Adatkezelési tájékoztató

Adatkezelési Tájékoztató

ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ

Melyben tájékoztatjuk PALFKER KFT. (6503,Baja Előd u. 1/a ., Cg.03-09-137981 cégjegyzékszám, Adószám: 32455193-2-03, E-mail: palfker@palfker.hu, tel.: 06-70-88-55631), képviseletében eljár: Pálfi Gábor, a továbbiakban: Adatkezelő által üzemeltetett

www.palfker.hu weblap (továbbiakban Webáruház)

– az EU 2016/679. számú Általános Adatvédelmi rendeletének –

megfelelő adatkezelési tevékenységének szabályairól.

Vállalkozásunk tiszteletben tartja az Ön személyes adatai védelméhez fűződő alapvető jogát, ezért az alábbiakban részletezzük az Ön által a Webáruházban megadott, illetőleg az Önnel kapcsolatba hozható személyes adatai kezelésének jogalapját, célját, tárolási idejét, módját, az adatok védelme érdekében megtett intézkedéseinket, továbbá az adatok felhasználása felett történő rendelkezési lehetőségeit.

Az adatvédelmi szabályzat a Webáruházra, az ezen keresztül értékesített termékekre és szolgáltatásokra érvényes. Felhasználó jelen szabályzat keretében: az a természetes személy, aki Webáruházunkat felkeresi, függetlenül attól, hogy igénybe veszi-e szolgáltatásunkat.

A fent meghatározott internet címen elérhető Webáruházat üzemeltető Adatkezelő szolgáltatása Magyarországra irányul és azt Magyarországról nyújtja. A Felhasználókra a szolgáltatás igénybevétele során is a magyar jog az irányadó.

SZEMÉLYES ADATKEZELÉSI TEVÉKENYSÉGEK

1.1 Webáruházban történő vásárlás

A Webáruházban történő vásárlás lebonyolítása céljából, az e célra rendszeresített űrlapon a webáruház vásárlóinak alábbi adatait kezeljük: név, telefon, e-mail, ország, város, irányítószám, utca, házszám, rendelés tartalma, megjegyzés, szállítási cím, választott szállítási és fizetési mód.

Adatkezelésünk jogalapja az a szerződéses jogviszony, amely közöttünk az Ön megrendelésével létrejön (távollévők között létrejött szerződés, ezért adatai kezeléséhez további jóváhagyása nem szükséges.

Szerződésünk keretében kezelt adatait a szerződés létrejöttétől számított 5 évig kezeljük Webáruházunk admin felületén, a tárhelyszolgáltató által biztosított tárhelyen.

A regisztráció során megadott adatokat a Webáruház admin felületén kezeljük, melyhez a tárhelyet és az adatai biztonsági védelmét honlapunk fejlesztője és tárhelyszolgáltató adatfeldolgozója, a UNAS ONLINE KFT.. (Székhely: 9400 Sopron, Kőszegi út 14., cégjegyzékszám:08 09 015594) biztosítja.

Szállítási adatait a megvásárolt áruk kézbesítése érdekében a Magyar Posta ZRT. részére továbbítjuk az MPL által történő kézbesítés és utánvéttel történő fizetés esetén a számla összegének kifizetése érdekében, illetve MPL csomagpont választása esetén e szolgáltatás igénybevételéhez.

A bankkártyával történő fizetést a BARION Payment Zrt. biztosítja, amely a Magyar Nemzeti Bank felügyelete alatt álló intézmény, engedély száma: H-EN-I-1064/2013. A Barion rendelkezik a bankkártya társaságok által megkövetelt PCI DSS tanúsítvánnyal, így jogosult bankkártya adatokat kezelni. A Barion szerverek biztonságát a Magyar Nemzeti Bank előírása szerint alakították ki. A bankkártyával történő fizetéssel kapcsolatosan a BARION Payment Zrt. részéről kártyaadatok nem kerülnek átadásra. Adatkezelő a BARION Payment Zrt-nek kizárólag a teljesítés azonosításához szükséges adatokat továbbítja. A bankkártya adatainak továbbítására a pénzügyi szolgáltató titkosított kapcsolatán keresztül kerül sor, azért az Adatkezelő felelősséget nem vállal.

1.2 Kapcsolattartás

A kapcsolattartás menüben megadott elérhetőségen lehetősége van termékeinkről és a szolgáltatásainkról további tájékoztatást kérni, mely adatkezelésünk célja. A kapcsolatfelvétel céljából a palfker@palfker.hu kapcsolati e-mail címre írt levelében megadott nevét, e-mail címét és egyéb, Ön által megadott információkat a levelezőrendszerünkben az adatkezelési cél megvalósulásáig tároljuk, azt követően az adatok törlésre kerülnek. Az adatkezelés jogalapja az Ön kifejezett hozzájárulása lesz, melyhez az e-mail önkéntes elküldésével járul hozzá.

1.3 Hírlevél küldéshez kapcsolódó adatkezelés

Amennyiben a webhelyen a hírlevél feliratkozásra az erre szolgáló mezők kitöltésével feliratkozik, és megadja e-mail címét, hírlevelet küldünk Önnek. Hírlevélküldésre úgy is feliratkozhat, ha velünk írásban, papíron történő szerződéskötéskor, vagy szerződéskötés nélkül írásban, papíron a hírlevél küldéséhez hozzájárul.

Az adatkezelés jogalapja: az Ön hozzájárulása. Az önkéntes hozzájárulást jelen adatkezelési tájékoztató megismerésével és a hírlevél feliratkozásra szolgáló mezők kitöltésével, az ott található hozzájáruló nyilatkozat bejelölésével, illetve az írásbeli szerződésbe foglalt hírlevél küldésre vonatkozó hozzájáruló nyilatkozat bejelölésével és a szerződés aláírásával, vagy külön papír alapú nyilatkozat kitöltésével és aláírásával adhatja meg. Ezzel Ön kijelenti, hogy hozzájárul adatainak az adatkezelési tájékoztatóban illetve a szerződésben/nyilatkozatban meghatározottak szerinti kezeléséhez, és a hírlevelek küldéséhez.

E szolgáltatás igénybevétele önkéntes, tehát az Ön döntésén alapul. Amennyiben nem veszi igénybe a hírlevél szolgáltatást, az nem jár Önre nézve hátránnyal a webhely használatát és további szolgáltatásainak igénybevételét tekintve. A közvetlen üzletszerzést célzó szolgáltatásának igénybevétele nem feltétele bármely más szolgáltatásunk igénybevételének.

Az adatkezelés célja: hírlevelek küldése Adatkezelő által Felhasználó részére, e-mail útján. A hírlevelek küldése Adatkezelő szolgáltatásáról, újdonságokról és aktualitásokról szóló információk, figyelemfelhívó ajánlatok, reklámcélú tartalmak küldését jelenti. A hírlevél szolgáltatás a hasznos információk küldése mellett közvetlen üzletszerzésünket is célozza.

Az adatkezelés időtartama: Adatkezelő a hírlevél küldése céljából kezelt adatokat az Ön erre vonatkozó hozzájárulásának visszavonásáig (leiratkozásig), illetve az adatok törlési kérelmének beérkezéséig kezeli.

Az adatok tárolásának módja: az informatikai rendszerünkben elkülönülő adatkezelési listán, valamint papír alapon, amennyiben jóváhagyását papír alapú szerződésen, nyilatkozaton adta meg.

1.4 Elállás, szerződés felmondása

A Webáruház vásárlóját megillető elállási jog gyakorlása céljából megadott személyes adatait (név, cím, szerződéskötés időpontja, átvétel időpontja, aláírás), az Ön által kitöltött elállási nyilatkozat beérkezését követően a vásárlót terhelő pénzvisszafizetési kötelezettség teljesítéséig őrizzük papír alapon, fizikai védelemmel ellátott szekrényben és helységben. Az adatkezelés jogalapja az a szerződéses jogviszony (távollévők között létrejött szerződés), amely közöttünk az Ön megrendelésével létrejött. Adatainak továbbítására követeléskezelés foganatosítása esetén kerülhet sor, ez esetben az adatok továbbításáról írásban tájékoztatjuk.

1.5 Panaszkezelés

Panasz beérkezése esetén, annak kezelése céljából kezeljük a panasszal élő alábbiakban ismertetett személyes adatait (nevét, címét, e-mail címét, a panasz tárgyát). A Panaszkezelés során a vásárlók könyvében, vagy egyéb módon (postai, e-mailben) megtett panasz során megadott adatait bizalmasan kezeljük. Az adatok forrása az Ön által benyújtott panasz. A fogyasztóvédelmi előírásoknak megfelelően, a beérkezett panaszokat, panaszkezelési célból 5 évig tároljuk elektronikusan vagy papír alapon, fizikai védelemmel ellátott szekrényben és helységben. Az adatkezelés jogalapja fogyasztóvédelmi jogszabályokban előírt kötelezettségünk.

1.6 Adó- és számviteli kötelezettségek teljesítése

Jogi kötelezettség teljesítése jogcímén, törvényben előírt adó és számviteli kötelezettségek teljesítése érdekében kezeljük a vevőként, szállítóként velünk üzleti kapcsolatba lépő természetes személyek törvényben meghatározott adatait. A kezelt adatok az általános forgalmi adóról szóló 2017. évi CXXVII. tv. 169.§, és 202.§-a alapján különösen: név, cím. A személyes adatok tárolásának időtartama a jogalapot adó jogviszony megszűnését követő 8 év. A személyes adatokat a vállalkozás adózási és könyvviteli feladatait ellátó vállalkozó részére kerülnek átadásra, adatfeldolgozás céljából.

Az adatainak biztonságát az általunk használt számítógépek jelszavas védelmével, valamint az adattárolást végző tárhelyszolgáltató által garantált technikai és szervezési intézkedésekkel biztosítjuk.

Az általunk használt számlázóprogramban tárolt adatait kizárólag a Nemzeti Adó- és Vámhivatal részére továbbítjuk.

EGYÉB MÓDON KEZELT ADATOK (Cookie-k) = SÜTIK

Valamennyi webhelyhez hasonlóan – a mi Webáruházunk is Cookie-k (Sütik), kisméretű fájlok, elhelyezésével biztosít bizonyos funkciókat és szolgáltatásokat a webhely megfelelő működése, valamint a felhasználói élmény növelése érdekében. Ennek köszönhető pl. hogy a Webáruház „emlékszik” az Ön által a böngészés során korábban kiválasztott és kosárba tett termékekre, rendeléseire.

Az Adatkezelő a szolgáltatás nyújtása céljából kezelheti azon személyes adatokat, amelyek a szolgáltatás nyújtásához technikailag elengedhetetlenül szükségesek, ideértve mindazon sütik által tárolt információkat, amelyek a honlap rendeltetésének megfelelő működéséhez szükséges.

Adatkezelő az egyéb feltételek azonossága esetén úgy választja meg és minden esetben oly módon üzemelteti a szolgáltatás nyújtása során alkalmazott eszközöket, hogy személyes adatok kezelésére csak akkor kerüljön sor, ha ez a szolgáltatás nyújtásához és az e törvényben meghatározott egyéb célok teljesüléséhez feltétlenül szükséges, azonban ebben az esetben is csak a szükséges mértékben és ideig.

A Webáruház böngészési adatai tehát sütik formájában kerülnek elhelyezésre az Ön internetképes eszközén (számítógép, tablet, laptop, telefon).

A kezelt adatok köre: egyedi azonosítószám, dátumok, időpontok.

Az adatkezelés célja: a felhasználók azonosítása, a „bevásárlókosár” nyilvántartására és a látogatók nyomon követése.

A Google Analytics rendszer a Webáruház látogatottsági adatait méri, azonban mint harmadik fél által elhelyezett adatok vonatkozásában sem történik személyes adatkezelés. Az adatok elemzése során a látogató személye ismeretlen marad. A sütik tárolási ideje ez esetben az oldal böngészéséig tart. Erről bővebben itt olvashat:

https://www.google.com/policies/technologies/types/.

Google Adwords

A weboldal a GoogleAdwords remarketing követő kódjait használja. A remarketing egy olyan funkció, amelynek segítségével a weboldal azoknak a felhasználóknak, akik korábban már felkeresték webhelyet, releváns hirdetéseket jelenítsen meg, miközben a Google Display Hálózat egyéb webhelyeit böngészik. A remarketing kód cookie-kat használ a látogatók megjelöléséhez. A webáruházat felkereső felhasználók letilthatják ezeket a cookie-kat, és egyéb, a Google adatkezelésével kapcsolatos információt is olvashatnak az alábbi címeken: http://www.google.hu/policies/technologies/ads/ és https://support.google.com/analytics/answer/2700409. Amennyiben felhasználó letiltja a remarketing cookie-kat, számukra nem fognak megjelenni személyre szabott ajánlatok a weboldaltól.

Adatkezelés üzletünk Facebook oldalán https://www.facebook.com/profile.php?id=100031055962502

A kezelt adatok köre: Facebook.com közösségi oldalon regisztrált neve, illetve a felhasználó nyilvános profilképe.

Az érintettek köre: Valamennyi érintett, aki regisztrált a Facebook.com közösségi oldalon, és lájkolta a weboldalt.

Az adatkezelés célja: A Facebook.com oldalon, a webáruház egyes tartalmi elemeinek, termékeinek, akcióinak, vagy magának a weboldalnak a megosztása, illetve lájkolása.

Az adatkezelés a Facebook.com weboldalon valósul meg, így az adatkezelés időtartamára, módjára, illetve az adatok törlési és módosítási lehetőségeire a facebook.com közösségi oldal szabályozása vonatkozik: (https://www.facebook.com/legal/terms?ref=pf), (https://www.facebook.com/about/privacy/)

Az adatkezelés jogalapja: az érintett önkéntes hozzájárulása személyes adatai kezeléséhez a Facebook.com weboldalon.

A közösségi oldalak meglátogatását és megosztását, kedvelését megkönnyítő sütiket a Facebook Inc., szolgáltatása biztosítja így ezen sütik által kezelt anonim adatokhoz ezek a Facebook Inc. is hozzáfér, tehát szolgáltatásuk révén hozzáférnek a fentebb írt, webhely látogatottságának méréséhez és böngészési szokások feltérképezéséhez kezelt anonim adatok köréhez, mely adatokat az említett elemzések készítésén túl a böngésző felhasználó számára célzott reklámok eljuttatása céljából is felhasználja. Ennek során az anonim adatok és a böngészéshez használt eszköz IP címének összekapcsolásával állapítják meg az adott eszközről végrehajtott böngészési szokások alapján a feltárható érdeklődési kört, majd így juttatják el a célzott reklámokat az adott eszközre.

Az anoním adatokon kívül további adatokhoz nem férnek hozzá.

HA NEM TÁMOGATJA A SÜTIK MŰKÖDÉSÉT

A sütikre vonatkozó beállításait bármikor módosíthatja a böngészőjén keresztül. Letilthatja a sütik használatát úgy, hogy böngészőjében aktiválja azt a beállítást, amely lehetővé teszi, hogy visszautasítsa az összes, vagy bizonyos sütik elhelyezését. Ezek a beállítások rendszerint a böngészője „beállítások” vagy „preferenciák” menüjében érhetők el. A következő hivatkozások használatával tájékozódhat erről bővebben:

Chrome: https://support.google.com/chrome/answer/95647?hl=hu

Firefox: https://support.mozilla.org/hu/kb/sutik-informacio-amelyet-weboldalak-tarolnak-szami?redirectlocale=en-US&redirectslug=Cookies

Internet Explorer: látogassa meg a https://support.microsoft.com oldalt, és a keresőbe írja be a „sütik” szót.

Safari: látogassa meg a https://support.apple.com/hu-hu oldalt, és a keresőbe írja be a „cookies” szót.

Opera: http://help.opera.com/Windows/10.50/hu/cookies.html

A felhasználó/látogató tudomásul veszi, hogy a sütik visszautasításával a webáruház egyes funkciói csak részben vagy egyáltalán nem érhetőek el.

AZ ÖN SZEMÉLYES ADATVÉDELEMMEL KAPCSOLATOS JOGAI

Az Európai Unió Általános adatvédelmi rendeletének előírásaival összhangban Ön jogosult arra, hogy az adatkezelés megkezdése előtt ingyenesen tájékoztatást kapjon az adatkezeléssel összefüggő tényekről, melyet az Adatkezelési tájékoztató megismerhetőségével biztosítunk.

Az alábbi személyes adatvédelemhez fűződő jogai gyakorlása érdekében a palfker@palfker.hu e-mail címen veheti fel velünk a kapcsolatot.

Jogosult az Önről kezelt adatokról, az adatkezelés céljáról, jogalapjáról, az adatok forrásáról, az adatfeldolgozókról, az adatait érintő adatvédelmi incidensekről tájékoztatást kérni. A tájékoztatás kérése folyó évben ingyenes, egyéb esetekben 1.000,- Ft-os költséget számítunk fel. A jogellenes adatkezelés, vagy helyesbítés iránti kérelem teljesítése ingyenes.

Kérheti az Önre vonatkozó személyes adatok helyesbítését, törlését, vagy kezelésének korlátozását, valamint joga van az adathordozhatóságot kérelmezni. Tiltakozhat továbbá az adatai kezelése ellen, és joga van panasz esetén felügyeleti hatósághoz fordulni.

Az Ön által megadott személyes adatok valódiságáért semmilyen felelősséget nem vállalunk, azonban, ha értesít bennünket személyes adatai megváltozásáról, mint pontosan és naprakészen vezetjük azokat.

Az adatok megadása előtt, közben és utólagosan is Önnek bármikor lehetősége van jelen adatkezelési tájékoztatót megismerni, mely a Webáruházban külön linken kerül megjelenítésre.

Az űrlapok elküldését megelőzően Önnek kifejezett nyilatkozattal kell hozzájárulnia személyes adatai kezeléséhez, továbbá nyilatkoznia kell az adatkezelési tájékoztató tartalmának elfogadásáról.

Az Önről tárolt adatokat – a fenti adatkezelési céloknál ismertetett adatfeldolgozókon kívül - más cégeknek, illetve magánszemélyeknek, továbbá harmadik személy számára semmilyen körülmények között nem adjuk ki, nem adjuk el, és nem bocsátjuk rendelkezésre. Ettől való eltérésre törvényben előírt esetekben kerülhet sor.

Amennyiben Ön a személyes adatai törlését kéri, vagy tiltakozását fejezi ki, kérelmét kivizsgáljuk, és ha egyéb – jogszabályban meghatározott – okból nem vagyunk kötelesek az adatait zárolni, vagy tárolni, kérelmét 15 munkanapon belül feltétel nélkül, ingyenesen teljesítjük, melynek megtörténtéről Önt írásban tájékoztatjuk.

ADATBIZTONSÁG

Adatkezelési tevékenységünk során gondoskodunk a ránk vonatkozó adat- és titokvédelmi kötelezettségek betartásáról.

Az adatkezelésre használt számítógépek felhasználó névvel és jelszóval védettek, valamint azok fizikai védelmét egyéb biztonságtechnikai felszereléssel is biztosítjuk.

Az adatfeldolgozó által tárolt adatok biztonságos üzemeltetésű, tűzfallal védett szerveren és megfelelő vírusvédelemmel ellátott szoftverekkel kerülnek tárolásra.

Az adatokat megfelelő intézkedésekkel védjük a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, továbbítás, nyilvánosságra hozatal, törlés vagy megsemmisítés, valamint a véletlen megsemmisülés és sérülés, továbbá az alkalmazott technika megváltozásából fakadó hozzáférhetetlenné válás ellen.

Egy esetleges adatvédelmi incidens bekövetkezése esetére megfelelő incidenskezelési tervvel rendelkezünk.

PANASZKEZELÉS

Amennyiben a személyes adatait érintő észrevétele, javaslata van, további tájékoztatást igényel, vagy probléma merül fel, a Webáruházban feltüntetett kapcsolati címeken fordulhat hozzánk. A személyes adatokat érintő nyilatkozatot kérjük a palfker@palfker.hu e-mail címre megküldeni. Levelére 30 napon belül válaszolunk.

Joga van panasz esetén a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz (NAIH), mint felügyeleti hatósághoz, illetőleg bírósághoz fordulni.

Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság

Cím: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11.

Postacím: 1363 Budapest, Pf. 9.

Telefon: +36 1 391 1400

Fax: +36 1 391 1410

E-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu

Webhely:http://www.naih.hu/

A mindenkor hatályos adatkezelési tájékoztatónk a Webáruházban mindenki számára elérhető.

Vállalkozásunk fenntartja magának a jogot az adatkezelési tájékoztató tartalmának egyoldalú módosítására. Változás esetén értesítjük a Látogatóinkat, ez azonban nem érinti a korábbi adatkezelésünk jogszerűségét.

Kelt: Nyíregyháza, 2024. 01. hó 01. napján

VONATKOZÓ JOGSZABÁLYOK, SZABÁLYZÓK

- AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2016/679 RENDELETE (2016. április 27.) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet); (The EU General Data Protection Regulation - Az Európai Unió Általános

Adatvédelmi Rendelete), (a továbbiakban: GDPR),
- információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (Infotv.),
- az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény (Ekertv.),
- a kutatás és a közvetlen üzletszerzés célját szolgáló név- és lakcímadatok kezeléséről szóló 1995. évi CXIX. törvény (DMtv.),
- és a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény (Grt.)

A TÁJÉKOZTATÓBAN HASZNÁLATOS ALAPFOGALMAK

***Érintett**:* bármely meghatározott, személyes adat alapján azonosított vagy – közvetlenül vagy közvetve – azonosítható természetes személy.

Érintett hozzájárulása: az érintett akaratának önkéntes, konkrét és megfelelő tájékoztatáson alapuló és egyértelmű kinyilvánítása, amellyel az érintett nyilatkozat vagy a megerősítést félreérthetetlenül kifejező cselekedet útján jelzi, hogy beleegyezését adja az őt érintő személyes adatok kezeléséhez.

***Személyes adat*:** az érintettel kapcsolatba hozható adat – különösen az érintett neve, címe, telefonszáma, valamint egy vagy több fizikai, fiziológiai, mentális, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára jellemző ismeret –, valamint az adatból levonható, az érintettre vonatkozó következtetés.

Adatkezelő: az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely önállóan vagy másokkal együtt az adat kezelésének célját meghatározza, az adatkezelésre (beleértve a felhasznált eszközt) vonatkozó döntéseket meghozza és végrehajtja, vagy az adatfeldolgozóval végrehajtatja. Esetünkben adatkezelőnek a Szolgáltató minősül.

Adatkezelés: az érintett által a Szolgáltató rendelkezésére bocsátott adaton végzett bármely művelet vagy a műveletek összessége, így különösen gyűjtése, felvétele, rögzítése, rendszerezése, tárolása, megváltoztatása, felhasználása, lekérdezése, továbbítása, nyilvánosságra hozatala, összehangolása vagy összekapcsolása, zárolása, törlése és megsemmisítése, valamint az adat további felhasználásának megakadályozása.

Adatvédelmi incidens: személyes adat jogellenes kezelése vagy feldolgozása, így különösen a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, továbbítás, nyilvánosságra hozatal, törlés vagy megsemmisítés, valamint a véletlen megsemmisülés és sérülés.

***Harmadik fél*:** az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely nem azonos az érintettel, az adatkezelővel, az adatfeldolgozóval vagy azokkal a személyekkel, akik az adatkezelő vagy adatfeldolgozó közvetlen irányítása alatt a személyes adatok kezelésére felhatalmazást kaptak.

Adatbiztonság: a személyes adatok jogosulatlan kezelése, így különösen megszerzése, feldolgozása, megváltoztatása és megsemmisítése elleni szervezési, technikai megoldások és eljárási szabályok összessége; az adatkezelésnek az az állapota, amelyben a kockázati tényezőket – és ezzel a fenyegetettséget – a szervezési, műszaki megoldások és intézkedések a legkisebb mértékűre csökkentik.

Az adatkezelés jogalapja: főszabály szerint az érintett hozzájárulása vagy a törvényben elrendelt kötelező adatkezelés (pl. szerződés teljesítése, jogi kötelezettség stb.).

ÁSZF

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK (ÁSZF)

Kérjük, amennyiben vásárlója, illetve aktív használója kíván lenni a Webáruházunknak, figyelmesen olvassa el a honlapon található tájékoztatásokat és a jelen dokumentumban foglalt feltételeket.

Amennyiben kérdése, panasza van, vagy egyéni igényei merülnek fel, kérjük, hogy az **alábbi elérhetőségeken** vegye fel velünk a kapcsolatot:

Cégnév: "PALFKER KFT."

Székhely/levelezési cím: 6503, Baja Előd u. 1/a

Telefon: **06 70 88 55631**

E-mail: **palfker@palfker.hu**

1. Az ÁSZF hatálya. 2
2. Az Eladó és a szerződés teljesítésében részt vevő partnerek adatai 3

III. A Szerződés létrejötte. 3

1. Termékinformációk elérhetősége. 4
2. Árak. 4
3. A megrendelt termék ellenértékének és a házhoz szállítás díjfizetésének módja. 5
4. Szállítási információk. 5
5. A Szerződéskötés technikai lépései - Megrendelés (vételi ajánlat elküldése) 7
6. A megvásárolni kíván termék kiválasztása és kosárba helyezése. 7
7. Szállítási és fizetési feltételek kiválasztása. 7
8. A Vásárló személyes adatainak megadása. 7
9. A vásárló nyilatkozatai 7
10. Megrendelés (vételi ajánlat) elküldése. 7
11. A szerződéskötés technikai lépései - A megrendelés fogadása, elfogadása. 7
12. A megrendelés visszaigazolása. 7
13. A megrendelések feldolgozása. 8
14. A szerződésszerű teljesítés követelményei 8
15. Tájékoztatás a fogyasztót megillető elállási jogról 9

VII. Hibás teljesítésre vonatkozó szabályok. 10

1. Kellékszavatosság. 11
2. Termékszavatosság. 13
3. Jótállás. 14
4. A szavatossági és jótállási igények intézésének rendje. 17

VIII. Panaszkezelés. 18

1. Jogi igények érvényesítése – Online vitarendezés, Békéltető Testület, hatósági eljárás. 19
2. Egyéb rendelkezések. 22

3. Szerzői jogok. 22
4. Magatartási kódex. 22
5. Az adatbeviteli hibák javítása - Felelősség a megadott adatok valóságáért 22
6. Adatkezelés 22
7. A digitális adattartalom működése, műszaki védelmi intézkedések, hardverrel és szoftverrel való kompatibilitás. 22
8. ÁSZF-re irányadó jog. 23

I. Az ÁSZF hatálya

A palfker.hu domain néven üzemelő Webáruház szolgáltatását a weboldalon elhelyezett tájékoztatókban és az Általános szerződési feltételekben (ÁSZF) meghatározott feltételek szerint lehet igénybe venni.

A jelen ÁSZF az üzemeltetést végző Vállalkozás, (a továbbiakban: mint Eladó, mi), valamint a Webáruházban meghirdetett termékek vásárlója (a továbbiakban Vásárló, Ön) között, mint távollévők között létrejövő, elektronikus úton kötött szerződés feltételeit tartalmazza, a Felek jogait és kötelezettségeit szabályozza, ide értve a honlapon keresztül történő megrendelés leadására, szállítási és fizetési feltételekre, a szerződéskötésre, a Felek szerződésszerű teljesítésére, hibás teljesítés esetére, az elállási jogra vonatkozó feltételeit és tartalmazza továbbá mindazon fogyasztói tájékoztatást, amelyet az Eladó számára a vonatkozó jogszabályok előírnak.

Az Eladó a szolgáltatását Magyarországról nyújtja és Magyarország területén vállalja a megrendelt termékek kiszállítását.

Az ÁSZF a weboldalon való közzététel napján válik hatályossá.

Az ÁSZF hatályba lépésének napja: 2024. Január 1.

A személyes adatok kezelésének feltételeiről szóló tájékoztatást – az EU Általános adatvédelmi rendeletében előírt tartalommal – a Webáruház külön menüpontjában letölthető Adatkezelési tájékoztató tartalmazza.

1. ÁSZF-ben használatos fontosabb fogalmak

Adásvételi szerződés: a Polgári Törvénykönyv szerinti adásvételi szerződés, valamint minden olyan szerződés is, amelynek áruk és szolgáltatások egyaránt tárgyát képezik;

Digitális elemeket tartalmazó áru: ingó dolog, amely digitális tartalmat vagy digitális szolgáltatást foglal magában, vagy azzal össze van kapcsolva, olyan módon, hogy az érintett digitális tartalom vagy digitális szolgáltatás hiányában az áru nem tudná betölteni funkcióit;

Felek: az Eladó és a Vásárló együtt;

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

Gyártó: a termék előállítója, importtermék esetén a terméket az Európai Unió területére behozó importőr, valamint bármely olyan személy, aki vagy amely a terméken nevének, védjegyének vagy egyéb megkülönböztető jelzésének feltüntetésével önmagát gyártóként tünteti fel;

Jótállás: a Polgári Törvénykönyv szerinti,

1. a) a szerződés teljesítéséért vállalt jótállás, amelyet az Eladó a szerződés megfelelő teljesítéséért a jogszabályi kötelezettségén túlmenően vagy annak hiányában önként vállal, valamint
2. b) a jogszabályon alapuló kötelező jótállás;

Szolgáltatás: termék, ingatlan vagy vagyoni értékű jog értékesítésén kívül minden olyan - ellenszolgáltatás fejében végzett - tevékenység, amely a megrendelő, illetve megbízó igényének kielégítésére valamely eredmény létrehozását, teljesítmény nyújtását vagy más magatartás tanúsítását foglalja magában;

Tartós adathordozó: bármely olyan eszköz, amely lehetővé teszi a fogyasztó vagy az Eladó számára a személyesen neki címzett adatoknak a jövőben is hozzáférhető módon és az adat céljának megfelelő ideig történő tárolását, valamint a tárolt adatok változatlan formában történő megjelenítését;

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

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

Áru: ingó dolog, ideértve a tartályban, palackban vagy egyéb módon korlátozott mennyiségben vagy meghatározott űrtartalommal kiszerelt vizet, gázt és villamos energiát, valamint a digitális elemeket tartalmazó árut;

Vételár: az áruért, valamint a digitális tartalom szolgáltatásáért vagy a digitális szolgáltatás nyújtásáért fizetendő ellenszolgáltatás;

Vállalkozás: a Polgári Törvénykönyvben meghatározott vállalkozás, ideértve azt a személyt is, aki a vállalkozás nevében vagy javára jár el;

Vásárló: A Webáruházban meghirdetett termékek megvásárlását megrendelés útján kezdeményező bármely személy;

Webáruház: olyan weboldal/honlap, amely elektronikus kereskedelmi szolgáltatást nyújt (termékeket vagy szolgáltatásokat értékesít);

II. Az Eladó és a szerződés teljesítésében részt vevő partnerek adatai

Az Eladó adatai:

Cégnév	PALFKER KFT.
Székhely	6503 Baja Előd u. 1/a
Levelezési cím	6503 Baja Előd u. 1/a
Cégbíróság	Bács-Kiskun megyei cégbíróság
Adószám	32455193-2-03
cégjegyzékszám, Adószám:	Cg.03-09-137981
Bankszámlaszám	11732033 - 22829094 - 00000000

Ügyfélszolgálat	**palfker@palfker.hu**
Üzlethelyiség	6503 Baja Előd u. 1/a
Nyitvatartás	Hétfő-Péntek: 8:00-16:00
Telefon	**06 70 88 55631**
Email	**palfker@palfker.hu**

Tárhelyszolgáltatást nyújtja:
Cégnév: Unas Online Kft.
Székhely: 9400 Sopron, Kőszegi út 14.
Ügyfélszolgálat: 9400 Sopron, Kőszegi út 14.
Ügyfélszolgálati e-mail cím: unas@unas.hu

Kiszállítást végző partner:
A MAGYAR POSTA ZRT
Székhely: 1138 Budapest, Dunavirág utca 2-6.
e-mail:ugyfelszolgalat@posta.hu
Cégjegyzékszám: 01-10-042463
Adószám: 10901232-2-44
Közösségi adószám: HU10901232
Telefon: +36-1-767-8200
Mobil: +36-1-767-8200

III. A Szerződés létrejötte

Tájékoztatjuk, hogy Ön, mint Vásárló és mi, mint Eladó között az alábbiak szerint jön létre áru adás-vételéről szóló szerződés. Egyes rendelkezések a fogyasztó jogaira és kötelezettségeire állapítanak meg szabályokat, ezért azokat a rendelkezéseket, amely kifejezetten a fogyasztóra vonatkoznak, kizárólag a fogyasztónak minősülő vásárlóra kell alkalmazni.

A vásárló abban az esetben kezdeményezhet megrendelést, ha az Általános szerződési feltételeket elfogadja.

Weboldalunkon történő rendeléshez nem kell előzetesen regisztrálni, a megrendelés teljesítéséhez szükséges adatokat a kosár menüben kell megadni a következő pontban ismertetett módon.

A megrendelése elküldése előtt, egyedi igények esetén javasoljuk előzetesen egyeztetni a szokásostól eltérő szállítási lehetőségekről.

Az elektronikus úton tett szerződési jognyilatkozat akkor válik hatályossá, amikor az a másik fél számára hozzáférhetővé válik. A vásárló szerződési jognyilatkozatának megérkezését elektronikus úton kötelesek vagyunk késedelem nélkül visszaigazolni.

Szerződéskötés a Vevő által elküldött vételi ajánlat (megrendelés) elfogadásával

A szerződés tartalma: A szerződés tartalmára vonatkozóan a jelen ÁSZF határozza meg az általános szerződéses feltételeket. A jelen szerződés a fogyasztó hátrányára nem térhet el. A szerződés az Ön vételi ajánlatának Vállalkozásunk, mint Eladó által történő elfogadásával jön létre az ÁSZF-ben foglalt szerződéses feltételekkel. Az Eladó fenntartja a jogot az ÁSZF egyoldalú módosítására, azonban az elküldött megrendelésekre a vételi ajánlat elküldésének időpontjában érvényes ÁSZF az irányadó.

A szerződés nyelve, kezelése: A szerződés magyar nyelven jön létre, melyet nem iktatunk és nem minősül írásba foglalt szerződésnek. A mindenkor hatályos Általános szerződési feltételek a Webáruház e célra szolgáló menüpontjából is letölthető, illetve nyomtatható, egyebekben a megrendelés elfogadásáról szóló e-mailben is megküldjük.

A szerződés mindkét fél szerződésszerű teljesítésével szűnik meg.

1. Termékinformációk elérhetősége

A Webáruházban értékesített termékek lényeges tulajdonságaira vonatkozó tájékoztatást a termékeknél szereplő leírások tartalmazzák.

Amennyiben ennél részletesebb tájékoztatásra van szüksége, kérjük az Eladó adatai között rögzített telefonszámon vagy e-mailben szíveskedjen érdeklődni, vagy használja a „Kérdése van a termékről?” gomb megnyomásával elérhető űrlapot az üzenetküldésre.

2. Árak

A Webáruházban feltüntetett vételárak, illetve egységárak az általános forgalmi adó összegét tartalmazzák és forintban értendők.

A Webáruházban a termékek mellett feltüntetett vételárak az egyéb felmerülő költségeket nem tartalmazzák. A termékek vételárán felül felmerülő valamennyi költséget a „kosár” menü tartalmazza (pl. szállítási költségek, fizetés teljesítéséhez kapcsolódóan felmerülő költségek, csomagolási költség).

Kupon kedvezmények igénybevétele:

A Webáruház bizonyos, általa kiválasztott alkalmakkor vagy időszakonként kedvezményes vásárlási lehetőséget biztosít kupon formájában. Kupon akciók esetén a vételárból történő kedvezmény érvényesítéséhez a kupon kódját az érvényességi idején belül be kell írni a kosár menü megfelelő mezőjébe.

Egy megrendeléshez csak egy kupon váltható be, a kuponok nem vonhatók össze. A kuponok felhasználási feltételeinek egyéb

részleteit az aktuális kupon akcióra vonatkozó feltételek tartalmazzák.

Eljárás hibás ár feltüntetése esetén:

Amennyiben a tőlünk elvárható gondosság ellenére olyan árat tüntettünk fel a termék mellett, amely 0,- ft, vagy a kedvezmény mértékével csökkentett eredeti vételárhoz képest számított akciós ár hibás, vagy ha a termék ára annak általánosan elfogadott árától nagymértékben úgy tér el, hogy a termék nem akciós áron szerepel, ezekben az esetekben az Eladó nem köteles a terméket a hibás áron szolgáltatni, de köteles a megrendelés visszaigazolása során felajánlani a vásárló részére a valós áron történő vásárlás lehetőségét. Amennyiben Ön ezzel a lehetőséggel nem kíván élni, úgy megilleti a vételi ajánlata visszavonásának joga.

Felhívjuk szíves figyelmét, hogy a megrendelésének elfogadása esetén a megrendelésben feltüntetett eladási ár érvényes, abban az esetben is, ha időközben árváltozás történt.

3. A megrendelt termék ellenértékének és a házhoz szállítás díjfizetésének módja

A Vásárló a termék(ek) vételárát és a szállítással kapcsolatban felmerülő költségeket a 3.-4. pontokban foglaltaknak megfelelően teljesítheti.

Személyes átvétel: Ez esetben Ön az üzemeltető üzlethelyiségében/raktárában, a termék átvételekor, forintban fizeti meg a termék vételárát, készpénzben vagy bankkártyával.

Bankkártyával történő fizetés a következő, érvényes és hatályos bankkártyák tulajdonosai számára lehetséges BARION Barion, VISA, Visa Electron, MasterCard, Maestro; AMERICAN EXPRESS kártyákat fogadjuk el, melyekhez ellenőrzőkód (CVC) került kibocsátásra.

Utánvéttel történő teljesítés: A terméket az általunk megbízott Magyar Posta Zártkörűen Működő Részvénytársaság futárszolgálat szállítja ki az Ön által megadott címre, ahol a termék, vagy termékek számla szerinti árát a futárnak kell készpénzben vagy bankkártyával kifizetni. Utánvétes megrendelés esetén a szállítási költséghez az utánvételi díj még hozzáadódik.

A fizetendő végösszeg a megrendelés összesítője és visszaigazoló levél alapján minden költséget tartalmaz. A számlát a csomag tartalmazza. Kérjük a csomagot kézbesítéskor a kézbesítő előtt szíveskedjék megvizsgálni, és esetlegesen a termékeken észlelt sérülés, vagy hiány esetén kérje jegyzőkönyv felvételét és ne vegye át a csomagot. Utólagos, jegyzőkönyv nélküli reklamációt nem áll módunkban elfogadni.

4. Szállítási információk

Kiszállítási módok:

- MPL futárszolgálattal házhoz szállítás az ország egész területén
- MPL Csomagpont, az egész országban több mint 800 GLS Csomagpont
-

Házhoz szállítás díjszabása

Utánvételes megrendelés esetén a szállítási költséghez az utánvételi díj is hozzáadódik.

Az utánvételi fizetés díja: 900 Ft

Személyes átvétel esetén nincs szállítási és utánvételi díj

Szállítási határidő

Készleten, raktáron lévő termékek esetében a megrendelés visszaigazolásától számított 2-3 munkanap. Abban az esetben, ha a termék nincs raktáron vagy külső raktáron 3-7 munkanap

További információk a szállítással kapcsolatban

Webáruházunk a kiszállítást az MPL futárszolgálat (Magyar Posta Zártkörűen Működő Részvénytársaság (MPL), 1138 Budapest, Dunavirág utca 2-6.) igénybevételével végzi.

Az átvétel időpontjáról és részleteiről Email-ben a futárszolgálat küld tájékoztatást. A csomagok kézbesítése jellemzően munkanapokon történik 08-17 óra között. Szállítási címként célszerű olyan címet megadni, ahol a fent megjelölt napszakban a futárt folyamatosan fogadni tudják, és biztosítani tudják a küldemény ellenértékének és a szállítási díjnak, valamint az utánvétel díjának a futár részére való teljesítését.

Kizárólag abban az esetben rendelje meg a kívánt termékeket, amennyiben a csomag átvételekor ki tudja fizetni annak díját a futárnak. Az át nem vett, visszaküldött csomagok esetében a szállítás és visszaszállítás díját a megrendelőre terheljük, újraküldését kizárólag a csomag ellenértékének előre történő kiegyenlítése esetén áll módunkban ismételten elindítani.

Sikertelen kézbesítés esetén új időpontban (jellemzően másnap) a futárszolgálat újra megpróbálja átadni a küldeményt. Kérjük, hogy adatait a gyors és precíz kiszállítás érdekében pontosan adja meg. Cégünk **a csomagot nyomonkövetéssel (tracking) küldi, ezt a rendelés-visszaigazoló levélben találja**. Minden rendelés értékbiztosított!

A nem rendeléshez tartozó kiszállítások (pl. nem a Szolgáltató hibájából eredő termékcsere) kiszállítási díja egységesen 1990Ft.

Ha elakadt a megrendelésben, vagy speciális igényei vannak, kérjük lépjen velünk kapcsolatba telefonon, vagy e-mailben.

Ügyfélszolgálatunk mindenben esetben rendelkezésére áll.

Szállítással kapcsolatos reklamációk:

A vállalkozás mindaddig az időpontig felel a termék sérülésmentességéért (kárveszély), ameddig a vásárló azt birtokba nem veszi. A termék állapotának ellenőrzése a vásárló felelőssége. Kérjük vegye figyelembe, hogy az áru átvételekor Ön köteles olyan körültekintéssel és gondossággal eljárni, hogy a Vállalkozás jogainak esetleges szállítóval szembeni érvényesítését elősegítse, vagy azt megóvja.

Kérjük, hogy kézbesítéskor a csomag épségét a kézbesítő előtt szíveskedjék megvizsgálni. **Amennyiben az átadás-átvétel során a leszállított csomagon bármi nemű sérülést tapasztal, jelezze a szállítónak, aki köteles a reklamációról jegyzőkönyvet felvenni. A szállítási sérült áru átvételét Ön megtagadhatja.** A szállítási sérült csomaggal, illetve csomag automatában átvett termékkel kapcsolatos szállítási kifogását kérjük mielőbb jelezze telefonon, vagy e-mailben, hogy meg tudjunk tenni minden szükséges intézkedést a körülmények kivizsgálása és megfelelő rendezése érdekében. A kibontás folyamatát – ha van rá lehetősége és módja - , javasoljuk, hogy dokumentálja (kép- vagy videófelvétel útján), mert ez később fontos bizonyíték lehet. Amint felfedezte a törést, sérülést, azonnal jelentse be azt a vállalkozásnak.

A webáruházban a szállítással kapcsolatban elérhető tájékoztatás a kiszállítás igénybevételére vonatkozó szállítási feltételeknek tekintendő. Az érvényes szállítási díjak a webáruház kosár menüjében is megjelenítésre kerülnek.

IV. A Szerződéskötés technikai lépései - Megrendelés (vételi ajánlat elküldése)

5. A megvásárolni kíván termék kiválasztása és kosárba helyezése

Az általunk értékesített termékeket termékkategóriánként lehet böngészni.

Az Ön által kiválasztott terméket a kiválasztott mennyiségben a „kosárba teszem" felirattal és piktogrammal ellátott gomb segítségével helyezheti a vásárlói kosárba, lehetővé téve a megvásárolni kívánt mennyiség megadását és vásárlói kosárba helyezését. A kosár tartalmának megtekintésére a Weboldal jobb felső sarkában elhelyezett ikonra történő kattintással van lehetőség.

A „kosárba teszem" gombra kattintva a termék kosárba kerülését a képernyőn megjelenő felirat igazolja. Ön ezt követően nyugodtan folytathatja a böngészést, vagy a „kosárhoz" gombra kattintással megtekintheti a kosár tartalmát és befejezheti a megrendelést.

A kosár tartalmát a Kosár menüpont segítségével ellenőrizheti, szerkesztheti. Lehetőség van arra, hogy megtekintse és módosítsa, hogy a kosárba tett termékből milyen mennyiséget kíván rendelni, illetve törölheti az adott tételt.

6. Szállítási és fizetési feltételek kiválasztása

A termék kiválasztását követően a „Kosár" gombra kattintással megjelenik a személyes adatok megadására szolgáló űrlap, itt választhatja ki a szállítási és fizetési feltételek közül az Önnek tetsző módot.

7. A Vásárló személyes adatainak megadása

A Vásárló szállítási és számlázási adatainak, illetve a kapcsolattartáshoz szükséges adatainak megadása elengedhetetlen a szerződéskötéshez, ezért minden mezőt szükséges megfelelően, pontosan kitölteni.

8. A vásárló nyilatkozatai

Tekintettel arra, hogy a távollevők közötti, elektronikus úton kötött szerződés a Vásárló számára fizetési kötelezettséget keletkeztet, az Eladó erre vonatkozóan egyértelműen és jól látható módon, közvetlenül az adatbeviteli mezők alatt adja meg az erre vonatkozó tájékoztatást.

A Vásárló az Eladó által megjelenített tájékoztatás előtt elhelyezett jelölő négyzet kipipálásával kifejezetten tudomásul veszi, hogy a megrendelés elküldése fizetési kötelezettséget von maga után.

9. Megrendelés (vételi ajánlat) elküldése

A szerződéses feltételek elfogadása és a megrendelés elküldésével felmerülő fizetési kötelezettség tudomásul vételéről szóló nyilatkozat megtételét követően a „MEGRENDELÉS LEADÁSA" gombot megnyomva elküldheti a megrendelését.

A Megrendelés leadása gomb megnyomásával a Vásárlót fizetési kötelezettség terheli, melynek teljesítését a megrendeléskor választott módon köteles végrehajtani.

V. A szerződéskötés technikai lépései - A megrendelés fogadása, elfogadása

10. A megrendelés visszaigazolása

A megrendelés elküldésekor a képernyőn azonnali üzenetként megjelenik egy tájékoztatás arról, hogy technikailag sikeresen megvalósult a megrendelés elküldése. A Vásárló által megadott e-mail címére 48 órán belül küldünk Önnek egy automatikus visszaigazolást, amely tartalmazza megrendelése adatait. Amennyiben nem kap ilyen levelet, kérjük, vegye fel velünk a kapcsolatot, a már jelzett módon, az ügyfélszolgálati elérhetőségeken. Amennyiben a megrendelés elküldését követő 48 órán belül nem kap a megrendelése (vételi ajánlata) fogadásáról e-mailt, Ön az ajánlati kötöttség alól mentesül.

A megadott telefonszámon a megrendelés teljesítésének visszaigazolásához további megerősítést kérhetünk annak igazolására, hogy a megrendelést valóban a megrendelőlap kitöltője kérelmezte.

11. A megrendelések feldolgozása

A megrendelések feldolgozása munkanapokon hétfő/ péntek történik 8.00-16.00 óra között. A megrendelés feldolgozásaként megjelölt időpontokon kívül is van lehetőség a megrendelésre, de ha az a munkaidő lejárta után történik, csak az azt követő munkanapon kerül feldolgozásra a megrendelés.

A hétvégén vagy ünnepnapokon beérkezett megrendelés a munkaszüneti napot követő első munkanapon kerül feldolgozásra.

Miután elvégeztük megrendelésének feldolgozását, a megadott e-mail címére küldött levélben tájékoztatjuk a megrendelés (vételi ajánlata) elutasításáról vagy elfogadásáról.

Az Ön megrendelésének elutasítása esetén nem jön létre a Felek között szerződés.

Az Ön által elküldött megrendelés elfogadásával a szerződés akkor jön létre, amikor az Eladó által elküldött – a megrendelés elfogadásáról szóló – e-mail az Ön számára a levelezőrendszerében hozzáférhetővé válik.

A Felek között létrejött szerződéssel kötelezettség keletkezik a szolgáltatás teljesítésére és jogosultság a szolgáltatás követelésére.

12. A szerződésszerű teljesítés követelményei

A szolgáltatásnak a teljesítés időpontjában meg kell felelnie *a fogyasztó és vállalkozás közötti, az áruk adásvételére, valamint a digitális tartalom szolgáltatására és digitális szolgáltatások nyújtására irányuló szerződések részletes szabályairól* szóló 373/2021. (VI.30.) Korm. rendeletben foglalt követelményeknek.

Ahhoz, hogy az Eladó részéről történő teljesítés szerződésszerűnek minősüljön, a szerződés tárgyát képező szolgáltatásnak

- **meg kell felelnie a szerződésben foglalt leírásnak, mennyiségnek, minőségnek, típusnak, valamint rendelkeznie kell a szerződésben meghatározott funkcionalitással, kompatibilitással, interoperabilitással és egyéb, a szerződés szerinti jellemzőkkel;**
- **alkalmasnak kell lennie a** fogyasztó által meghatározott bármely **célra**, amelyet a fogyasztó legkésőbb a szerződés megkötésekor az Eladó tudomására hozott, és amelyet az Eladó elfogadott;
- **rendelkeznie kell** a szerződésben meghatározott **valamennyi tartozékkal, használati útmutatóval** – ideértve az üzembe helyezésre vonatkozó utasítást, a telepítési utasítást, valamint az ügyfélszolgálati támogatást –; és
- **biztosítania kell** a szerződésben meghatározott **frissítéseket**.

Fenti követelmények teljesülése mellett továbbá – a szerződés tárgyát képező szolgáltatásnak

- **alkalmasnak kell lennie** azokra **a célokra**, amelyeket azonos típusú szolgáltatás esetén jogszabály, műszaki szabvány vagy műszaki szabvány hiányában az irányadó magatartási kódex előír;
- **rendelkeznie kell a** fogyasztó által észszerűen elvárható azon **mennyiséggel, minőséggel, teljesítmény- és egyéb jellemzőkkel** – különösen a funkcionalitás, a kompatibilitás, a hozzáférhetőség, a folyamatosság és a biztonságosság tekintetében –, amely azonos típusú szolgáltatás esetén szokásos, figyelembe véve az Eladó, annak képviselője vagy az értékesítési láncban részt vevő más személy a szolgáltatás konkrét tulajdonságaira vonatkozó nyilvános – különösen hirdetésben vagy címkén tett – kijelentését;

- **rendelkeznie kell a** fogyasztó által észszerűen elvárható **tartozékokkal és útmutatókkal** – ideértve a csomagolást, illetve az üzembe helyezésre vonatkozó utasítást –; és
- **meg kell felelnie az Eladó által** a szerződéskötést megelőzően mintaként, modellként **bemutatott vagy próbaverzióként elérhetővé tett szolgáltatás tulajdonságainak, leírásának**.

A szolgáltatásnak nem kell megfelelnie a fenti nyilvános kijelentésnek, ha a kötelezett bizonyítja, hogy

- a nyilvános kijelentést nem ismerte, és azt nem is kellett ismernie;
- a nyilvános kijelentést a szerződéskötés időpontjáig már megfelelő módon helyesbítették; vagy
- a nyilvános kijelentés a jogosult szerződéskötési elhatározását nem befolyásolhatta.

A szerződéskötést követően a Vevőnek az ügyfélszolgálati elérhetőségeinken van lehetőség kérelemmel, panasszal, minőségi kifogással élni.

VI. Tájékoztatás a fogyasztót megillető elállási jogról

A távollévők között kötött szerződésekről szóló 45/2014. (II.26). Korm. rendelet 20.§ rendelkezései értelmében Önt a szerződés megkötésétől az alábbiak szerint illeti meg a szerződéstől indokolás nélkül való elállás joga.

Ön 14 napon belül jogosult indokolás nélkül elállni e szerződéstől.

A fenti határidő

- a termék adásvételére irányuló szerződés esetében: attól a naptól számított 14 nap elteltével jár le, amelyen Ön vagy az Ön által megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy a terméket átveszi;
- több termék szolgáltatásakor: attól a naptól számított 14 nap elteltével jár le, amelyen Ön vagy az Ön által megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy az utolsó termék átveszi;
- több tételből vagy darabból álló termék szolgáltatásakor: „amelyen Ön vagy az Ön által megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy az utolsó tételt vagy darabot átveszi;

Ön az elállási jogát a szerződés megkötésének napja és a termék átvétele közötti időszakban is gyakorolhatja.

Ha a szerződés megkötésére Ön tett ajánlatot, a szerződés megkötése előtt Önt megilleti az ajánlat visszavonásának joga, ami a szerződés megkötésére kiterjedő ajánlati kötöttséget megszünteti.

Amennyiben élni kíván elállási jogával, úgy ezt egyértelmű nyilatkozatban köteles közölni velünk. Nyilatkozatát választása szerint (pl. postán, vagy e-mailen, vagy személyesen) juttathatja el számunkra, ebből a célból felhasználhatja a Webáruházban letölthető elállási nyilatkozat mintát is. Ön határidőben gyakorolja elállási jogát, ha a fent megjelölt határidő lejárta előtt elküldi elállási nyilatkozatát.

Az elállási nyilatkozat megérkezését követően elektronikus adathordozón haladéktalanul visszaigazoljuk Önnek az elállás tudomásul vételét és haladéktalanul, de legkésőbb az elállásról való tudomásszerzéstől számított 14 napon belül visszatérítjük az Ön által ellenszolgáltatásként megfizetett teljes összeget, ideértve a teljesítéssel összefüggésben felmerült költségeket is (pl. a szállítás díját is). Ez alól kivétel, ha Ön olyan kifejezetten a legkevésbé költséges szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási módot választott, az Eladó nem köteles visszatéríteni az ebből eredő többletköltségeket.

Elállása esetén a megrendelt terméket köteles elállási nyilatkozatának közlésétől számított 14 napon belül sértetlen állapotban, eredeti csomagolásban visszaküldeni. A határidő betartottnak minősül, ha a 14 napos határidő letelte előtt elküldi a terméket. **A visszaküldés költsége Önt terheli.**

A visszafizetési kötelezettség kapcsán mindaddig visszatarthatjuk az Önnek visszajáró összeget, amíg a szolgáltatott terméket vissza nem kaptuk, vagy amíg a termék visszaküldéséről az Ön hitelt érdemlő igazolását nem kaptuk meg. A két időpont közötti eltérés esetén a korábbi időpontot kell, hogy figyelembe vegyük.

Az Önnek visszajáró összeget az Ön által igénybe vett fizetési móddal megegyező módon térítjük vissza. Az Ön kifejezett beleegyezése alapján a visszatérítésre más fizetési módot is alkalmazhatunk, de Önt ebből adódóan semmilyen többletdíj nem terhelheti.

Ha a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használat látható, érzékelhető a terméken, a terméket nem áll módunkban visszavételezni.

Kivételek az elállási jog alól:

Felhívjuk szíves figyelmét, hogy a hivatkozott jogszabály 29. §-a értelmében, nem illeti meg az elállás joga az alábbi esetekben:

1. *a)* a szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetében a szolgáltatás egészének teljesítését követően, ha az Eladó a teljesítést a fogyasztó kifejezett, előzetes beleegyezésével kezdte meg, és Ön tudomásul vette, hogy a szolgáltatás egészének teljesítését követően felmondási jogát elveszíti;
2. *b)* olyan termék vagy szolgáltatás tekintetében, amelynek ára, illetve díja a pénzpiac az Eladó által nem befolyásolható, és az elállási határidő alatt is lehetséges ingadozásától függ;
3. *c)* olyan nem előre gyártott termék esetében, amelyet az Ön utasítása alapján vagy kifejezett kérésére állítottak elő, vagy olyan termék esetében, amelyet egyértelműen a fogyasztó személyére szabtak;
4. *d)* romlandó vagy minőségét rövid ideig megőrző termék tekintetében;
5. *e)* olyan zárt csomagolású termék tekintetében, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontása után nem küldhető vissza;
6. *f)* olyan termék tekintetében, amely jellegénél fogva az átadást követően elválaszthatatlanul vegyül más termékkel;
7. *g)* olyan alkoholtartalmú ital tekintetében, amelynek tényleges értéke az Eladó 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;
8. *h)* olyan vállalkozási szerződés esetében, amelynél az Eladó az Ön kifejezett kérésére keresi fel a fogyasztót sürgős javítási vagy karbantartási munkálatok elvégzése céljából, mely nem érinti az Ön által kifejezetten kért szolgáltatásokon és a karbantartás vagy a javítás elvégzéséhez felhasznált cserealkatrészeken felül kínált szolgáltatásokra vagy termékre kiterjedő elállási jogot;
9. *i)* lezárt csomagolású hang-, illetve képfelvétel, valamint számítógépes szoftver példányának adásvétele tekintetében, ha az átadást követően Ön a csomagolást felbontotta;
10. *j)* hírlap, folyóirat és időszaki lap tekintetében, az előfizetéses szerződések kivételével;
11. *k)* nyilvános árverésen megkötött szerződések esetében;
12. *l)* 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;
13. *m)* a nem tárgyi adathordozón nyújtott digitális adattartalom tekintetében, ha az Eladó az Ön kifejezett, előzetes

beleegyezésével kezdte meg a teljesítést, és Ön e beleegyezésével egyidejűleg nyilatkozott annak tudomásul vételéről, hogy a teljesítés megkezdését követően elveszíti az elálláshoz fűződő jogát.

VII. Hibás teljesítésre vonatkozó szabályok

A 45/2014. (II.26.) Korm rendelet 11.§ (1) bekezdés m)-n) bekezdéseiben foglaltak alapján, a jelen fejezetben tájékoztatjuk Önt a hibás teljesítésre vonatkozó, fogyasztót megillető kellék- és termékszavatossági jogokról, illetve a jótállás fennállásáról és annak feltételeiről.

A Polgári törvénykönyv hibás teljesítésre vonatkozó szabályait a 373/2021. Korm. rendelettel együtt kell alkalmazni, mely meghatározza a fogyasztó és vállalkozás közötti, az áruk adásvételére, valamint a digitális tartalom szolgáltatására és digitális szolgáltatások nyújtására irányuló szerződések részletes szabályait, ideértve a szerződésszerű teljesítést, a hibás teljesítést és a kellékszavatosságra, valamint a jótállásra vonatkozó különös szabályokat.

Hibás teljesítés: ha a szolgáltatás a teljesítés időpontjában nem felel meg a szerződésben vagy jogszabályban megállapított minőségi követelményeknek. Nem teljesít hibásan az Eladó, ha a Vásárló a hibát a szerződéskötés időpontjában ismerte, vagy a hibát a szerződéskötés időpontjában ismernie kellett.

A 373/2021. Korm. rendelet értelmében az áru adásvételére vonatkozó szerződés tekintetében az Eladó hibásan teljesít, ha az áru hibája a szakszerűtlen üzembe helyezéséből fakad, feltéve, hogy

1. a) az üzembe helyezés az adásvételi szerződés részét képezi, és azt az Eladó végezte el, vagy az Eladó felelősségvállalása mellett végezték el; vagy
2. b) az üzembe helyezést a fogyasztónak kellett elvégeznie, és a szakszerűtlen üzembe helyezés az Eladó által – illetve digitális elemeket tartalmazó áruk esetében a digitális tartalom vagy digitális szolgáltatás szolgáltatója által – rendelkezésre bocsátott üzembe helyezési utasítások hiányosságainak következménye.

Ha az adásvételi szerződés szerint az árut az Eladó helyezi üzembe, vagy az üzembe helyezés az Eladó felelősségvállalása mellett történik, a teljesítést akkor kell az Eladó által befejezettnek tekinteni, amikor az üzembe helyezés befejeződött.

13. Kellékszavatosság

Milyen esetben élhet Ön a kellékszavatossági jogával?

Ön az Eladó hibás teljesítése esetén az Eladóval szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv, valamint fogyasztói szerződés esetén a 373/2021 (VI.30.) Korm. rendelet szabályai szerint.

Milyen jogok illetik meg Önt kellékszavatossági igénye alapján?

Ön – választása szerint – az alábbi kellékszavatossági igényekkel élhet:

Kérhet **kijavítást** vagy **kicserélést**, kivéve, ha az ezek közül az Ön által választott igény teljesítése lehetetlen vagy az Eladó 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 **szerződéstől elállh**at. Fogyasztónak nem minősülő vásárló a hibát az Eladó költségére maga is kijavíthatja, illetve mással is kijavíthatja.

Különös szabály a kijavításra vonatkozóan, hogy a Fogyasztó és vállalkozás közötti - ingó dolognak minősülő áru adásvételére, digitális tartalom szolgáltatására irányuló – szerződés esetén **a Fogyasztó kellékszavatossági jogai gyakorlása keretében a hibát az Eladó költségére maga nem javíthatja ki, illetve mással sem javíttathatja ki azt.**

Választott kellékszavatossági jogáról egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban Ön viseli, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra az Eladó adott okot.

Milyen határidőben érvényesítheti Ön kellékszavatossági igényét?

Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés esetén a fogyasztó kellékszavatossági igénye a teljesítés időpontjától számított két év alatt évül el. Tehát a szerződés teljesítésétől számított két éves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait már nem érvényesítheti. Ha a fogyasztó és az Eladó közötti szerződés tárgya használt dolog, a felek rövidebb elévülési időben is megállapodhatnak; egy évnél rövidebb elévülési határidő ebben az esetben sem köthető ki érvényesen.

Fogyasztónak nem minősülő vásárlók esetében a kellékszavatossági jog érvényesítési határideje 1 év, amely a teljesítés (átadás) napján indul.

A hiba közlésére vonatkozó szabályok:

Ön köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul közölni velünk. Fogyasztó és az Eladó közötti szerződés esetén a hiba felfedezésétől számított két hónapon belül közölt hibát késedelem nélkül közöltnek kell tekinteni. Ez nem jelenti azt, hogy a fogyasztó a kellékszavatossági igényét kizárólag nem később, mint a hiba felfedezésétől számított kettő hónapon belül közölheti, és azt sem, hogy az ennél hosszabb idő elteltével történő hibaközlés késedelmesnek minősül, csupán azt jelenti, hogy a két hónapos időtartamon belül a közlés késedelmére nem lehet hivatkozni. Ha a fogyasztó a hibát a felfedezésen túl közölte a vállalkozással, az eset körülményeinek mérlegelésével ítélhető meg, hogy a hibaközlés kellő időben történt-e.

Kivel szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét?

Ön az Eladóval szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét.

Milyen egyéb feltétele van kellékszavatossági jogai érvényesítésének (általános)?

A fogyasztói szerződés keretében eladott az áruk és digitális elemet tartalmazó áru esetében:

Fogyasztói szerződés esetében ellenkező bizonyításig vélelmezni kell, hogy **az áru és a digitális elemeket tartalmazó áru teljesítésének időpontjától számított egy éven belül** felismert hiba már az áru teljesítésének időpontjában fennállt, kivéve, ha e vélelem az áru természetével vagy a hiba jellegével összeegyeztethetetlen. Ebből következik, hogy a fogyasztó által a teljesítést követő egy éven túl felismert hiba esetén nem kell vélelmezni azt, hogy a hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt, hanem az külön a fogyasztónak kell bizonyítania. Ha a fogyasztó – kétséget kizáró módon bizonyítva – a teljesítéstől számított egy éven belül ismeri fel a hibát, de azt a teljesítéstől számított egy éven túl, a közlésre vonatkozó határidőben közli, a fenti vélelem akkor is fennáll.

Melyek az áru adásvétele esetén irányadó sajátos szabályok?

Az Eladó a 373/2021. Korm. rendelet szabályai szerint megtagadhatja az áru szerződésszerűvé tételét, ha a kijavítás, illetve a kicserélés lehetetlen, vagy ha az aránytalan többletköltséget eredményezne az Eladónak, figyelembe véve valamennyi körülményt, ideértve a szolgáltatás hibátlan állapotban képviselt értékét, valamint a szerződésszegés súlyát.

A fogyasztó akkor is jogosult – a szerződésszegés súlyához igazodva – az ellenszolgáltatás arányos leszállítását igényelni, vagy az adásvételi szerződést megszüntetni, ha

1. az Eladó nem végezte el a kijavítást vagy kicserélést, vagy elvégezte azt, de részben vagy egészben nem teljesítette azt a feltételt, miszerint

- az Eladónak a saját költségére kell biztosítani a kicserélt termék visszavételét.
- Ha a kijavítás vagy kicserélés olyan áru eltávolítását teszi szükségessé, amelyet az áru jellegének és céljának megfelelően – a hiba felismerhetővé válása előtt – üzembe helyeztek, akkor a kijavításra vagy kicserélésre vonatkozó kötelezettség magában foglalja a nem megfelelő áru eltávolítását és a csereként szállított vagy kijavított áru üzembe helyezését vagy az eltávolítás, illetve üzembe helyezés költségeinek viselését.

illetve vagy megtagadta az áru szerződésszerűvé tételét arra hivatkozással, hogy a kijavítás, illetve a kicserélés lehetetlen, vagy az aránytalan többletköltséget eredményezne az Eladónak;

1. ismételt teljesítési hiba merült fel, annak ellenére, hogy az Eladó megkísérelte az áru szerződésszerűvé tételét;
2. a teljesítés hibája olyan súlyú, hogy azonnali árleszállítást vagy az adásvételi szerződés azonnali megszüntetését teszi indokolttá; vagy
3. az Eladó nem vállalta az áru szerződésszerűvé tételét, vagy a körülményekből nyilvánvaló, hogy az Eladó észszerű határidőn belül vagy a fogyasztónak okozott jelentős érdeksérelem nélkül nem fogja az árut szerződésszerűvé tenni.

Ha a fogyasztó hibás teljesítésre hivatkozva kívánja megszüntetni az adásvételi szerződést, az Eladót terheli annak bizonyítása, hogy a hiba jelentéktelen.

A fogyasztó jogosult a vételár még fennmaradó részét – a szerződésszegés súlyához igazodva – részben vagy egészben visszatartani mindaddig, amíg az Eladó nem tesz eleget a teljesítés szerződésszerűségével és a hibás teljesítéssel kapcsolatos kötelezettségeinek.

Az áru kijavításának vagy kicserélésének elvégzésére nyitva álló észszerű határidőt attól az időponttól kell számítani, amikor a fogyasztó közölte a hibát az Eladóval.

A fogyasztónak az árut a kijavítás vagy kicserélés teljesítése érdekében az Eladó rendelkezésére kell bocsátania.

Az Eladónak a saját költségére kell biztosítania a kicserélt áru visszavételét. Ha a kijavítás vagy kicserélés olyan áru eltávolítását teszi szükségessé, amelyet az áru jellegének és céljának megfelelően – a hiba felismerhetővé válása előtt – üzembe helyeztek, akkor a kijavításra vagy kicserélésre vonatkozó kötelezettség magában foglalja a nem megfelelő áru eltávolítását és a csereként szállított vagy kijavított áru üzembe helyezését vagy az eltávolítás, illetve üzembe helyezés költségeinek viselését.

Az ellenszolgáltatás leszállítása akkor arányos, ha annak összege megegyezik a fogyasztónak szerződésszerű teljesítés esetén járó, valamint a fogyasztó által ténylegesen megkapott áru értékének különbözetével.

A fogyasztó adásvételi szerződés megszüntetésére vonatkozó kellékszavatossági joga az Eladónak címzett, a megszüntetésre vonatkozó döntést kifejező jognyilatkozattal gyakorolható.

Ha a hibás teljesítés az adásvételi szerződés alapján szolgáltatott árunak csak meghatározott részét érinti, és azok tekintetében a szerződés megszüntetésére vonatkozó jog gyakorlásának feltételei fennállnak, a fogyasztó az adásvételi szerződést csak a hibás áru tekintetében szüntetheti meg, de az azokkal együtt szerzett bármely egyéb áru vonatkozásában is megszüntetheti, ha a fogyasztótól nem várható el észszerűen, hogy csak a szerződésnek megfelelő árukat tartsa meg.

Ha a fogyasztó az adásvételi szerződést teljes egészében vagy – az előző bekezdés szerint – az adásvételi szerződés alapján szolgáltatott áruk egy része tekintetében szünteti meg, úgy

- a fogyasztónak az Eladó költségére vissza kell küldenie az Eladónak az érintett árut; és
- az Eladónak haladéktalanul vissza kell térítenie a fogyasztó részére az érintett áru vonatkozásában teljesített vételárat, amint az árut vagy az áru visszaküldését alátámasztó igazolást átvette.

14. Termékszavatosság

Milyen esetben élhet Ön a termékszavatossági jogával?

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

Milyen jogok illetik meg Önt termékszavatossági igénye alapján?

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

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.

Milyen határidőben érvényesítheti Ön termékszavatossági igényét?

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

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 Önnek kell bizonyítania.

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.

Felhívom figyelmét, hogy 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 (forgalmazóval) szemben érvényesítheti.

15. Jótállás

Az Eladó *az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról* szóló 151/2003. (IX.22.) Korm. rendelet 1. számú mellékletében felsorolt új tartós fogyasztási cikkek (ideértve a rendeletben meghatározott tartozékokat és alkotórészeket) értékesítése esetén köteles jótállásra.

Mentesül az Eladó a jótállási kötelezettség alól, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett.

Amennyiben az Eladó a jogszabályon alapuló kötelező jótállás mellett önként jótállást vállal, a fogyasztó részére legkésőbb a termék teljesítésének időpontjában jótállási nyilatkozatot ad át tartós adathordozón.

A jótállási nyilatkozatban fel kell tüntetni:

1. a) az arra vonatkozó egyértelmű nyilatkozatot, hogy az áru hibás teljesítése esetén a fogyasztót a jogszabály szerinti kellékszavatossági jogok gyakorlása térítésmentesen megilleti, e jogait a jótállás nem érinti;
2. b) a jótállásra kötelezett nevét és címét;
3. c) a fogyasztó által a jótállás érvényesítése érdekében követendő eljárást;
4. d) azon áru megjelölését, amelyre a jótállás vonatkozik és
5. e) a jótállás feltételeit.

Ha a Gyártó meghatározott áru tekintetében meghatározott időtartamra a tartósságra vonatkozó jótállást nyújt, a fogyasztó közvetlenül a gyártótól követelheti a tartósságra vonatkozó jótállás teljes időtartama alatt, hogy az áru hibáját javítsa ki, vagy az árut cserélje ki, a kellékszavatossági jogok gyakorlására vonatkozó szabályok szerint.

A jótállási igény a jótállási határidőben érvényesíthető. Ha a jótállásra kötelezett kötelezettségének a jogosult felhívására - megfelelő határidőben - nem tesz eleget, a jótállási igény a felhívásban tűzött határidő elteltétől számított három hónapon belül akkor is érvényesíthető bíróság előtt, ha a jótállási idő már eltelt. E határidő elmulasztása jogvesztéssel jár. A jótállási idő meghosszabbodik a javításra átadás napjától azzal az idővel, amikor a javításra átadott terméket a fogyasztó nem használhatta. A jótállási igény érvényesítésére egyebekben a kellékszavatossági jogok gyakorlására vonatkozó szabályokat kell megfelelően alkalmazni.

A kötelező jótállás időtartama:

Termék eladási ár	Kötelező jótállás időtartama	Jótállási idő kezdete
10.000-100.000 Ft	1 év	A jótállási határidő a termék fogyasztó részére történő átadása, vagy a vállalkozó (vagy nevében eljáró személy) által történő üzembe helyezés napjával kezdődik. A fogyasztó által történő üzembe helyezés esetén, amennyiben a fogyasztó a fogyasztási cikket hat hónapot túl helyezteti üzembe, a jótállás határidő kezdőnapja a fogyasztási cikk átadásának napja.
100.001-250.000 Ft	2 év	
250.001- től	3 év	Javítás esetén a jótállás időtartama a javításra átadás napjától azzal az idővel meghosszabbodik, amikor a fogyasztó a hiba miatt nem használhatta a terméket.

Felhívom a figyelmét, hogy ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és jótállási igényt, illetve termékszavatossági és jótállási igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthet, egyébként viszont Önt a jótállásból fakadó jogok a kellék- illetve termékszavatosságnál meghatározott jogosultságoktól függetlenül, térítésmentesen megilletik.

A jótállási jogok érvényesítésének nem lehet feltétele a fogyasztási cikk felbontott csomagolásának visszaszolgáltatása.

A fogyasztó a kijavítás iránti igényét a választása szerint az Eladó székhelyén, bármely telephelyén, fióktelepén és az Eladó által a jótállási jegyen feltüntetett javítószolgálatnál közvetlenül is érvényesítheti.

A termék üzembe helyezésétől számított 3 munkanapon belüli meghibásodás esetén az Eladó a termék cseréjére köteles.

Kicserélés iránti igény teljesítésekor az Eladónak a jótállási jegyen fel kell tüntetnie a kicserélés tényét és időpontját.

Kijavítás során a fogyasztási cikkbe csak új alkatrész kerülhet beépítésre. Az első alkalommal történő javítás során az Eladó részéről megállapítást nyer, hogy a termék nem javítható, köteles – a fogyasztó eltérő rendelkezésének hiányában – kicserélni. Ha cserére nincs lehetőség, az Eladó által bemutatott számlán vagy nyugtán feltüntetett vételárat 8 napon belül köteles visszatéríteni.

Ha a jótállási időtartam alatt a termék három alkalommal történő kijavítást követően ismét meghibásodik, - és a fogyasztó másként nem rendelkezik, illetve nem kéri a vételár arányos leszállítását, vagy a fogyasztási cikket megjavítását az Eladó költségére, az Eladó köteles 8 napon belül kicserélni. Ha erre nincs lehetőség az Eladó köteles a bizonylaton/számlán feltüntetett vételárat 8 napon belül

visszatéríteni. Ha a kijavításra az erre vonatkozó igény közlésétől számított harmincadik napig nem kerül sor, és a fogyasztó eltérően nem rendelkezik, a határidő eredménytelen elteltét követő 8 napon belül köteles kicserélni, vagy ha erre nincs lehetőség, a vételárat a fogyasztó részére visszatéríteni.

Ha a fogyasztó a fogyasztási cikk meghibásodása miatt a vásárlástól (üzembe helyezéstől) számított három munkanapon belül érvényesít csereigényt, az Eladó nem hivatkozhat aránytalan többletköltségre, hanem köteles a fogyasztási cikket kicserélni, feltéve, hogy a meghibásodás a rendeltetésszerű használatot akadályozza.

A jogszabály alapján kötelező jótállás alá eső rögzített bekötésű, illetve a 10 kg-nál súlyosabb, vagy tömegközlekedési eszközön kézi csomagként nem szállítható fogyasztási cikket - a járművek kivételével - az üzemeltetés helyén kell megjavítani. Ha a kijavítás az üzemeltetés helyén nem végezhető el, a le- és felszerelésről, valamint az el- és visszaszállításról az Eladó, vagy - a javítószolgálatnál közvetlenül érvényesített kijavítás iránti igény esetén - a javítószolgálat gondoskodik.

Az Eladó a jogszabályban meghatározott tartalommal köteles jótállási jegyet kibocsátani és a fogyasztási cikkel átadni a vásárlónak a termék átvételekor.

A jótállási jegyen fel kell tüntetni:

1. a) az Eladó nevét, címét,
2. b) a fogyasztási cikk azonosítására alkalmas megnevezését és típusát, valamint – ha van – gyártási számát,
3. c) a gyártó nevét, címét, ha a gyártó nem azonos az Eladóval,
4. d) a szerződéskötés, valamint a fogyasztási cikk fogyasztó részére történő átadásának vagy – az Eladó vagy közreműködője általi üzembe helyezés esetén – a fogyasztási cikk üzembe helyezésének időpontját,
5. e) a fogyasztó jótállásból eredő jogait, azok érvényesíthetőségének határidejét, helyét és feltételeit, továbbá
6. f) az arról szóló tájékoztatást, hogy fogyasztói jogvita esetén a fogyasztó a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák által működtetett békéltető testület eljárását is kezdeményezheti,
7. g) az Eladó bélyegzőlenyomatát és a kiállítás során a képviseletében eljáró személy aláírását, elektronikus dokumentumon való átadás esetén az elektronikus aláírást.

A jótállási jegynek utalnia kell arra, hogy a jótállás a fogyasztó jogszabályból eredő jogait nem érinti.

A jogszabályi előírásnak megfelelő jótállási jegyet az Eladó legkésőbb az üzembe helyezést követő napon elektronikus úton is megküldheti (átadhatja) a fogyasztónak. Elektronikusan átadott számla akkor adható át elektronikus jótállási jegyként, ha a tartalma megfelel a jótállási jegyre vonatkozó előírásoknak. A jótállási jegy szabálytalan kiállítása vagy a jótállási jegy fogyasztó rendelkezésére bocsátásának elmaradása a jótállás érvényességét nem érinti.

A kötelező jótállás az alábbi, a fogyasztó és az Eladó közötti szerződés keretében eladott új tartós fogyasztási cikkekre terjed ki:

1. 10 000 forintot elérő eladási árú háztartási készülékek, így különösen hűtőszekrény, fagyasztó, kombinált hűtőszekrény, villanytűzhely, mosógép, centrifuga, szárítógép és ezek bármely kombinációja, mosogatógép, vasaló, vízmelegítő, fűtő-, légkondicionáló- és egyéb légállapot-szabályozó berendezés, porszívó, gőzzel működő tisztítógép, szőnyegtisztító-gép, padlósúroló- és fényesítőgép, varrógép, kötőgép, villanybojler, szivattyú;
2. 10 000 forintot elérő eladási árú villamos energiával működtetett konyhai kisgépek, így különösen mikrohullámú sütő, kenyérsütő, kenyérpirító, kávéfőző, kávéfőzőgép, vízforraló, konyhai robotgép, grillsütő, olajsütő, ostyasütő, fánksütő, gofrisütő, szendvicssütő, elektromos palacsintasütő, elektromos pizzasütő, elektromos rotyogtatófazék, elektromos serpenyő, elektromos popcornkészítő, elektromos kontaktgrill, forgónyárs, mini tűzhely, rizsfőző készülék, tésztafőző, tojásfőző, ételpároló, légkeveréses főzőedény, gyümölcsaszaló;
3. 10 000 forintot elérő eladási árú gázkészülékek, így különösen tűzhely, konvektor, gázkazán, gázbojler, gázgrill, gázzsámoly, gázsütő, gázperzselő, gázlámpa;
4. 10 000 forintot elérő eladási árú motoros kerti gépek és nem motoros kertészeti eszközök, így különösen kapálógép, fűnyíró, fűkasza, tologatós fűnyíró;
5. 10 000 forintot elérő eladási árú motoros kézi szerszámok, így különösen láncfűrész, fúrógép, ütvefúrógép, sarokköszörű, körfűrész, gyalu;
6. 10 000 forintot elérő eladási árú legalább egyéves kihordási idejű gyógyászati segédeszközök és készülékek, valamint napszemüvegek;
7. 10 000 forintot elérő eladási árú egészségmegőrző termékek és eszközök, így különösen elektromos masszírozó, mágneses termék, fényterápiás eszköz;
8. 10 000 forintot elérő eladási árú közlekedési eszközök, így különösen kerékpár, elektromos kerékpár, elektromos roller, quad, motorkerékpár, segédmotoros kerékpár, személygépkocsi, lakóautó, lakókocsi, utánfutós lakókocsi, utánfutó;
9. 10 000 forintot elérő eladási árú motoros vízi járművek;
10. 10 000 forintot elérő eladási árú gyermekgondozási cikkek, így különösen pelenkázó-, illetve mosdató-állvány, babakocsi, magas- és asztalra szerelhető etetőszék, biztonsági gyermekülés;
11. 10 000 forintot elérő eladási árú gyermekmegfigyelő berendezések, így különösen légzésfigyelő, szívhangfigyelő, bébiőrző;
12. 10 000 forintot elérő eladási árú gyermekhinták, csúszdák és hasonló tevékenységet igénylő gyermekjátékok bel- és kültéri, otthoni használatra;
13. 10 000 forintot elérő eladási árú világítástechnikai termékek, így különösen lámpatest, fényforrás;
14. 10 000 forintot elérő eladási árú biztonsági riasztó- és jelzőberendezések;
15. 10 000 forintot elérő eladási árú elektronikus hírközlő végberendezések, így különösen telefon, mobiltelefon, telefax-készülék, több funkciós készülék;
16. 10 000 forintot elérő eladási árú híradástechnikai készülékek, így különösen üzenetrögzítő, kihangosító készülék, műholdvevő és AM Micro antenna rendszerek és ezek részegységei, televízió, projektor, videomagnó, rádió, autórádió, rádiós ébresztőóra, műholdas helymeghatározó, lemezjátszó, szalagos és kazettás magnó, CD-felvevő és lejátszó, DVD-felvevő és lejátszó, játékkonzol, Blu-ray lejátszó és -író, asztali médialejátszó, egyéni hangrendszer, keverőasztal, erősítő, hangszóró, hangfal, mikrofon és fülhallgató, head-set;
17. 10 000 forintot elérő eladási árú információtechnikai készülékek, így különösen asztali számítógép, laptop, note-book, tablet, PDA, monitor, nyomtató, szkenner, fényképezőgép, film- és hangfelvevő kamera, videokamera és camcorder, diktafon, fotónyomtató, film- és diaszkenner, MP3 és MP4 lejátszó, hordozható médialejátszó, pendrive, memóriakártya, akkumulátor-töltő, számológép, zsebszámológép;
18. 10 000 forintot elérő eladási árú irodatechnikai berendezések, így különösen iratmegsemmisítő, fénymásoló, laminálógép;
19. 10 000 forintot elérő eladási árú írásvetítők és filmtechnikai berendezések, így különösen film- és írásvetítő, filmnagyító, filmelőhívó- és filmfeldolgozó készülék;
20. 10 000 forintot elérő eladási árú optikai eszközök, így különösen távcső, látcső, mikroszkóp, teleszkóp;
21. 10 000 forintot elérő eladási árú hangszerek;

22. 10 000 forintot elérő eladási árú órák és ékszerek;
23. 10 000 forintot elérő eladási árú bel- és kültéri bútorok, fekvőmatracok;
24. 10 000 forintot elérő eladási árú mérőműszerek, generátorok, tápegységek;
25. 10 000 forintot elérő eladási árú lőfegyverek;
26. 10 000 forintot elérő eladási árú sporteszközök, vadászathoz és horgászathoz kapcsolódó eszközök;
27. 10 000 forintot elérő eladási árú villamos energiával működtetett szépségápolási eszközök, így különösen hajszárító, hajformázó, testszőrnyíró gép, epillátor, villanyborotva;
28. 50 000 forintot elérő eladási árú nemes és félnemes szőrmésbőrből készült szőrmeruházati termékek;
29. 10 000 forintot elérő eladási árú nyílászárók, így különösen ablak, kül- és beltéri ajtó, garázsajtó;
30. 10 000 forintot elérő eladási árú árnyékolástechnikai eszközök, így különösen kézi vagy motoros meghajtású redőny, reluxa, napellenző, szalagfüggöny;
31. 10 000 forintot elérő eladási árú kaputelefon, kamerás megfigyelőrendszer;
32. 10 000 forintot elérő eladási árú garázskapu és egyéb kapu meghajtás, vezérlés;
33. 10 000 forintot elérő eladási árú zuhanykabin, kád, csaptelep;
34. 10 000 forintot elérő eladási árú napkollektor, napelemrendszerek;
35. 10 000 forintot elérő eladási árú játék hoverboard, játék elektromos roller, játék drón;
36. 10 000 forintot elérő eladási árú külön jogszabályban nyílt kategóriába sorolt drónok;
37. 10 000 forintot elérő eladási árú, az előzőekben felsorolt termékcsoportokhoz tartozó termékek tartozékai és alkotórészei.

16. A szavatossági és jótállási igények intézésének rendje

Szavatossági igény érvényesítésekor a szerződés megtörténtét a Vásárlónak kell bizonyítania. Ha a szerződés megtörténtét az Eladó vitatja, az Eladó köteles felhívni a fogyasztó figyelmét a panasztétel lehetőségére és a panaszkezelés módjára. Ha a fogyasztó az ellenérték megfizetését igazoló számlát, nyugtát vagy egyéb bizonylatot bemutatja, a szerződés megkötését bizonyítottnak kell tekinteni.

A jótállásból eredő jogok a jótállási jeggyel érvényesíthetők. A jótállási érvényességét nem érinti a jótállási jegy szabálytalansága, vagy a jótállási jegy fogyasztó részére történő rendelkezésre bocsátásának elmaradása. Ha az Eladó a jótállási jegyet nem bocsátotta a fogyasztó rendelkezésére, a szerződés megkötését bizonyítottnak kell tekinteni, ha a fogyasztó a vételár megfizetését igazolja, mely esetben a jótállási jogok a számla vagy nyugta bemutatásával érvényesíthetők.

Az Eladó a nála bejelentett szavatossági vagy jótállási igényről jegyzőkönyvet köteles felvenni, amelyben rögzíti

1. a) a Vásárló nevét, címét, valamint nyilatkozatát arról, hogy hozzájárul a jegyzőkönyvben rögzített adatainak a rendeletben meghatározottak szerinti kezeléséhez,
2. b) a Vásárló és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott ingó dolog megnevezését, vételárát,
3. c) a szerződés vállalkozás általi teljesítésének időpontját,
4. d) a hiba bejelentésének időpontját,
5. e) a hiba leírását,
6. f) szavatossági vagy jótállási igénye alapján a Vásárló által érvényesíteni kívánt jogot, továbbá
7. g) a szavatossági vagy jótállási igény rendezésének módját vagy az igény, illetve az az alapján érvényesíteni kívánt jog elutasításának indokát.

Amennyiben ez a jegyzőkönyv felvétele időpontjában nem teljesíthető, az Eladónak 5 napon belül kell megküldenie a Vásárló felé a szavatossági illetve jótállási igény teljesíthetőségéről szóló tájékoztatását.

Az Eladó a Vásárló szavatossági vagy jótállási igényéről felvett jegyzőkönyvet az annak felvételétől számított három évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóság kérésére bemutatni.

A szavatossági vagy jótállási igény bejelentése nem minősül a fogyasztóvédelemről szóló törvény szerinti panasznak.

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

Kijavításra, illetve a szavatossági vagy jótállási igény érvényesíthetőségének vizsgálatára átvett termékről elismervényt kell kiállítani, amelyen fel kell tüntetni a fogyasztó nevét, címét, a termék azonosító adatokat, az átvétel időpontját, a kijavított termék átvételének időpontját. Az elismervény kiállítása helyett a szavatossági, illetve jótállási igényről felvett jegyzőkönyvben is teljesíthető a termék átvételére vonatkozó fenti kötelezettség.

A Vásárló hátrányára nem köthető ki szerződési feltétel, az ilyen kikötés helyébe a vonatkozó jogszabály rendelkezései lépnek.

VIII. Panaszkezelés

Ön az áru forgalmazásával, illetve értékesítésével kapcsolatban alábbi elérhetőségeinken tehet szóban, vagy írásban panaszt velünk, illetve a nevünkben eljáró személyekkel szemben:

Cégnév: PALFKER KFT.

Székhely/levelezési cím: 6503 Baja ELőd u. 1/a

Telefon: **06 70 88 55631**

E-mail: **palfker@palfker.hu**

Fenti elérhetőségek szolgálnak egyebekben a szerződéskötést követően ügyfélszolgálati elérhetőségként is.

Az írásbeliség követelményének bármely olyan eszközzel eleget lehet tenni, amely lehetővé teszi számunkra a nekünk címzett adatoknak az adat céljának megfelelő ideig történő tartós tárolását, és a tárolt adatok változatlan formában és tartalommal történő megjelenítését. A panaszát a Webáruház kapcsolat mezőjében megtalálható űrlapon is eljuttathatja hozzánk.

A szóbeli panaszt azonnal megvizsgáljuk, és szükség szerint orvosoljuk. Ha Ön a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet veszünk fel, és szóbeli panasz esetén helyben átadjuk Önnek, telefonon érkezett, illetve egyéb módon, írásban beérkezett panasz esetén legkésőbb a panaszra adott érdemi válasszal együtt küldjük meg az Ön részére. A hozzánk érkezett panaszt a beérkezésétől számított 30 napon belül megvizsgáljuk és arra érdemi választ adunk. Elutasító válasz esetén az elutasítást írásban meg is kell indokolnunk.

A panasz felvételéhez szükséges:

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

A panaszt a felvétel napjától számított három évig, az arra adott válasszal együtt őrizzük meg.

Arra törekszünk, hogy a szerződéséből eredő jogviták elsősorban békés úton történő rendezzük.

Az elutasított panasz esetén tájékoztatjuk Önt, hogy a panasz jellegére tekintettel mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti, ezek elérhetőségéről és a békéltető testületi eljárás általunk történő igénybevételéről is.

IX. Jogi igények érvényesítése – Online vitarendezés, Békéltető Testület, hatósági eljárás

Online vitarendezési Platform igénybe vétele

A fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról (fogyasztói online vitarendezési irányelv) szóló, 2013. évi május 21.-i 524/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet (a továbbiakban: rendelet) alapján **az Európai Bizottság létrehozott egy online vitarendezési platformot**, **amely igénybe vehető az online adásvételi vagy szolgáltatási szerződést kötők között fogyasztói jogvita esetén mind a fogyasztók, mind a kereskedők számára**. A rendelet hatálya közvetlenül kiterjed az Unióban letelepedett, Magyarországon székhellyel rendelkező online adásvételi vagy szolgáltatási szerződésekben érintett kereskedőre, amennyiben közte és a fogyasztó között létrejött online adásvételi vagy szolgáltatási szerződéssel kapcsolatban fogyasztói jogvita merül fel. Ahhoz, hogy az online vitarendezési platformot használni tudja, előzőleg regisztrálnia kell az Európai Bizottság rendszerében. Az online vitarendezési platformot az Európai Bizottság rendszerében való regisztrációt követően az alábbi link segítségével érheti el: http://ec.europa.eu/odr. Az oldal betöltését követően válassza ki a kívánt nyelvet, jelentkezzen be és kövesse az oldal utasításait.

Békéltető Testülethez fordulás joga

Amennyiben az Ön fogyasztói panaszát elutasítjuk, úgy Ön jogosult a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti **Békéltető Testülethez** is fordulni, amelynek hatáskörébe tartozik a fogyasztói jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezése. A belföldi lakóhely, vagy tartózkodási hely hiányában az eljáró békéltető testület illetékességét az Eladó székhelye alapítja meg. Az Eladó székhelye szerint illetékes Békéltető Testület:

Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület
Cím: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.
Telefonszám: 06-76-501-500; 06-76-501-525, 06-76-501-523
Fax: 06-76-501-538
E-mail: bekeltetes@bacsbekeltetes.hu
Honlap: www.bacsbekeltetes.hu

Az eljárás célja: egyezség létrehozása a felek között, vagy döntéshozatal a fogyasztói jogok érvényesítésének biztosítása érdekében. A fogyasztó, vagy az Eladó kérésére tanácsot ad a fogyasztót megillető jogokkal és kötelezettségekkel kapcsolatosan.

A békéltető testület előtti eljárás megindításának feltétele, hogy a fogyasztó az érintett vállalkozással közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését. A békéltető eljárásában a Webáruház üzemeltetője a vonatkozó jogszabály alapján köteles részt venni és együttműködni. A testületek listája: **BÉKÉLTETŐ TESTÜLETEK**

A kérelmet a békéltető testület elnökéhez kell írásban benyújtani.

A kérelemnek tartalmaznia kell:

- a fogyasztó nevét, lakóhelyét vagy tartózkodási helyét
- a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozás nevét, székhelyétvagy érintett telephelyét
- ha az eljárásra a lakóhelye szerint illetékes testület helyett a szerződés teljesítésének helye vagy a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozás székhelye szerinti békéltető testületet választja, a teljesítés helyére vonatkozó nyilatkozatát
- a fogyasztó álláspontjának rövid leírását, az azt alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait
- a nyilatkozatát arra nézve, hogy az érintett vállalkozással közvetlenül megkísérelte a vitás ügy rendezését.
- a nyilatkozatát arra nézve, hogy az ügyben más békéltető testület eljárását nem kezdeményezte, közvetítői eljárás nem indult, keresetlevél beadására, illetve fizetési meghagyás kibocsátása iránti kérelem előterjesztésére nem került sor
- a testület döntésére irányuló indítvány
- a fogyasztó aláírását

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

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

A békéltető testület eljárása nem érinti az igények bírósági úton való érvényesíthetőségét.

Békéltető testületek elérhetősége

Baranya Megyei Békéltető Testület
Cím: 7625 Pécs, Majorossy I. u. 36.
Telefonszám: 06-72-507-154
Fax: 06-72-507-152
E-mail: abeck@pbkik.hu; mbonyar@pbkik.hu

Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület
Cím: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.
Telefonszám: 06-76-501-500; 06-76-501-525, 06-76-501-523
Fax: 06-76-501-538
E-mail: bekeltetes@bacsbekeltetes.hu
Honlap: www.bacsbekeltetes.hu

Békés Megyei Békéltető Testület
Cím: 5600 Békéscsaba, Penza ltp. 5.
Telefonszám: 06-66-324-976
Fax: 06-66-324-976
E-mail: eva.toth@bmkik.hu

Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Békéltető Testület
Cím: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.
Telefonszám:06-46-501-091;06-46-501-870
Fax: 06-46-501-099
E-mail: bekeltetes@bokik.hu

Budapesti Békéltető Testület
Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. 99. I. em. 111.
Telefonszám: 06-1-488-2131
E-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu
Honlap: bekeltet.bkik.hu

Csongrád-Csanád Megyei Békéltető Testület
Cím: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.
Telefonszám: 06-62-554-250/118
Fax: 06-62-426-149
E-mail: bekelteto.testulet@csmkik.hu

Fejér Megyei Békéltető Testület
Cím: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.
Telefonszám:06-22-510-310
Fax: 06-22-510-312
E-mail: fmkik@fmkik.hu

Győr-Moson-Sopron Megyei Békéltető Testület
Cím: 9021 Győr, Szent István út 10/a.
Telefonszám: 06-96-520-217
Fax: 06-96-520-218
E-mail: bekeltetotestulet@gymskik.hu

Hajdú-Bihar Megyei Békéltető Testület
Cím: 4025 Debrecen, Vörösmarty u. 13-15.
Telefonszám: 06-52-500-710
Fax: 06-52-500-720
E-mail: korosi.vanda@hbkik.hu

Heves Megyei Békéltető Testület
Cím: 3300 Eger, Faiskola út 15.
Telefonszám: 06-36-429-612
Fax: 06-36-323-615
E-mail: hkik@hkik.hu

Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Békéltető Testület
Cím: 5000 Szolnok, Verseghy park 8. III. emelet 305-306.
Telefonszám: 06-56-510-621, 06-20-373-2570
Fax: 06-56-510-628
E-mail: bekeltetotestulet@jnszmkik.hu

Komárom-Esztergom Megyei Békéltető Testület
Cím: 2800 Tatabánya, Fő tér 36.
Telefonszám: 06-34-513-027
Fax: 06-34-316-259
E-mail: szilvi@kemkik.hu

Nógrád Megyei Békéltető Testület
Cím: 3100 Salgótarján, Alkotmány út 9/A.
Telefonszám: 06-32-520-860
Fax: 06-32-520-862
E-mail: nkik@nkik.hu

Pest Megyei Békéltető Testület
Cím: 1055 Budapest, Balassi Bálint u. 25. IV/2.
Levelezési cím: 1364 Budapest, Pf.: 81
Telefonszám: 06-1-792-7881
E-mail: pmbekelteto@pmkik.hu
Honlap: http://panaszrendezes.hu/

Somogy Megyei Békéltető Testület
Cím: 7400 Kaposvár, Anna u.6.
Telefonszám: 06-82-501-026
Fax: 06-82-501-046
E-mail: skik@skik.hu

Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Békéltető Testület
Cím: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.
Telefonszám: 06-42-311-544
Fax: 06-42-311-750
E-mail: bekelteto@szabkam.hu

Tolna Megyei Békéltető Testület
Cím: 7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25. III. emelet
Telefonszám: 06-74-411-661
Fax: 06-74-411-456
E-mail: kamara@tmkik.hu

Vas Megyei Békéltető Testület
Cím: 9700 Szombathely, Honvéd tér 2.
Telefonszám: 06-94-312-356
Fax: 06-94-316-936
E-mail: vmkik@vmkik.hu

Veszprém Megyei Békéltető Testület
Cím: 8200 Veszprém, Radnóti tér 1. földszint 115-116.
Telefonszám: +36-88-814-121
Fax: 06-88-412-150
E-mail: info@bekeltetesveszprem.hu

Zala Megyei Békéltető Testület
Cím: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi u. 24.
Telefonszám: 06-92-550-513
Fax: 06-92-550-525
E-mail: zmbekelteto@zmkik.hu

A fogyasztóvédelmi hatóság eljárása

A fogyasztó bármilyen fogyasztóvédelmi probléma, illetve a fogyasztói panasza elutasítása esetén a lakóhelye szerinti fogyasztóvédelmi hatósághoz fordulhat. **A fogyasztóvédelmi hatóság a kormányhivatal. A fogyasztóvédelmi hatóság elérhetőségei ide kattintva megtalálhatók.** A fogyasztóvédelmi hatóság kérelemre, vagy hivatalból eljár, vizsgálva ezzel az Eladó piaci magatartását fogyasztóvédelmi szempontból. A fogyasztó egyedi ügyét azonban a békéltető testület oldja meg, azaz a fogyasztóvédelmi hatóság ebben az esetben átteszi a kérelmező ügyét a békéltető testülethez.

Bírósági eljárás

A fogyasztó az Eladóval szemben fennálló, fogyasztói jogvitából eredő követelését bírósági úton is érvényesítheti.

X. Egyéb rendelkezések

17. Szerzői jogok

A szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvény (továbbiakban: Szjt.) 1. § (1) bekezdése értelmében a weboldal szerzői műnek minősül, így annak minden része szerzői jogi védelem alatt áll. Az Szjt. 16. § (1) bekezdése alapján tilos a weboldalon található grafikai és szoftveres megoldások, számítógépi programalkotások engedély nélküli felhasználása, illetve bármely olyan alkalmazás használata, amellyel a weboldal, vagy annak bármely része módosítható. A weboldalról és annak adatbázisából bármilyen anyagot átvenni a jogtulajdonos írásos hozzájárulása esetén is csak a weboldalra való hivatkozással, forrás feltüntetésével lehet.

18. Magatartási kódex

Nem alkalmazunk a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény szerinti magatartási kódexet.

19. Az adatbeviteli hibák javítása - Felelősség a megadott adatok valóságáért

Önnek a megrendelés során a megrendelés véglegesítéséig lehetősége van az Ön által bevitt adatok és a kosártartalom módosítására. Ha a kötelezően kitöltendő adatbeviteli mező üresen marad, a rendszer nem engedi elküldeni a megrendelést, a hibaüzenetet az adatbeviteli mező mellett a rendszer megjeleníti.

Felhívjuk a figyelmét, hogy a szerződést az Ön által megadott adatok alapján teljesítjük, melynek része az értesítések küldése, kapcsolatfelvétel, számlázás, vagy a kiszállítás megszervezése. Kérjük, hogy az adatok pontatlansága, vagy változása esetén haladéktalanul értesítse munkatársunkat az ügyfélszolgálati elérhetőségen, annak érdekében, hogy a pontatlanul vagy tévesen megadott adatokat javítani, illetve törölni tudjuk. Ön a megrendelésével tudomásul veszi, hogy jogosultak vagyunk az Ön hibás adatbeviteléből, a pontatlanul megadott adatokból eredő minden kárát és költségét Önre hárítani.

Felhívjuk a figyelmét arra, hogy a rosszul megadott e-mail cím vagy a postafiókhoz tartozó tárhely telítettsége a visszaigazolás kézbesítésének hiányát eredményezheti és meggátolhatja a szerződés létrejöttét.

20. Adatkezelés

A fogyasztó és az Eladó közötti szerződésekkel kapcsolatos személyes adatok kezelése tekintetében a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről szóló, 2016. április 27-i (EU) 2016/679 európai parlamenti és tanácsi rendelet (a továbbiakban: általános adatvédelmi rendelet) rendelkezéseit kell alkalmazni.

Kérjük olvassa el Adatkezelési tájékoztatónkat, amelyben részletesen ismertetjük az EU általános adatvédelmi rendeletének megfelelő adatkezelési gyakorlatunkat, illetve a fogyasztók személyes adatainak védelméhez fűződő jogait és lehetőségeit.

21. A digitális adattartalom működése, műszaki védelmi intézkedések, hardverrel és szoftverrel való kompatibilitás

A Webáruházban megadott vásárlói adatokat a tárhelyszolgáltató által biztosított tárhelyen tároljuk. A szolgáltató a Webáruház minimum 99%-os rendelkezésre állását garantálja éves szinten. A tárolt vásárlói adatok sértetlensége, jogosultalan hozzáférés megakadályozása érdekében a tőlünk elvárható gondossággal választjuk meg a technikai és szervezési intézkedéseket. A rendelkezésre állás mérése szempontjából nem tekinthető kiesésnek a legfeljebb 1 nap időtartamú tervezett karbantartás, feltéve, hogy annak időpontjáról és várható időtartamáról előre értesítettük a vásárlókat a Webáruház oldalán.

A Webáruház mindenfajta böngésző szoftverrel és operációs rendszerrel együttműködik. A Honlap kommunikációja megfelelő erősségű titkosítással történik, biztosítva a kommunikáció/adatbevitel titkosságát. Fenntartjuk a jogot, hogy indokolt esetben, bármely funkció elérhetőségét időlegesen valamennyi Felhasználó vonatkozásában felfüggesszük vagy a funkció biztosítását véglegesen megszüntessük.

Sem technológiai intézkedések felhasználásával, sem más módon nem tiltjuk le, és nem korlátozzuk a vásárlók hozzáférését a Webáruházhoz a vásárló állampolgárságával, lakóhelyével vagy letelepedési helyével kapcsolatos okokból.

22. ÁSZF-re irányadó jog

A jelen általános szerződési feltételekben nem szabályozott kérdésekre a magyar jog az irányadó.

Ha a jelen ÁSZF valamely rendelkezése jogszabályba ütközik, érvénytelen vagy végrehajthatatlan, az nem érinti a többi rendelkezés jogszerűségét, érvényességét és végrehajthatóságát.

Semmis az a kikötés, amely a fogyasztó jogait meghatározó jogszabályi rendelkezésektől a fogyasztó hátrányára eltér.

A szerződésre vonatkozó jogszabályok:

- évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről;
- évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről;
- évi CLXIV. törvény a kereskedelemről;
- évi CVIII. törvény az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről;
- évi XLVII. törvény a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról
- évi LXXVI. tv. a szerzői jogról;
- 373/2021 (VI.30.) Korm. rendelet a fogyasztó és a vállalkozások közötti, az áruk adásvételére, valamint a digitális tartalomszolgáltatásra és digitális szolgáltatások nyújtására irányuló szerződések részletes szabályairól;
- 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól.
- 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról;
- 210/2009. (IX. 29.) Korm. rendelet a kereskedelmi tevékenységek végzésének feltételeiről.
- 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól.
- 4/2009. (I. 30.) NFGM-SZMM együttes rendelet a termékek eladási ára és egységára, továbbá a szolgáltatások díja feltüntetésének részletes szabályairól
- Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2018/302 rendelete (2018.február 28) a belső piacon belül a vevő álampolgársága, lakóhelye vagy letelepedési helye alapján történő indokolatlan területi alapú tartalomkorlátozással és a megkülönböztetés egyéb formáival szembeni fellépésről, valamint a 2006/2004/EK és az (EU) 2017/2394 rendelet, továbbá a 2009/22/EK irányelv módosításáról;
- Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (2016. április 27.) a természetes személyeknek a személyes adtok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet)
- évi CXII. tv. az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról;

I. [1] a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól szóló 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet alapján