalkozás által megjelölt határidőben történő átadását.

c. Fuvarozás

Webáruházunk megrendeléseit a velünk szerződésben álló MPL teljesíti. A csomagok kézbesítése munkanapokon történik 8-17 óra közötti időszakban.

Amennyiben ebben időszakban nem tartózkodik otthon, szállítási címként célszerű (amennyiben van rá lehetősége) munkahelyi címet megadni. Amennyiben nem tudja átvenni a csomagot, az 10 munkanapig az Ön körzetéhez tartozó postán marad, ahol azt át tudja venni. Az át nem vett csomagok szállítási költségét a megrendelőre terheljük! Az esetlegesen felmerülő szállítási költségek és részletesebb magyarázat, oldalon található! A rendelést minden esetben egyben szállítjuk (nincsen résszállítás) csak kifejezett vásárlói kérésre, egyeztetést követően.

Termék kiszolgáltatása esetén a csomag tartalmazza a megrendelt terméket, valamint a számlát. A csomag már nem tartalmazza nyomtatott formában az elektronikus úton átadott dokumentumokat, így a „A kellékszavatosságról, a termékszavatosságról és a jótállásról szóló tájékoztató”-t, valamint az “Elállási/Felmondási Tájékoztató”-t és Elállási/Felmondási Nyilatkozat mintát, továbbá az ÁSZF-et.

Az Igénybe vevő 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 Vállalkozás nem fogad el!

Szállítási/fuvarozási díj:

- Előre utalással történő fizetési mód választása esetén: 1.800 Ft
- Utánvétellel történő fizetési mód választása esetén: 2.200 Ft

d. Kiszolgáltatás termék vásárlása esetén

A kiszolgáltatás az áru Igénybe vevőnek történő átadását jelenti. Arra az esetre, ha a visszaigazolásban - a *Vállalkozás által* - megjelölt időszakban az Igénybe vevő nem tudja megoldani az áru átvételét, a visszaigazolást követően írásban (e-mailben) más nagykorú személyt is megnevezhet maga helyett átvételre jogosultként.

Abban az esetben, ha a szállítási cím vagy az átvétellel kapcsolatos megjegyzés nem egyértelmű, a Vállalkozás telefonon egyeztet az Igénybe vevővel. Ilyen esetekben a kiszállításról akkor intézkedünk, ha a fenti egyeztetések után pontosításra kerültek a kiszolgáltatáshoz szükséges adatok.

Az Igénybe vevő, illetve az átvételre jogosult személy átvételi jegyzéken veszi át a kiszállított terméket. A kiszolgáltatás a termék eredeti kiszerezésében és légbuborékos védőborítékban történik.

Az Igénybe vevő 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 Vállalkozás nem fogad el!

e. Kiszolgáltatási akadály és annak anyagi következményei

Kiszolgáltatási akadálynak minősül, ha a visszaigazolásban megjelölt időintervallumban a megadott szállítási helyen és időpontban nincs jelen sem az Igénybe vevő, sem (ha van ilyen) az átvételre jogosult személy. Ez esetben a Vállalkozás vagy annak fuvarozással megbízott partnere megkísérli felvenni a kapcsolatot a Igénybe vevővel – *előbb a helyszínen, telefonon azonnali válasz hiányában pedig a megadott e-mail címen* –, a kiszolgáltatás helyének és időpontjának újabb egyeztetése érdekében. A kapcsolatfelvétel eredménytelensége esetén a Vállalkozás jogosult elállni a szerződéstől, melyről írásbeli értesítést küld a Fogyasztónak az e-mail címre.

Amennyiben a kiszolgáltatásnak az akadály az, hogy az Igénybe vevő által átvételre jogosultként megnevezett személy még nem töltötte be a 18. életévét, vagy erről nem lehet teljes bizonyossággal meggyőződni, akkor a Vállalkozás vagy annak csomagküldést végző megbízottja az előzőleg meghatározottak szerint újabb egyeztetést kísérel meg az Igénybe vevővel, annak eredménytelensége esetén pedig eláll a szerződéstől.

Át nem vett, visszaküldött csomagok esetén a visszaszállítás díja a terméket megrendelő Igénybe vevőre kerül terhelésre, a termék újra küldését pedig kizárólag a csomag és az előző szállítás valós költségeinek előre átutalással történő kifizetése esetén áll módunkban ismételt elindítani!

A fent rögzített kiszolgáltatási akadályok az Igénybe vevő magatartásának felróható, illetve érdekkörében bekövetkezett eseménynek minősülnek, melyre tekintettel elállás esetén a Vállalkozás jogosult a kiszállítás díjára. Amennyiben a kiszállítás eredetileg díjmentes volt az Igénybe vevő részére (pl.: a mennyiségi megrendelés esetén, értékhatár elérése miatt), a Vállalkozás 1.500 Ft kiszállítási díjat számol fel az Igénybe vevő részére.

Át nem vett, visszaküldött csomagok esetén a visszaszállítás díja a terméket megrendelő Igénybe vevőre kerül terhelésre, a termék újra küldését pedig kizárólag a csomag és az előző

szállítás valós költségeinek előre átutalással történő kifizetése esetén áll módunkban ismételtelen elindítani!

6. A vásárlástól való elállási jog Fogyasztónak minősülő igénybevevők esetén

A Fogyasztó 14 napon belül jogosult indokolás nélkül elállni e szerződéstől.

Az elállási/felmondási határidő termék adásvételére irányuló szerződés esetében attól a naptól számított 14 nap elteltével jár le, amelyen Fogyasztó vagy a Fogyasztó által megjelölt - a *fuvarozótól eltérő* - harmadik személy a terméket átveszi.

Ha a Fogyasztó elállási/felmondási jogával élni kíván, elállási/felmondási szándékát tartalmazó egyértelmű nyilatkozatát köteles eljuttatni (például postán, telefaxon vagy elektronikus úton küldött levél útján) a Vállalkozás címre. Ebből a célból felhasználhatja a Vállalkozás által a Visszaigazolásban vagy a Vállalkozás weboldaláról letölthető Elállási/Felmondási Nyilatkozatmintát is.

A Fogyasztó határidőben gyakorolja elállási/felmondási jogát, ha a fent megjelölt határidő lejárt előtt elküldi elállási/felmondási nyilatkozatát.

Az elállás/felmondás joghatásai:

Ha a Fogyasztó eláll ettől a szerződéstől, haladéktalanul, de legkésőbb a Fogyasztó elállási nyilatkozatának kézhezvételétől számított 14 napon belül visszatérítjük a Fogyasztó által teljesített valamennyi ellenszolgáltatást, ideértve a fuvarozási költséget is (kivéve azokat a többletköltségeket, amelyek amiatt merültek fel, hogy a Fogyasztó a Vállalkozás által felkínált, legolcsóbb szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási módot választott.) A Vállalkozás a visszatérítés során az eredeti ügylet során alkalmazott fizetési móddal egyező fizetési módot alkalmaz, kivéve, ha a Fogyasztó más fizetési mód igénybevételéhez kifejezetten a hozzájárulását adja; e visszatérítési mód alkalmazásából kifolyólag a Fogyasztót semmilyen többletköltség nem terheli.

Termék adásvételére irányuló szerződés esetében, a Vállalkozás a visszatérítést mindaddig visszatarthatja, amíg vissza nem kapja a terméket, vagy a Fogyasztó nem igazolta, hogy azt visszaküldte (a Vállalkozás a kettő közül a korábbi időpontot veszi figyelembe.)

A Fogyasztó köteles a Vállalkozás számára a terméket indokolatlan késedelem nélkül, de legkésőbb elállási nyilatkozatának közlésétől számított 14 napon belül visszaküldeni vagy átadni. A határidő betartottnak minősül, ha a 14 napos határidő letelte előtt elküldi a terméket. A termék visszaküldésének közvetlen költségét a Fogyasztó viseli.

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.

Nem illeti meg elállási/felmondási jog a Fogyasztót abban az esetben, a kifejezetten a fogyasztó kérésére, az ő által szabott igények alapján, egyedi kérésének megfelelően előállításra került termék esetén.

Az Elállási/Felmondási Nyilatkozat mintát [ide kattintva](#) érheti el.

7. Jótállás

Hibás teljesítés esetén az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet alapján a Vállalkozás jótállásra köteles.

A jótállási igény érvényesítésére a kellékszavatossági jogok gyakorlására vonatkozó jogszabályokat kell megfelelően alkalmazni.

A jótállás - hétköznapi és közismert nevén „garancia” - 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.

Jótállásnál tehát **mindig a Vállalkozásnak kell bizonyítania**, ha mentesülni akar a felelőssége alól, hogy a hivatkozott hiba oka a teljesítés (például: áru átadása után keletkezett és a terméket megvásárló igénybe vevő nem rendeltetésszerű használatának a következménye).

A jótállási igény a jótállási határidőben érvényesíthető.

A jótállási kötelezettség teljesítése azt a vállalkozást terheli, amelyet a fogyasztóval kötött szerződés a szerződés tárgyát képező szolgáltatás nyújtására kötelez. A jótállásból eredő jogokat a fogyasztási cikk tulajdonosa érvényesítheti, feltéve, hogy fogyasztónak minősül.

A kötelező jótállás időtartama 1 év - e határidő elmulasztása jogvesztéssel jár - , amelynek kezdő időpontja a termék a terméket megvásárló igénybe vevőnek történő átadása, vagy ha az eszközt üzembe kell helyezni és azt a forgalmazó vagy annak megbízottja végzi, akkor az üzembe helyezés napja (tehát a jótállási idő nem feltétlenül a vásárlás napján kezdődik).

A Fogyasztó a (kötelező) jótállás keretében a jótállási idő alatt felmerülő minőségi kifogás esetében elsődlegesen a termék kijavítását kérheti. A Fogyasztó a kijavítás iránti jótállási igényét közvetlenül a jótállási jegyen feltüntetett javítószolgálatnál is jelezheti. Ez esetben a javítószolgálat köteles a Vállalkozást haladéktalanul értesíteni a jótállási igény bejelentéséről. A vállalkozásnak (vagy a javítószolgálatnak) törekednie kell arra, hogy a kijavítást vagy kicserélést legfeljebb tizenöt napon belül elvégezze.

Abban az esetben, ha a Vállalkozás vagy a javítószolgálat az átvételtől számított 15 napon belül nem végezte el a javítást, a Fogyasztó kérheti a termék cseréjét, illetve, amennyiben ez nem lehetséges (pl.: készlethiány miatt), az ellenszolgáltatás arányos leszállítását igényelheti. A Fogyasztó a hibát a Vállalkozás költségére maga kijavíthatja vagy mással kijavíttathatja, vagy a szerződéstől elállhat, ha a vállalkozás a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta, e kötelezettségének a megfelelő határidőn belül, a fogyasztó érdekeit kímélve nem tud eleget tenni, vagy ha a fogyasztónak a kijavításhoz vagy kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt. Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.

A jótállásból eredő jogokat a dolog tulajdonjogának átruházása esetén az új tulajdonos érvényesítheti a jótállást vállaló kötelezettel szemben.

A Fogyasztó ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és jótállási igényt, illetve termékszavatossági és jótállási igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthet, viszont a Fogyasztót a jótállásból fakadó jogok a kellékszavatosság, illetve termékszavatosság jogosultságaitól függetlenül megilletik.

8. Kellékszavatossági jog az Igénybe vevőnek

A kellékszavatosság azt jelenti, hogy bármilyen termék eladásáról is legyen szó, a Vállalkozás (a termék eladója, a szolgáltatásnyújtást teljesítő fél) a termék hibájáért (pontosabban: **a vásárláskor a termékben már meglévő hibák miatt bekövetkező hibáért**) kellékszavatossági felelősséggel tartozik.

A szavatosság körében 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 - *azaz a Ptk. alapján fogyasztónak nem minősülő vevőre nem vonatkozik ez a szabály* - 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. A Vállalkozás kellékszavatossági felelőssége objektív, vagyis független attól, hogy tudta-e, hogy hibában (pontosabban hibaokban) szenvedő terméket adott el, vagy sem.

A jogosult kellékszavatossági igénye a teljesítés időpontjától számított egy év alatt évül el. Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés esetén a fogyasztó kellékszavatossági igénye a teljesítés időpontjától számított két év alatt évül el. Fogyasztó köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított kettő hónapon belül közölni.

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 kellékszavatossági igény elévülése újból kezdődik. Ezt a szabályt kell alkalmazni arra az esetre is, ha a kijavítás következményeként új hiba keletkezik. Ha a jogosult a szavatossági igényét a dolognak - a megjelölt hiba szempontjából - elkülöníthető része tekintetében érvényesíti, a szavatossági igény a dolog egyéb részeire nem minősül érvényesítettnek.

Fogyasztókkal kapcsolatos egyéb jogok és kötelezettségek:

A Fogyasztó – *választása szerint* – az alábbi kellékszavatossági igényekkel élhet:

- **elsősorban kijavítást vagy kicserélést igényelhet**, kivéve, ha a választott kellékszavatossági jog teljesítése lehetetlen, vagy ha az a vállalkozásnak - *másik szavatossági igény teljesítésével összehasonlítva* - *aránytalan többletköltséget eredményezne, figyelembe véve a szolgáltatás hibátlan állapotban képviselt értékét, a szerződésszegés súlyát és a kellékszavatossági jog teljesítésével a jogosultnak okozott érdeksérelemét*; vagy

- **másod sorban az ellenszolgáltatás arányos leszállítását igényelheti**, a hibát a vállalkozás költségére maga kijavíthatja vagy mással kijavíttathatja, **vagy a szerződéstől elállhat**, ha a vállalkozás a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta, e kötelezettségének a megfelelő határidőn belül, a fogyasztó érdekeit kímélve nem tud eleget tenni, vagy ha a fogyasztónak a kijavításhoz vagy kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt. Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.

A Fogyasztó a választott kellékszavatossági jogáról egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban Fogyasztó viseli, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra a Vállalkozás adott okot.

A elévülési határidőn túl kellékszavatossági jog már nem érvényesíthető!

Kellékszavatossági igény érvényesítésekor - *a szavatossági idő teljes időtartama alatt, azaz itt nincs kivétel* - **a szerződés megkötését a Fogyasztónak kell bizonyítania**. Ha a

Vállalkozás a szerződés megkötését vitatja, felhívja a Fogyasztó figyelmét a panasztétel lehetőségére és a panasz intézésének módjára.

A szerződés megkötését **bizonyított**nak tekinti a Vállalkozás, **ha az ellenérték megfizetését igazoló bizonylatot** - az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott **számlát vagy nyugtát** - a Fogyasztó bemutatja.

A Vállalkozás a fogyasztói kifogásokat (szavatossági és jótállási igény bejelentését) a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézéséről szóló 19/2014. (IV. 29.) NGM rendeletben meghatározott alapján - a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság által közzétett - "[Jegyzőkönyv a fogyasztói kifogásokról](#)" elnevezésű dokumentumban rögzíti.

9. Termékszavatossági jog a Fogyasztó részére

A termékszavatosság alapján a gyártó közvetlenül felel a hibás ingó(!) dolog hibájáért a Fogyasztóval szemben, de csak a jogi értelemben vett Fogyasztóval (fogyasztóval) szemben.

Termékszavatosság esetén a termék akkor hibás, ha a forgalomba hozatalkor (amikor a konkrét termék a gyártó fennhatósága alól kikerül, és nem akkor, amikor a terméktípus megjelent a piacon) hatályos minőségi követelményeknek nem felel meg, vagy nem rendelkezik a gyártó által adott leírásban szereplő tulajdonságokkal.

A termékszavatosság a gyártót a termék forgalomba hozatalától számított két évig terheli. Ezen igényérvényesítési határidő azonban annyiban eltér a kellékszavatossági határidőtől, hogy nem elévülési, hanem jogvesztő, azaz ezt követően már termékszavatossági igényt nem lehet érvényesíteni.

A termékszavatosságból eredő jogok tulajdonváltás esetén az új tulajdonost illetik meg.

A Fogyasztó termékszavatossági igényét **kizárólag az ingó dolog gyártójával vagy forgalmazójával szemben gyakorolhatja. A termék hibáját termékszavatossági igény érvényesítése esetén a Fogyasztónak kell bizonyítania.**

A gyártótól a Fogyasztó/fogyasztó elsősorban kijavítást kérhet. Ha a kijavítás megfelelő határidőn belül, vagy a Fogyasztó/fogyasztó érdekeinek sérelme nélkül nem lehetséges, akkor cserét kérhet. Azaz pénzbeli orvoslásra, árleszállításra és elállásra nincs mód, hiszen értelemszerűen a gyártó és a Fogyasztó/fogyasztó között nem jött létre szerződés, így „pénzáttadásra” vagy szerződéstől való elállásra sem tud sor kerülni.

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.

Fogyasztó 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.

A termékszavatosság a kellékszavatosságtól abban tér el, hogy a termékszavatosság:

- 1) kizárólag ingó dolog (termék) hibája esetén áll fenn;

- 2) kizárólag fogyasztó érvényesítheti, de az új tulajdonost is megilleti ez a jog;
- 3) közvetlenül a gyártónak (forgalmazónak, importálónak) kell helytállnia;
- 4) sokkal szűkebb körben minősül hibásnak a termék, amely alapján a gyártó felelőssége fennáll;
- 5) a fogyasztó kizárólag a termék kijavítását vagy kicserélését igényelheti;
- 6) végig a fogyasztót terheli annak bizonyítása, hogy a termék hibás volt;
- 7) a termékfelelősség alól a gyártó kizárólag a törvényben felsorolt esetekben mentesül;
- 8) az igényérvényesítés határideje 2 év, amely a termék forgalomba hozatalától számítódik és jogvesztő (nem elévülési).

A kellékszavatosságról, termékszavatosságról és a jótállásról szóló tájékoztatót [ide kattintva](#) érheti el.

10. A Fogyasztó kötelezettségeinek szerződés szerinti legrövidebb időtartama

Három napos cseregarancia

Egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló kormányrendelet értelmében, a rendelet hatálya alá tartozó termékek esetében, ha a fogyasztó a fogyasztási cikk meghibásodása miatt a vásárlástól (vagy üzembe helyezéstől) számított három munkanapon belül érvényesít csereigényt. Ez esetben a vállalkozás nem hivatkozhat Ptk. szerinti aránytalan többletköltségre, hanem köteles a fogyasztási cikket kicserélni, feltéve, hogy a meghibásodás a rendeltetésszerű használatot akadályozza.

Tekintettel arra, hogy a kötelező jótállás idején a bizonyítási teher a kereskedő oldalán áll, így a hiba gyártási eredetének felderítése érdekében akár szakvéleményezésre is küldhetik a készüléket.

A három munkanapon belüli csereigény esetén a forgalmazó nem választhatja az áru kijavítását, hanem köteles a meghibásodott árut – amennyiben van ugyanolyan árucikk a forgalmazónál – előzetes vizsgálat nélkül azonnal kicserélni, az előzetes vizsgálatot igénylő kijavításra nem ad a jogszabály lehetőséget, ebből értelemszerűen következik a meghibásodott fogyasztási cikk azonnali kicserélésének kötelezettsége a forgalmazó részéről.

Jótállás

A "háromnapos cseregarancia" hatálya alá nem tartozó olyan tartós fogyasztási cikkek esetében, amire kormányrendelet kötelező jótállást ír elő, a Fogyasztó a vásárlás napjától (vagy beüzemelését igénylő termék esetében a beüzemelés napjától) számított egy éven belül élhet jótállási kötelezettségével. Jótállási igény érvényesítésekor a jótállásra kötelezettnek 15 nap áll rendelkezésére, hogy a terméket megjavítsa. Amennyiben ez nem teljesül, a Fogyasztó másik szavatossági jogra is áttérhet.

Kellékszavatosság

A Vállalkozás által forgalmazott termékekre vonatkozóan a Fogyasztó - a szerződés teljesítésétől számított két éven belül - kellékszavatossági jogát (kijavítást, cserét, árleszállítást, vagy végső soron el is állhat a szerződéstől) érvényesítheti, amennyiben a termék hibája már a vásárláskor fennállt. Fogyasztó köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított kettő hónapon belül közölni. A Fogyasztó a szerződés teljesítésétől számított két éves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait már nem érvényesítheti.

Termékszavatosság

Amennyiben a Fogyasztó által megvásárolt ingó dolog a forgalomba hozatalkor hatályos minőségi követelményeknek nem felelt meg, vagy nem rendelkezett a gyártó által adott

leírásban szereplő tulajdonságokkal, a Fogyasztó termékszavatossági jogával élhet a termék forgalomba hozatalától számított két éven belül (a két év jogvesztő, nem elévülési). (Szerződés hiányában a jogvesztő határidő kezdete nem a teljesítés /vásárlás/ időpontja, hanem a gyártó által történő forgalomba hozatal (amikor a konkrét termék a gyártó fennhatósága alól kikerül, és nem akkor, amikor a terméktípus megjelent a piacon).

11. Panaszkezelés

a. Elsősorban a vállalkozást keresse fel panaszával (a vállalkozás panaszkezelési módja)

A Vállalkozás arra törekszik, hogy a Fogyasztó részéről felmerült panaszokat "házon belül" megoldja és a Fogyasztó melegegedésére, a lehető leghamarabb orvosolja azt.

A Fogyasztó 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 vonatkozó panaszát szóban vagy írásban közölheti a Vállalkozással.

Szóbeli panasz kezelése

A Vállalkozás a hozzá beérkező szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. 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 jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát

- a) személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben átadja a fogyasztónak,
- b) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a fogyasztónak legkésőbb a panasz beérkezését követően harminc napon belül írásban - érdemben - válaszolja meg a fogyasztó részére. Amennyiben a Vállalkozás elutasítja a panaszt, a fogyasztó részére a panaszt elutasító álláspontját megindokolja.

A panaszról felvett jegyzőkönyv tartalmazza az alábbiakat:

- a) a fogyasztó neve, lakcíme,
- b) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- c) a fogyasztó panaszának részletes leírása, a fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- d) a vállalkozás nyilatkozata a fogyasztó panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
- e) a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével - a fogyasztó aláírása,
- f) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- g) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

A Vállalkozás a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény szerinti (a telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt) szóbeli (illetve ettől eltérő módon tett) kifogás esetén a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság által közzétett jegyzőkönyvet használja. A jegyzőkönyv [ide kattintva](#) tölthető le (PDF formátumban).

Írásbeli panasz esetén

A Vállalkozáshoz írásban érkezett panaszt a Vállalkozás a beérkezését követően harminc napon belül írásban válaszolja meg és küldi meg egyidejűleg a Fogyasztó részére, ami válasz a panasz elutasítása esetén tartalmazza az elutasítás indoklását is.

A panasz elutasítása esetén - legyen az szóbeli vagy írásbeli - a Vállalkozás írásban tájékoztatja a Fogyasztót - elutasító álláspontján, valamint annak indoklásán felül - arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A tájékoztatás tartalmazza továbbá az illetékes hatóság, illetve a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. A tájékoztatás arra is kiterjed, hogy a vállalkozás a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást.

A Vállalkozás a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig megőrzi, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatja.

A Vállalkozás az alábbi elérhetőségein fogadja a fogyasztói panaszokat:

Postai levelezési cím: Kroza - Tex Kft., 8372 Cserszegtomaj, Huba utca 8/A.

E-mail cím: sales@kroza.hu

b. Másod sorban vegye igénybe az Online Vitarendezési Platformot

A hazai vállalkozások kötelesek együttműködni a hazai békéltető testületekkel, máskülönben fogyasztóvédelmi bírságot kapnak. A cégek képviselőinek szintén előnyös az online békéltető honlap, mivel időt, pénzt spórolva nem kell megjelenüik sem nekik, sem pedig a fogyasztónak személyesen. A vitás felek és a testület közötti párbeszéd végig a világhálón folyik és a megoldásra irányuló ajánlatukat néhány kattintással teszik meg.

Az egy egyszerű regisztrációt követő bejelentkezés után könnyű szerrel nyújthatja be panaszát az online békéltető honlapon keresztül. Az így bejelentett panasz a Békéltető Testülethez kerül.

Miután a békéltető testülethez került az ügy, a vitarendezési eljárásban legkésőbb kilencven napon belül döntés születik, az eljárási határidő meghosszabbításra csak kivételes esetben van mód. Az eljárás teljes egészében az interneten zajlik, ami a legnagyobb előnye ezen vitarendezési eljárásnak, hiszen sem a Fogyasztónak, sem pedig a vállalkozásnak nem kell utaznia, otthonából, az Interneten keresztül folytathatják le a Békéltető Testületi eljárást.

További információk az Online Vitarendezési Platformról [ide kattintva](#) érhető el.

c. Panaszkezelés közvetlenül a Békéltető Testület közreműködésével

A Vállalkozás a fogyasztói jogvita rendezése érdekében - jogszabályi kötelezettségének eleget téve - igénybe veszi a békéltető testületi eljárást.

A Testület eljárásának célja, hogy a fogyasztók és a gazdálkodó szervezetek, azaz a vállalkozók között felmerült vitás ügyeket a felek között egyezséggel zárja le. Ha nem jön létre egyezség, akkor a Békéltető Testület a határozatával dönti el az ügyet, amelynél figyelemmel kell lennie a fogyasztói jogok gyors, hatékony és egyszerű érvényesítésére.

A békéltető testület hatáskörébe az áruk és szolgáltatások

- minőségével, biztonságosságával,
- és a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával,
- valamint a szerződések megkötésével és teljesítésével

kapcsolatos fogyasztói jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezése tartozik.

Ez azt jelenti, hogy amennyiben akár adás-vételi, akár vállalkozói szerződés alapján nyújtott szolgáltatás nem felel meg a jogszabályokban, illetve a szerződésben foglaltaknak a vevő, illetve a megrendelő a Békéltető Testülethez fordulhat. Fontos tehát, hogy a békéltetést csak a fogyasztó, mint magánszemély kezdeményezheti.

A Vállalkozás székhelye szerinti Békéltető Testület címe:

Zala Megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület

Cím: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi u. 24.

Telefon: 06-92-550-513

Fax: 06-92-550-525

E-mail: zmbekelteto@zmkik.hu

Weboldal: www.bekeltetes.hu

További információk a Békéltető Testületekről [ide kattintva](#) érhető el.

d. Végső esetben forduljon a Hatósághoz

Amennyiben panaszát nem sikerült orvosolnia sem a Vállalkozásnak, sem a Békéltető Testületnek, végső megoldásként forduljon a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatósághoz.

A Hatóság elérhetősége:

Budapest Főváros Kormányhivatala

Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

Cím: 1052 Budapest, Városház u. 7.

Postacím: 1364 Budapest,

Pf.: 144.

Telefonszám: +36 30 940 7039

E-mail: fogyved_kmf_budapest@nfh.hu

És, ha már nem maradt más megoldás, - legvégső esetben - forduljon Bírósághoz

Amennyiben fenti eljárások nem vezetnek eredményre, a szerződésszegés tényének és a szavatossági igény jogosságának megállapítása érdekében forduljon - lakhelye szerint illetékes - Bírósághoz.

12. Adatvédelem

A Vállalkozás az információs társadalommal összefüggő szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés létrehozása, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése céljából a Fogyasztó hozzájárulása nélkül, jogszabály alapján kezelheti a Fogyasztó azonosításához szükséges természetes személyazonosító adatokat és lakcímet.

A Vállalkozás, a Fogyasztó által megadott személyes adatokat kizárólag az Adatkezelési Tájékoztatóban rögzített tartalom szerint kezeli.

Az Adatkezelési Tájékoztató mindenkor aktuális verziója [ide kattintva](#) érhető el.

13. A szerződés hatálya

Jelen ÁSZF 2016. november 25. napján került közzétételre.

Jelen ÁSZF, mint elektronikus úton tett szerződési jognyilatkozat akkor válik hatályossá, amikor az igénybe vevő számára hozzáférhetővé válik és termék adás-vételére irányuló szerződés esetén határozatlan időre jön létre, visszavonásig vagy újabb verziószámmal megjelölt ÁSZF közzététele napjáig marad hatályban.

14. Záró rendelkezések

A Vállalkozás jogosult egyoldalúan módosítani az ÁSZF-et.

Tilos a weboldalon megjelenő tartalmak vagy azok bármely részletének letöltése, elektronikus tárolása (kivéve: ÁSZF és a weboldal tájékoztatójának kizárólag saját céllal történő letöltése és tárolása), feldolgozása és értékesítése a Vállalkozás írásos hozzájárulása nélkül.

Abban az esetben, ha a jelen ÁSZF bármely része érvénytelenné, jogtalanná vagy érvényesíthetatlenné válik, az a fennmaradó részek érvényességét, jogszerűségét és érvényesíthetőségét nem érinti.

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

A jelen ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekre, valamint jelen ÁSZF értelmezésére a magyar jog az irányadó. A vonatkozó jogszabályok kötelező rendelkezései a felekre külön kikötés nélkül is irányadók.

Jelen ÁSZF a www.web-jogi-megfeleles.hu terjesztésében elérhetővé tett ÁSZF-sablon alapján készült. Az ÁSZF-sablon a szerzői jogról szóló törvény értelmében jogvédelem alatt áll és a szerző kizárólagos szellemi tulajdonát képezi, így tilos a szerző engedélye nélküli bármely módon történő felhasználása, így különösen többszörözése, terjesztése, átdolgozása.