

Általános Szerződési Feltételek

Vásárlási feltételek

Kérjük, amennyiben megrendelője kíván lenni www.verteskiado.hu webáruházunknak, figyelmesen olvassa el az általános szerződési feltételeinket. (ÁSZF). A webáruház oldalainak böngészésével, regisztrálásával megrendelésével elfogadja a www.verteskiado.hu oldalon található általános szerződési feltételeket és azt magára nézve kötelezőnek tekinti.

Szerződés nyelve magyar.

A jelen Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: ÁSZF) Pécsi Ház Ingatlan Kft. (továbbiakban: Szolgáltató), és a Szolgáltató által a www.verteskiado.hu weboldalon keresztül nyújtott elektronikus kereskedelmi szolgáltatásokat igénybe vevő Ügyfél (a továbbiakban: Ügyfél) jogait és kötelezettségeit tartalmazza. (Szolgáltató és Ügyfél a továbbiakban együttesen: Felek). Az ÁSZF minden jogügyletre és szolgáltatásra vonatkozik, amely a www.verteskiado.hu weboldalon (a továbbiakban: Weboldal) keresztül történik, függetlenül attól, hogy annak teljesítése Magyarországról vagy külföldről, a Szolgáltató vagy közreműködője által történik.

1. SZOLGÁLTATÓ ADATAI:

- **Vállalkozás neve:** Pécsi Ház Ingatlan Kft
- **Székhely** 7200 Dombóvár, Dombó Pál u. 30.
- **Telefonszáma:** 70/4304136
- **E-mail cím:** pecsihazingatlan@gmail.com
- **Nyilvántartási száma:** Cégjegyzékszám: 02-09-079715
- **Adószám:** 24228932-1-17
- **Nyilvántartásba vevő szerv:** Pécsi Törvényszék Cégbírósága

Tárhelyszolgáltató:

- **Megnevezés:** Szabó Péter e.v.
- **Székhely:** 7630 Pécs, Diósi út 25/2. 1 em. 3 ajtó
- **Adószáma:** 59381367-1-22
- **Email címe:** info@honlapkeszites-pecs.com

Termékek és szolgáltatások

181201 Könyv és zenemű kiadás

476101 Könyv kiskereskedelem

581101 Könyv és térkép kiadás

581103 Könyv kiadása lemezen, kazettán, más fizikai hordozón

581102 Könyv online kiadás, e-book

2. ÁLTALÁNOS TUDNIVALÓK, A FELEK KÖZÖTTI SZERZŐDÉS LÉTREJÖTTE

2.1. A jelen ÁSZF hatálya kiterjed a Magyarország területén nyújtott minden olyan elektronikus kereskedelmi szolgáltatásra, amely a Weboldalon található elektronikus áruházon keresztül történik. Továbbá jelen ÁSZF hatálya kiterjed minden olyan kereskedelmi ügyletre Magyarország területén, amely jelen szerződésben meghatározott Felek között jön létre. Az Online áruházban történő vásárlást az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény ("Elkertv.") szabályozza.

2.2. Az Online áruházban történő vásárlás elektronikus úton leadott megrendeléssel lehetséges, jelen ÁSZF-ben meghatározott módon.

2.3. Az Online áruház szolgáltatásai regisztrációhoz (majd belépéshez) kötöttek, melyre az ÁSZF-ben rögzítetteknek megfelelően bárki jogosult.

2.4. A megrendelés leadását követően az Ügyfél jogosult a szerződéstől elállni.

2.5. Ügyfélszolgálat: Tájékoztatás és a megrendelésekkel kapcsolatos információk Szolgáltató jelen ÁSZF 1. pontjában meghatározott elérhetőségein lehetséges.

3. REGISZTRÁCIÓ

3.1. A Főoldalon található Regisztráció menüpont alatt, az ott található adatlap kitöltésével az Ügyfél regisztrálhatja magát a webáruházba. Az Ügyfél a Weboldalon történő regisztrációjával kijelenti, hogy jelen ÁSZF-ben foglalt adatkezelésekhez hozzájárul.

3.2. A Szolgáltatót az Ügyfél által tévesen és/vagy pontatlanul megadott adatokra visszavezethető szállítási késedelemért, illetve egyéb problémáért, hibáért semminemű felelősség nem terheli. A Szolgáltatót nem terheli felelősség az abból adódó károkért, ha az Ügyfél a jelszavát elfelejti, vagy az illetéktelenek számára bármely, a Szolgáltatónak fel nem róható okból hozzáférhetővé válik. A Szolgáltató minden regisztrációt egy önálló személyként kezel.

3.3 REGISZTRÁCIÓ TÖRLÉSE

3.3.1. Az Ügyfél a Szolgáltatónak címzett e-mail üzenetben bármikor kérheti személyes adatai, így regisztrációja törlését. Szolgáltató ebben az esetben köteles haladéktalanul gondoskodni az adatok és regisztráció törléséről.

3.3.2. Ügyfél jelen ÁSZF elfogadásával kötelezettséget vállal arra, hogy a regisztráció során megadott adatait – az azokban bekövetkezett változás esetén – módosítja.

A regisztráció menete

- 1) Ha egy terméket meg szeretne vásárolni, helyezze be a termék egyedi oldalán a kosárba a "Kosárba rakom" gombra kattintással! A megvásárolni kívánt darabszámot is itt lehet beállítani. Egy termék kiválasztása után nyugodtan folytathatja a vásárlást más termékek megnézegetésével, kosárba helyezésével. Amennyiben van rá lehetőség, a termék mérete és színe is itt választható ki.
- 2) A jobb oldali sávban megjelenő "Pénztár" gombra kattintva eljuthat a "Pénztár" oldalra, ahol a szállítási és számlázási adatait tudja megadni. Itt van lehetőség kiválasztani a szállítási és fizetési és átvételi módot is.
- 3) Az adatok megadása után be kell jelölni a Fiók létrehozása előtti jelölőnégyzetet, majd megadni a későbbi belépéshez használandó jelszót.
- 4) Ha az első vásárlása alkalmával létrehoz egy regisztrált fiókot, a későbbi rendelések során már nem kell megadni az adatait újra.

4. MEGRENDELÉS

4.1. A megvásárolni kívánt áru lényeges tulajdonságait, jellemzőit, az áruk használatára vonatkozó utasításokat az adott árucikk alatt megtalálható „részletek” menüpontra történő kattintás után ismerheti meg az Ügyfél. A Szolgáltató szerződés szerű teljesítésének minősül, ha a termék a weboldalon nyújtott tájékoztatásnak megfelel, vagy annál kedvezőbb, előnyösebb tulajdonságokkal rendelkezik. Amennyiben az Ügyfélnek a Weboldalon található bármely áru minőségével, alapvető tulajdonságával, használatával, használhatóságával kapcsolatban, a weboldalon közölteknel több információra van szüksége, úgy jogosult Szolgáltatóhoz fordulni.

4.2. A termék bruttó ára minden esetben az adott termék alatt feltüntetésre kerül. A termékek így feltüntetett vételára nem tartalmazza a kiszállítás költségét. A vételár mindig forintban értendő.

4.3. A Weboldalon lévő termékek vételárát Szolgáltató jogosult változtatni, azok módosítása a Weboldalon történő megjelenéssel lép hatályba. A módosítás visszaható hatállyal nem bírhat, a már megrendelt termékek vételárát nem befolyásolja.

4.4. Nyilvánvalóan hibás ár feltüntetése esetén Szolgáltató a megrendelést követően felajánlja Ügyfél részére azt, hogy a terméket annak helyes vételára megfizetése kötelezettsége mellett szállítja Ügyfél részére. Nyilvánvalóan hibás ár különösen a termék közismert, általánosan elfogadott vagy becsült árától jelentősen eltérő, esetleg rendszerhiba miatt megjelenő "0" Ft-os vagy "1" Ft-os ár. Amennyiben Ügyfél a termék helyes árán annak megvásárlását nem kívánja, úgy jogosult a vásárlástól egyoldalúan, erre történő hivatkozással elállni. Ebben az esetben az Ügyfél semmiféle költség viselésére nem kötelezhető.

4.5. A megrendelést a Szolgáltató Weboldalán keresztül csak regisztrált Ügyféltől és csak akkor fogadja el, ha az Ügyfél a megrendeléshez szükséges valamennyi mezőt maradéktalanul kitölti. A Szolgáltatót az Ügyfél által tévesen és/vagy pontatlanul megadott rendelési adatokra visszavezethető szállítási késedelemért, illetve egyéb problémáért, hibáért semminemű felelősség nem terheli.

4.6. Megrendelés leadására több lehetősége van az Ügyfélnek.

4.6.1. A Weboldalon, regisztrációt követően. Megrendelését az Ügyfél folyamatosan nyomon követheti. A megrendelés elküldéséről elektronikus visszaigazolást kap az Ügyfél a Szolgáltatótól, amely nem minősül teljesítési kötelezettségnek Ezen megrendelési mód minden nap 0-24 óra között rendelkezésre áll.

4.6.2. E-mail üzenetben is leadhatja megrendelését az Ügyfél a rendeles@verteskiado.hu e-mail címen. Ezen megrendelési mód során Ügyfél a jelen bekezdésben megadott e-mail címre a megvásárolni kívánt termékek kódját kell, hogy elküldje, továbbá a postai, levelezési címet, amennyiben nem azonos. A megrendelt termék darabszámát, méretét és színét amennyiben van színválaszték. Erről Szolgáltató visszaigazoló e-mail üzenetet küld Ügyfél részére 48 órán belül. Ez a visszaigazoló email elfogadó nyilatkozatnak minősül, ami azt jelenti, hogy a távollévők között kötött szerződés létrejött. Ez az e-mail tartalmazza az Ön adatait, a rendelési adatokat, a szállítási és fizetési tudnivalókat, a rendelt termék vagy termékek adatait.

Ezen megrendelési mód minden nap 0-24 óra között rendelkezésre áll.

4.6.3. Ügyfél a megvásárolni kívánt termékeket személyesen is megrendelheti Szolgáltatótól.

4.6.4. Ügyfél által elküldött megrendelés fizetési kötelezettséggel járó megrendelésnek minősül.

A megrendelés menete

1) Ha egy terméket meg szeretne vásárolni, helyezze be a termék egyedi oldalán a kosárba a "Kosárba rakom" gombra kattintással! A megvásárolni kívánt darabszámot is itt lehet beállítani. Egy termék kiválasztása után nyugodtan folytathatja a vásárlást más termékek megnézegetésével, kosárba helyezésével. Amennyiben van rá lehetőség, a termék mérete és színe is itt választható ki.

2) A jobb oldali sávban megjelenő "Pénztár" gombra kattintva eljuthat a "Pénztár" oldalra, ahol a szállítási és számlázási adatait tudja megadni. Itt van lehetőség kiválasztani a szállítási és fizetési és átvételi módot is.

3) Rendelését a "Megrendelés elküldése" gombra kattintással tudja elküldeni. Fontos tudni, hogy a megrendelés fizetési kötelezettséggel járó nyilatkozatnak számít, tehát ezzel kijelenti, hogy a kiszállított árut ki fogja fizetni.

4) Ha rendelését hibásan adta le, vagy bármi kérdése volna, ezt e-mailben tudja jelezni ezen a címen: rendeles@verteskiado.hu

5. AJÁNLATI KÖTÖTTSÉG, VISSZAIGAZOLÁS

5.1. Az Ügyfél által elküldött ajánlat (megrendelés) megérkezését a Szolgáltató késedelem nélkül, automatikus visszaigazoló e-mail útján az Ügyfél részére, mely visszaigazoló e-mail tartalmazza az Ügyfél által a vásárlás, vagy a regisztráció során megadott adatokat (pl. számlázási és szállítási információk), a rendelés azonosítóját, a rendelés dátumát, a megrendelt termékhez tartozó elemek felsorolását, mennyiségét, a termék árát, szállítási költséget és a

fizetendő végösszeget. Ez a visszaigazoló email kizárólag tájékoztatja az Ügyfelet arról, hogy megrendelése a Szolgáltatóhoz megérkezett.

5.2. Ezt követően 48 órán belül a Szolgáltató visszaigazoló e-mailt küld a Megrendelőnek, ami szintén még egyszer tartalmazza az összes szükséges adatot. A visszaigazoló e-mail a Szolgáltató részéről az Ügyfél által tett ajánlat elfogadásának minősül.

5.3. Ha az Ügyfél rendelését már elküldte a Szolgáltató részére és hibát vesz észre a visszaigazoló e-mailben szereplő adatok tekintetében, azt 1 naptári napon belül jeleznie kell a Szolgáltató felé vagy a jelzést megteheti akkor, amikor a Szolgáltató telefonon felveszi vele a kapcsolatot, a nem kívánt rendelések teljesítésének elkerülése érdekében.

5.4. A megrendelés elektronikus úton, írásban megkötött szerződésnek minősül, amelyre a polgári törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvényben foglaltak irányadóak. A szerződés a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014 (II.26.) Korm. rendelet hatálya alá tartozik, és szem előtt tartja a fogyasztók jogairól szóló Európai Parlament és a Tanács 2011/83/EU irányelvének rendelkezéseit.

6. SZÁLLÍTÁSI ÉS FIZETÉSI FELTÉTELEK

6.1. Szolgáltató – a Weboldalon és e-mail üzenet útján - megrendelt termékeket postai szolgáltató útján továbbítja Ügyfél részére, az Ügyfél által megadott szállítási címre. Amennyiben a megrendelés értéke nem éri el az 50.000,- Ft.-ot, azaz Ötvenezer forintot, úgy a szállítási költség külön felszámításra kerül. Ennek mértéke a mindenkor hatályos futárszolgálati díjszabás alapján kerül felszámításra, amely az alábbiak szerint alakul:

- Szállítási költség (előre utalással): 1.200,- Ft./csomag (értékbiztosított, 5 napon belüli postai kiszállítás)
- Szállítási költség (utánvétellel): 1.700,- Ft./csomag (értékbiztosított, 5 napon belüli postai kiszállítás)
- A felsorolt kiszállítási módoktól eltérő szállítási mód esetén minden felmerülő többletköltség a megrendelőt terheli.

6.2. A webáruházban megjelenő minden termék van raktáron, így a megrendelés beérkezését követően banki átutalással történő fizetés esetén a pénz beérkezését követő 2 munkanapon belül a megrendelést csomagoljuk és átadjuk a futárszolgálatnak.

Vagy az utánvétes megrendelés visszaigazolásától számított 2 munkanapon belül átadjuk a futárszolgálatnak.

A megrendelések teljesítésének (kiszállításának) átlagos ideje 3 munkanap.

6.3. Fizetési módok

6.3.1. Bankkártya

Webáruházunkban bankkártyás fizetésre van lehetőség.

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

6.3.2. Utánvét

A megrendelő a rendelés értékét átvételkor fizeti meg.

6.3.3. Banki átutalás

Fizetés közvetlenül a bankszámlánkra. A banki adatokat emailben küldjük ki a megrendelő részére. A megjegyzés rovatban tüntessük fel a rendelésszámot. A kiszállítás az összeg beérkezését követően történik.

7. ELÁLLÁS JOG

Az e pontban foglaltak kizárólag a szakmája, foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személyre vonatkoznak, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz, valamint az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje (a továbbiakban „Fogyasztó”).

Fogyasztó jogosult a termék adásvételére irányuló szerződés esetén

1. a terméknek,
2. több termék szolgáltatásakor az utoljára szolgáltatott terméknek,
3. több tételből vagy darabból álló termék esetén az utoljára szolgáltatott tételnek vagy darabnak,
4. ha a terméket meghatározott időszakon belül rendszeresen kell szolgáltatni, az első szolgáltatásnak, a Fogyasztó vagy az általa megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy általi átvételének napjától számított tizennégy (14) napon belül a szerződéstől indokolás nélkül elállni.

Fogyasztót megilleti, hogy a szerződés megkötésének a napja és a termék átvételének napja közötti időszakban is gyakorolja elállási jogát.

Fogyasztót nem illeti meg az elállási jog

- 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.
- olyan zárt csomagolású termék tekintetében, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontása után nem küldhető vissza.

7.1. ELÁLLÁSI JOG GYAKORLÁSÁNAK A MENETE

7.1.1. Ha a Fogyasztó elállási jogával élni kíván, elállási szándékát tartalmazó egyértelmű nyilatkozatát köteles eljuttatni (például postán, telefaxon vagy elektronikus úton küldött levél útján) a jelen ÁSZF elején feltüntetett elérhetőségek igénybevételeével a Szolgáltató részére. Ebből a célból Fogyasztó felhasználhatja jelen ÁSZF I. számú mellékletében szereplő elállási

nyilatkozat-mintát. Fogyasztó határidőben gyakorolja elállási jogát, ha a fent megjelölt határidő utolsó napján elküldi elállási nyilatkozatát a Szolgáltató részére.

7.1.2. A Fogyasztót terheli annak bizonyítása, hogy elállási jogát a 7. pontban meghatározott rendelkezéseknek megfelelően gyakorolta.

7.1.3. Mindkét esetben a Szolgáltató e-mailben haladéktalanul visszaigazolja a Fogyasztó elállási nyilatkozatának megérkezését.

7.1.4. Írásban történő elállás esetén azt határidőben érvényesítettnek kell tekinteni, ha Fogyasztó az erre irányuló nyilatkozatát 14 naptári napon belül (akár a 14. naptári napon) elküldi a Szolgáltatónak.

7.1.5. Postai úton történő jelzés alkalmával a postára adás dátumát, e-mail vagy telefaxon keresztül történő értesítés esetén az e-mail illetve a fax küldésének idejét veszi figyelembe a Szolgáltató a határidő számítás szempontjából.

7.1.6. Fogyasztó kizárólag akkor vonható felelősségre a termékben bekövetkezett értékcsökkenésért, ha az a termék jellegének, tulajdonságainak megállapításához szükséges használatot meghaladó használat miatt következett be.

7.1.7. Ha Fogyasztó eláll a szerződéstől, haladéktalanul, de legkésőbb a Fogyasztó elállási nyilatkozatának kézhezvételétől számított 14 napon belül a Szolgáltató visszatéríti a Fogyasztó által teljesített valamennyi ellenszolgáltatást, ideértve a fuvarozási (kiszállításért fizetett) költséget is, kivéve azokat a többletköltségeket, amelyek amiatt merültek fel, hogy Fogyasztó a Szolgáltató által felkínált, legolcsóbb szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási módot választott. A Szolgáltató jogosult a visszatérítést mindaddig visszatartani, amíg vissza nem kapta a terméket, vagy Fogyasztó nem igazolta hitelt érdemlően, hogy azt visszaküldte: a kettő közül a Szolgáltató a korábbi időpontot veszi figyelembe.

8. JÓTÁLLÁS

8.1. Kötelező jótállás

8.1.1. A Szolgáltatót termékeire vonatkozóan a Polgári törvénykönyv és a 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet alapján jótállási kötelezettség terheli, amely azt jelenti, hogy a jótállás időtartama alatt a felelősség alól csak akkor mentesül, ha bizonyítja, hogy a hiba a termék nem rendeltetésszerű használatára vezethető vissza.

8.1.2. A jótállás időtartama (a jótállási idő) a tényleges teljesítéssel, tehát a terméknek az Ügyfél részére történő átadásának napja.

Nem tartozik jótállás alá a hiba, ha annak oka a termék Ügyfél részére való átadását követően lépett fel, így például, ha a hibát

- szakszerűtlen üzembe helyezés (kivéve, ha az üzembe helyezést a Szolgáltató, vagy annak megbízottja végezte el, illetve ha a szakszerűtlen üzembe helyezés a használati-kezelési útmutató hibájára vezethető vissza)
- rendeltetésellenes használat, a használati-kezelési útmutatóban foglaltak figyelmen kívül hagyása,

- helytelen tárolás, helytelen kezelés, rongálás,
- elemi kár, természeti csapás okozta.

Jótállás keretébe tartozó hiba esetén az Ügyfél:

- elsősorban – választása szerint – kijavítást vagy kicserélést követelhet, kivéve, ha a választott jótállási igény teljesítése lehetetlen, vagy ha az a Szolgáltatónak a másik jótállási igény teljesítésével összehasonlítva aránytalan többletköltséget eredményezne, figyelembe véve a termék hibátlan állapotban képviselt értékét, a szerződésszegés súlyát és a jótállási igény teljesítésével az Ügyfélnek okozott érdeksérelmet.
- ha a Szolgáltató a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta, e kötelezettségének megfelelő határidőn belül, a Fogyasztó érdekeit kímélve nem tud eleget tenni, vagy ha az Ügyfélnek a kijavításhoz vagy a kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt, az Ügyfél – választása szerint – a vételár arányos leszállítását igényelheti, a hibát a Szolgáltató költségére maga kijavíthatja vagy mással kijavíttathatja, vagy elállhat a szerződéstől. Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.

Ha az Ügyfél a termék meghibásodása miatt a vásárlástól (üzembe helyezéstől) számított három munkanapon belül érvényesít csereigényt, a Szolgáltató köteles a terméket kicserélni, feltéve, hogy a meghibásodás a rendeltetésszerű használatot akadályozza.

A kijavítást vagy kicserélést – a termék tulajdonságaira és az Ügyfél által elvárható rendeltetésére figyelemmel – megfelelő határidőn belül, az Ügyfél érdekeit kímélve kell elvégezni. A Szolgáltatónak törekednie kell arra, hogy a kijavítást vagy kicserélést legfeljebb tizenöt napon belül elvégezze.

Nem számít bele a jótállási időbe a kijavítási időnek az a része, amely alatt az Ügyfél a terméket nem tudja rendeltetésszerűen használni. A jótállási idő a terméknek vagy a termék részének kicserélése (kijavítása) esetén a kicserélt (kijavított) termékre (termékrészre), valamint a kijavítás következményeként jelentkező hiba tekintetében újból kezdődik.

8.1.3. A jótállási kötelezettség teljesítésével kapcsolatos költségek a Szolgáltatót terhelik.

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

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

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

9. SZAVATOSSÁG

9.1. Kellékszavatosság

9.1.1. Az Ügyfél a Szolgáltató hibás teljesítése esetén a Szolgáltatóval szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet. Fogyasztói szerződés esetén az Ügyfél az átvétel időpontjától számított 2 éves elévülési határidő alatt érvényesítheti szavatossági igényeit,

azokért a termékhibákért, amelyek a termék átadása időpontjában már léteztek. Két éves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait az Ügyfél érvényesíteni már nem tudja.

9.1.2. Nem fogyasztóval kötött szerződés esetén a jogosult az átvétel időpontjától számított 1 éves elévülési határidő alatt érvényesítheti szavatossági igényeit.

9.1.3. Az Ügyfél – választása szerint – kérhet kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha az ezek közül az Ügyfél által választott igény teljesítése lehetetlen vagy a Szolgáltató számára más igénye teljesítéséhez képest aránytalan többletköltséggel járna. Ha a kijavítást vagy a kicserélést az Ügyfél nem kérte, illetve nem kérhette, úgy igényelheti az ellenszolgáltatás arányos leszállítását vagy a hibát a Szolgáltató költségére az Ügyfél is kijavíthatja, illetve mással kijavíttathatja vagy – végső esetben – a szerződéstől is elállhat. Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.

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

9.1.5. Az Ügyfél köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított kettő hónapon belül közölni a Szolgáltatóval.

9.1.6. Az Ügyfél közvetlenül a Szolgáltatóval szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét.

9.1.7. A szerződés teljesítésétől számított hat hónapon belül a kellékszavatossági igénye érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha az Ügyfél igazolja, hogy a terméket a Szolgáltatótól vásárolta (számla vagy a számla másolatának bemutatásával). Ilyen esetben a Szolgáltató csak akkor mentesül a szavatosság alól, ha ezt a vélelmet megdönti, vagyis bizonyítja, hogy a termék hibája a az Ügyfél részére történő átadást követően keletkezett. Amennyiben a Szolgáltató bizonyítani tudja, hogy a hiba oka az Ügyfélnek felróható okból keletkezett, nem köteles az Ügyfél által támasztott szavatossági igénynek helyt adni. A teljesítéstől számított hat hónap eltelte után azonban már az Ügyfél köteles bizonyítani, hogy az általa felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.

9.1.8. Ha az Ügyfél a szavatossági igényét a terméktől - a megjelölt hiba szempontjából - elkülöníthető része tekintetében érvényesíti, a szavatossági igény a termék egyéb részeire nem minősül érvényesítettnek.

9.2. Termékszavatosság

9.2.1. A termék (ingó dolog) hibája esetén a fogyasztónak minősülő Ügyfél – választása szerint – az 9.1. pontban meghatározott kellékszavatossági jogot vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet.

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

9.2.3. Termékszavatossági igényként az Ügyfél kizárólag a hibás termék kijavítását vagy kicserélését kérheti. A termék hibáját termékszavatossági igény érvényesítése esetén az Ügyfélnek kell bizonyítania.

9.2.4. Egy termék akkor minősül hibásnak, ha az nem felel meg a forgalomba hozatalakor hatályos minőségi követelményeknek vagy, ha nem rendelkezik a gyártó által adott leírásban szereplő tulajdonságokkal.

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

9.2.6. Az Ügyfél termékszavatossági igényét az ingó dolog gyártójával vagy forgalmazójával szemben gyakorolhatja.

9.2.7. A Ptk. értelmében gyártónak minősül a termék előállítója és forgalmazója.

9.2.8. 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.

9.2.9. A gyártónak, forgalmazónak a mentesüléshez elegendő egy okot bizonyítania.

10. Jogérvényesítési lehetőségek

Panaszügyintézés

Az Ügyfél a termékkel vagy a Szolgáltató tevékenységével kapcsolatos fogyasztói kifogásait Szolgáltatónak címzett e-mail üzenetben, személyesen vagy telefonos megkeresés útján terjesztheti elő a jelen ÁSZF 1. pontjában megjelölt elérhetőség bármelyikén. A személyesen, szóban előterjesztett panaszt Szolgáltató azonnal kivizsgálja, és szükség szerint orvosolja, amennyiben a panasz jellege ezt megengedi. Ha az Ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, akkor a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben azt az Ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén azt az Ügyfélnek legkésőbb az írásbeli panaszról szóló részben meghatározott érdemi válasszal egyidejűleg megküldi, és a továbbiakban az írásbeli panaszra vonatkozóan rendelkezések szerint jár el. A telefonon közölt szóbeli panaszt a Szolgáltató kötelezően egy egyedi azonosítószámmal látja el, ami a panasz visszakereshetőségét segíti. Ezt a számot a Szolgáltató az Ügyféllel köteles közölni. A Szolgáltató az írásbeli panaszt a beérkezését követően harminc napon belül köteles megvizsgálni és érdemben megválaszolni továbbá intézkedni arról, hogy a válasz az Ügyfélhez eljusson. Ha a panaszt a Szolgáltató elutasítja, köteles álláspontját az elutasításra vonatkozó érdemi válaszában megindokolni.

Mind két fél igyekszik, köteles békés egyeztetéssel rendezni vitás ügyüket, amennyiben ez végképp nem lehetséges a Fogyasztó és a Szolgáltató is köteles együttműködni a békéltető testülettel.

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

- Panasztétel a fogyasztóvédelmi hatóságoknál. Amennyiben Ügyfél fogyasztói jogainak megsértését észleli, jogosult panasszal fordulni a lakóhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatósághoz. A panasz elbírálását követően a hatóság dönt a fogyasztóvédelmi eljárás lefolytatásáról.
- Békéltető testület. A termékek minőségével, biztonságosságával és a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, valamint a szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos fogyasztói jogvita bíróságon kívüli, békés rendezése céljából az Ügyfél eljárást kezdeményezhet a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testületnél illetve fordulhat a Szolgáltató székhelye szerint illetékes szakmai kamara mellett működő békéltető testülethez.

Tolna vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara Békéltető Testület

Cím: 7100 Szekszárd, Arany János utca 23-25.

Telefon: +36 74 411-661

Fax: +36 74 411-456

E-mail: kamara@tmkik.hu

Online adásvételi szerződéssel összefüggő határon átnyúló fogyasztói jogvita esetén a fogyasztók az online vásárláshoz kapcsolódó, határon átnyúló jogvitáikat elektronikusan rendezni tudják a következő linken elérhető online platformon keresztül beadott elektronikus panasz útján. A <https://webgate.acceptance.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show> oldalon található online platformon a fogyasztó beregisztrál, kitölt egy kérelmet hiánytalanul, majd elektronikusan beküldi a Békéltető Testület részére a platformon keresztül. Így a fogyasztók, a távolságok ellenére egyszerűen tudják érvényesíteni jogaikat Magyarországon a Budapesti Békéltető Testület (BBT) jogosult eljárni az online adásvételi vagy szolgáltatási szerződésekhez kapcsolódó határon átnyúló fogyasztó és kereskedő közötti jogvitákban.

- Bírósági eljárás. Ügyfél jogosult a fogyasztói jogvitából származó követelésének bíróság előtti érvényesítésére polgári eljárás keretében a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, valamint a Polgári Perrendtartásról szóló 1952. évi III. rendelkezései szerint.