Üzletszabályzat

A regiojatek.hu webáruház Általános Szerződési Feltételei.

1. Meghatározások

Az Általános Szerződési Feltételek (rövidítve: ÁSZF) **hatálya**
Jelen Általános Szerződési Feltételek a REGIO Játékkereskedelmi Kft., mint vállalkozás tulajdonában és üzemeltetésében álló: www.regiojatek.hu honlapon keresztül történő vásárlói (fogyasztói) megrendelésre, vásárlásra, elektronikus szerződésre vonatkoznak. Jelen ÁSZF hatálya Magyarország területén kiterjed minden olyan kereskedelmi ügyletre, amely a REGIO Játékkereskedelmi Kft. és a fogyasztó (megrendelő, vásárló) között elektronikusan jön létre.

Jogforrások:

19/2014. (IV.29.) NGM rendelet - A fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól,
151/2003. (IX.22.) Kormányrendelet - Az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról,
45/2014. (II.26.) Kormányrendelet - A fogyasztó és a vállalkozás között szerződés részletes szabályairól,
1997. évi CLV. törvény - A fogyasztóvédelemről,
2001. évi CVIII. törvény - Az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről,
2013. évi V. törvény – A Polgári Törvénykönyvről,
373/2021(VI.30.) Korm. rendelet a fogyasztó és vállalkozás közötti, az áruk adásvételére, valamint a digitális tartalom szolgáltatására és digitális szolgáltatások nyújtására irányuló szerződések részletes szabályairól.

Nyilatkozatok:

A szerződés nyelve: magyar. A szerződéshez nem áll rendelkezésre magatartási kódex.
Jelen dokumentum alapján létrejött szerződés nem minősül írásbeli szerződésnek, nem kerül iktatásra (utólag nem hozzáférhető, nem megtekinthető, a szerződés megkötését a rendelési adatok bizonyítják), ráutaló magatartással tett jognyilatkozattal jön létre.
A szerződés és a vásárlás, megrendelés során keletkezett adattartalom digitális formában előállított vagy nyújtott adat tartós adathordozónak minősül az elektronikus levél és a papír is.
A vállalkozó megteszi az általánosan alkalmazott és általánosan elérhető műszaki védelmi intézkedéseket.

A vállalkozó által igénybe vett hardverek és szoftverek biztonságosan képesek együttműködni az elektronikus kereskedelmi ügyletek kapcsán létrejövő digitális adattartalmakkal.

2. Vállalkozás (Szolgáltató) adatai:

Név: REGIO Játékkereskedelmi Kft.
Cím: 1119 Budapest, Nándorfejérvári út 23-25.
Postacím és üzlet: 1119 Budapest, Nándorfejérvári út 23-25.
Bankszámlaszám: 11100104-10431674-01000003
Adószám: HU-10431674-2-44
Statisztikai szám: 10431674-4649-113-01
Cégjegyzékszám: Cg. 01-09-070999, Fővárosi Törvényszék Cégbírósága

Ügyfélszolgálat, panaszkezelés:
Cím: 1119 Budapest, Nándorfejérvári út 23-25.
E-mail: ugyfelszolgalat@regiojatek.hu,
Telefon: +36 1 206-0805, +36 30 206-1000
Nyitva tartás: Hétfő - Péntek: 08:00 – 16:30
Az adatkezelési nyilvántartás számai: NAIH-77249/2014., NAIH-104474/2016., NAIH-104533/2016.
A szerverszolgáltató adatai: RACKFOREST KFT. https://www.rackforest.com/, 1132 Budapest, Victor Hugo u. 18-22. Telefon: +36 70 881 4184, e-mail: info@rackforest.com

3. Általános tudnivalók

3.1. A Webáruház az interneten a https://www.regiojatek.hu URL alatt található.

3.2. A vállalkozás részéről ajánlatnak minősül a termékeknek a webáruház felületén történő közzététele.

3.3. A vásárló a vállalkozásnak a webáruház felületén közzétett ajánlattételére elküldött megrendeléssel elfogadja a vállalkozás ajánlatát. A vásárló, mint megrendelő tudatában van annak, hogy megrendelése fizetési kötelezettséget von maga után.

3.4. Az ÁSZF szerinti szerződés létrejöttének időpontja: A vállalkozás által a webáruház felületén a 3.1. pont szerint közzétett ajánlattételre megérkező vásárlói megrendeléssel, azaz a megrendelésnek a vállalkozás számára hozzáférhetővé válásával a szerződés létrejön.

3.5. A vállalkozó köteles a megrendelés megérkezését a vásárló felé elektronikus úton késedelem nélkül visszaigazolni. Amennyiben e visszaigazolás a vásárló megrendelésének elküldésétől számított elvárható határidőn belül, de legkésőbb

48 órán belül a vásárlóhoz nem érkezik meg, a vásárló mentesül az ajánlati kötöttség vagy szerződéses kötelezettség alól.

3.6. A megrendelés és annak visszaigazolása akkor tekintendő a vállalkozáshoz, illetve a vásárlóhoz megérkezettnek, amikor az számára hozzáférhetővé válik.

3.7 A Webáruházban történő megrendeléshez/vásárláshoz lehetséges, de nem kötelező regisztrálni. A szerződés létrejöttéhez a Vállalkozás köteles elkérni az adó- és számviteli jogszabályok szerinti személyi azonosító adatokat.

3.8. A Webáruház oldalán bármilyen jogi kötelezettséggel járó cselekvés önállóan, korlátozás nélkül kizárólag a betöltött 18 éves életkor feletti teljes cselekvőképességgel rendelkező magánszemélyek, valamint a gazdálkodó szervezetek és más jogi személyek számára lehetséges. A 14. életévét betöltött korlátozottan cselekvőképes kiskorú jognyilatkozatának érvényességéhez törvényes képviselőjének hozzájárulása szükséges, e nélkül legfeljebb a mindennapi élet szokásos szükségleteinek fedezése körébe tartozó kisebb jelentőségű szerződéseket kötheti meg, továbbá rendelkezhet munkával szerzett jövedelmével, annak erejéig kötelezettséget vállalhat.

3.9. Az árak minden esetben a forintban fizetendő (bruttó), ÁFA-val növelt értékkel kerülnek feltüntetésre.

3.10. Az előzetes regisztráció nélküli vásárlásra a regisztrációt követő vásárlásra irányadó szabályok vonatkoznak értelemszerűen.

3.11. Nem áll rendelkezésre a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény szerinti magatartási kódex.

3.12. Amennyiben akciós ár kerül bevezetésre, Szolgáltató teljes körűen tájékoztatja Felhasználókat az akcióról és annak pontos időtartamáról.

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

3.14. Hibás ár esetén esetben feltűnő értékaránytalanság áll fenn a termék valódi és feltüntetett ára között, amit egy átlagfogyasztónak azonnal észlelnie szükséges. A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.) alapján a szerződés a felek akaratának kölcsönös és egybehangzó kifejezésével jön létre. Amennyiben a felek nem tudnak megállapodni a szerződéses feltételekben, azaz nincs meg a felek akaratát kölcsönösen és egybehangzóan kifejező nyilatkozat,

abban az esetben nem beszélhetünk érvényesen létrejött szerződésről, amelyekből jogok és kötelezettségek fakadnának.

4. A Webáruházban található termékek

4.1. A vállalkozó által forgalmazott termékek gyermekjátéknak minősülnek, amelyek használatából nincsenek kizárva felnőtt korú személyek sem. A játékok az általánostól eltérő kezelési módot nem igényelnek, esetleges veszélyességi fokuk az egyes termékeken feltüntetésre kerül.

4.2. Mindegy egyes termékhez használati utasítás kerül csatolásra. Tárolás: száraz, szobahőmérsékletű helyen.

4.3. Vállalkozó a termékek adatlapjain, termék leírásain tünteti fel az egyes termékek lényeges tulajdonságait tartalmazó leírásokat azzal, hogy megrendelő a kiválasztott termék tényleges tulajdonságairól részletesen a termékhez csatolt használati útmutatóból tájékozódhat. Vállalkozó termékhez a jogszabályi előírások keretein belül használati útmutatót csatol, azonban amennyiben a megrendelő véletlenül mégsem kapná meg a használati útmutatót a termékkel együtt, köteles ezt a tényt haladéktalanul, még a termék használata előtt az ügyfélszolgálatnak jelezni, a vállalkozó pedig köteles haladéktalanul pótolni azt. A jelzés elmaradása miatt a megrendelőnek/vásárlónak keletkezett kárért, költségért a vállalkozó felelősséget nem vállal.

5. A vásárlás menete

5.1. A vásárló a megrendelni kívánt termékeket összeválogathatja a kategóriarendszert böngészve, vagy a weboldalon elhelyezett keresőmező segítségével, ahová terméknevet, kulcsszót beírva azonnal megtalálhatja a keresett terméket.

5.2. A "Kosárba" gomb, vásárló általi megnyomása után a termék a kosárba kerülnek.

5.3. A vásárló a válogatás befejezése után a Megrendelés gombra kattintás után a megrendelés lezárásához szükséges oldalakra ugrik a rendszer, ahol a Kosár tartalma szerkeszthető, megadható a szállítási és fizetési mód, valamint a vásárláshoz szükséges adatok megadása, egyeztetése is itt történik.

5.4. A megrendelés folyamán megadott adatok hibáinak javítására a megrendelés leadása előtt még lehetősége van a vásárlónak. A regisztráció alkalmával megadott felhasználói adatokat a vásárló a bejelentkezés után bármikor meg tudja változtatni az Adatlap menüpont alatt.

5.5. A Kosár tartalma bármikor ellenőrizhető, változtatható, vagy akár törölhető.

5.6. A megrendelés folyamata egy Megrendelés véglegesítése gombbal zárul, ahol a vásárlónak lehetősége van egyeztetni az adatokat, az ÁSZF elfogadásával

elküldeni a megrendelést, vagy elállni az ügylettől. A megrendeléssel a vásárló elfogadja a vállalkozó által a webáruház felületén közzétett termékekre vonatkozó ajánlatát.

5.7. A megrendelés megérkezéséről haladéktalanul, de legkésőbb annak a vásárló általi elküldésétől számított 48 órán belül minden vásárló elektronikus formában visszaigazolást kap, mely tartalmazza a megrendelt termék megnevezését, leírását, a vállalkozás nevét, üzleti adatait, a termék vételárát és más esetleges díjakat. Amennyiben a visszaigazolás a vásárló megrendelésének elküldését követő 48 órán belül nem érkezik meg a vásárlóhoz, akkor a vásárló mentesül az ajánlati kötöttség vagy szerződéses kötelezettség alól.

5.8. A Webáruház megrendelőlapján található egy "Megjegyzés" rovat, aminek kitöltése nem kötelező. Ezen rovat kitöltésével a vásárlónak lehetősége nyílik arra, hogy közölje esetleges észrevételeit, kéréseit a megrendelt termékkel kapcsolatban. Vásárlói kérést, észrevételt, esetleges reklamációt vállalkozó az ügyfélszolgálati elérhetőségén is befogad.

5.9. A rendelések beérkezési sorrendben folyamatosan feldolgozásra kerülnek. Bizonyos esetekben előfordulhat, hogy hiába mutat a készlet rendszer valamely termékből raktárkészletet, ha azt a csomagolás alkalmával hibásnak vagy sérültnek ítéljük, akkor nem kerül kiszállításra vásárló részére. Erről az időleges akadályozó tényről vállalkozó értesíti a vásárlót.

5.10. Adatbeviteli hibák javításának lehetősége. Vásárlónak a megrendelés során többször is lehetősége van az adatbeviteli hibák technikai javítására. Lehetséges megváltoztatni a rendelés során kosárba tett termékek mennyiségét, akár a kosár tartalmának megtekintése után is. A vásárlónak ebben az esetben a "Mennyiség" oszlopban található "db" előtti mezőbe szükséges beírni a termékre vonatkozó helyes rendelés darabszámot. Amennyiben a vásárló a kosárból törölni szeretné a terméket, akkor az "X" gombra kattintva megteheti azt. A vásárlónak lehetősége van a regisztráció során megadott adatai módosítására is.

6. Vásárlás előzetes regisztrációval

6.1. A megrendelés ebben az esetben regisztrációval kezdődik.

6.2. A Webáruházat/vállalkozót a megrendelő által tévesen és/vagy pontatlanul megadott adatokra visszavezethető hibásnak tűnő teljesítésért, szállítási késedelemért, illetve egyéb problémáért, hibáért semminemű felelősség nem terheli. A vállalkozást nem terheli felelősség az abból adódó károkért, ha a megrendelő a felhasználónevét, jelszavát elfelejti, eltéveszti, vagy az illetéktelenek számára bármely nem a vállalkozónak felróható okból hozzáférhetővé válik.

6.3. A termékek webáruház felületén történő közzététele a vállalkozás részéről ajánlatnak minősül. A vásárló a vállalkozásnak a webáruház felületén közzétett

ajánlattételére elküldött megrendeléssel elfogadja a vállalkozás ajánlatát. A vásárló, mint megrendelő tudatában van annak, hogy megrendelése fizetési kötelezettséget von maga után.

6.4. A szerződés létrejöttének időpontja: a vállalkozás által a webáruház felületén a 6.3. pont szerint közzétett ajánlattételre megérkező vásárlói megrendeléssel, azaz a megrendelésnek a vállalkozás számára hozzáférhetővé válásával a szerződés létrejön.

6.5. A vállalkozó köteles a megrendelés megérkezését a vásárló felé elektronikus úton késedelem nélkül visszaigazolni. Amennyiben e visszaigazolás a vásárló megrendelésének elküldésétől számított elvárható határidőn belül, de legkésőbb 48 órán belül a vásárlóhoz nem érkezik meg, a vásárló mentesül az ajánlati kötöttség vagy szerződéses kötelezettség alól.

6.6. A megrendelés és annak visszaigazolása akkor tekintendő a vállalkozáshoz, illetve a vásárlóhoz megérkezettnek, amikor az számára hozzáférhetővé válik.

6.7. Nem terheli a vállalkozót semmilyen felelősség abban az esetben, amennyiben a visszaigazolás azért nem érkezik meg a megrendelőhöz, mert hibás e-mail címet adott meg, az e-mail fiókjának tárhely telítettsége miatt az számára nem hozzáférhető, illetve egyéb, a vásárlónak felró tévedés, elírás, hiba, stb. miatt.

6.8. Amennyiben a megrendelt árucikk nem áll rendelkezésre a rendelés idején, illetve nem beszerezhető 7 napon belül, a vállalkozó fenntartja magának a jogot, hogy ne fogadja el a megrendelést, ebben az esetben szerződéskötés nem történik, amiről a megrendelő értesítést kap. Bármely, esetlegesen korábban eszközölt kifizetés visszatérítéséről a vállalkozó haladéktalanul gondoskodik.

7. Fizetés, a szerződés teljesítése

7.1. A vállalkozó minden árat magyar forintban ad meg, amely magában foglalja az ÁFA-t és a csomagolás költségeit. A szállítási költségről a megrendelő a végleges megrendelés előtt külön tájékoztatást kap, melyet a megrendeléssel egyidejűleg elfogad.

7.2. A megrendelési folyamat során a vásárló választhat a megjelenő fizetési és átvételi módok közül. A választható átvételi és fizetési módok: személyes átvétel a REGIO országos hálózatának bármelyik üzlethelyiségében, az aktuálisan rendelkezésre álló készlet függvényében az átvétel során történő készpénz fizetessél vagy házhoz szállítás GLS Hungary Kft. futárnak fizetve, illetve házhoz szállítás a futárral, a termék(ek) vételárának és szállítási költségének előre utalása mellett.

7.3. A választható fizetési módok: készpénz vagy bankkártyás fizetés az üzlethelyiségekben, előre utalás, illetve utánvéttel történő fizetés a futárnak. Az utánvétes fizetési mód választása esetén fizetendő utánvét díj összege 299 Ft. A bankszámlára történő előre utalás esetén vásárlónak szükséges az átutalási megbízás közleményében a nevét és a visszaigazolás azonosítóját feltüntetni.

7.4. Amennyiben a megrendelő/vásárló a megrendelt terméket a vállalkozó üzlethelyiségében kívánja átvenni, úgy azt előzetesen megjelölheti megrendelése során. Vállalkozó felhívja a vásárló figyelmét, hogy amennyiben a webáruházban rendelt terméket valamelyik, az országos hálózat üzlethelyiségében veszi át, úgy a megrendelésére a webáruház árai érvényesek, az egyes üzletek polcárai eltérhet egymástól is és a webáruház áraitól is.

7.5. A futárral történő szállítás esetén a szállítási költség:

Vásárlás összege / Szállítási díj
GLS futárszolgálattal:

0-17.000,-Ft közötti megrendelés esetén, amely nem tartalmaz túlméretes terméket: 1 390 Ft
17.000,-Ft feletti megrendelés esetén, amely nem tartalmaz túlméretes terméket: INGYENES

MPL futárszolgálattal:

0-17.000,-Ft közötti megrendelés esetén, amely nem tartalmaz túlméretes terméket: 1 190 Ft
17.000,-Ft feletti megrendelés esetén, amely nem tartalmaz túlméretes terméket: INGYENES

Túlméretes termék esetén (a csomagolási súlya nagyobb, mint 40 kg, vagy a csomagolási körmérete nagyobb mint 300 cm (2x magasság + 2x szélesség + 1x hosszúság): 5 999 Ft

Túlméretes termék: A termék csomagolási súlya nagyobb, mint 40 kg, vagy a csomagolási körmérete nagyobb mint 300 cm (2x magasság + 2x szélesség + 1x hosszúság). Azt, hogy a termék túlméretes-e minden esetben jelezzük a termék oldalon.

MPL csomagpontos szállítás esetén:
Vásárlás összege / Szállítási díj
0 - 17 000 Ft közötti megrendelés esetén: 990 Ft
17 000 Ft feletti megrendelés esetén: INGYENES

- Packeta csomagpontos szállítás esetén:
  Vásárlás összege / Szállítási díj
  0 - 17 000 Ft közötti megrendelés esetén: 799 Ft
  17 000 Ft feletti megrendelés esetén: INGYENES
- Viszonteladók és kedvezménnyel vásárlók számára:
  A szállítási díj 1000,- Ft
  70 000,- Ft felett INGYENES
- Az egyéni kondíciókkal vásárlókra és a kereskedő partnerekre a vásárláshoz kötött ajándék választása nem vonatkozik. Egy felhasználó egy nap csak egy ajándékra jogosult.
  Mivel **futáraink 08:00 - 17:00 óra között végzik a szállítást**, ezért arra kérjük Önt, hogy szállítási elérhetőségnek **napközben is elérhető címet**, például munkahelyi címet és átvevő nevet, **mobiltelefonszámot** legyen kedves megadni. A Megjegyzés rovatba beírhat minden olyan információt, ami a szállításnál fontos lehet ("X Y szomszéd veszi át a csomagot", "a megadott szállítási cím a munkahelyem, 4. emelet 520-as szoba", "a pultos hölgy is átveheti a csomagot, hagytam nála pénzt"). Ha a futár nem talál senkit a címen, értesítést hagy, ön pedig az ott megadott telefonszámon érdeklődhet a diszpécsertől a csomagról. A futár a rákövetkező napon újra megkísérli a kiszállítást, Budapesten akár 22 óráig, vidéken 17 óráig.

  Sajnos az értesítés gyakran elveszik vagy elkeveredik, mert a postaláda nem zárható, vagy sok reklámanyagot dobtak bele stb. Ha küldeményt vár, kérjük, mindig figyelmesen vizsgálja meg a postaládát, nincs-e benne értesítés. Az áruház rendszere teljesen automatikus: amit ön rendeléskor a megfelelő mezőkben megad, az automatikusan, ellenőrzés nélkül kerül a küldeményre, ezért kérjük, figyeljen oda, hogy pontos szállítási adatokat írjon be! Ez vonatkozik a szállítási névre is: ha ön a megrendelő, de a megadott címen nem az ön neve van kiírva az ajtóra vagy a postaládára, adja meg az ott szereplő nevet is.

7.6. A **csomagküldemény maximális méretei**: A csomag körmérete nem lehet több mint 3 méter. (Körméret = 2 x magasság + 2 x szélesség + 1 x hosszúság). A csomag maximális hossza: 2 méter lehet.

7.7. Külföldi címre történő megrendelés kézbesítés egyedi díjszabás szerint történik, melyről vállalkozó egyedi módon tájékoztatja a megrendelőt/vásárlót.

7.8. A teljesítés várható ideje: A vállalkozó a raktáron lévő termékek esetén 1 munkanapon belül átadja a küldeményt a futárszolgálatnak és megbízza a kézbesítésre. A futárcég 1 munkanapon belül kézbesíti a küldeményt a vásárlónak. A raktáron nem lévő termékek esetén Szolgáltató előzetesen tájékoztatja a Megrendelőt a szállítás várható idejéről.

7.9. Megrendelő a számlát Szolgáltató döntésétől függően vagy elektronikus úton, vagy papír alapon kapja meg. Amennyiben Szolgáltató elektronikus számlát bocsátott ki, és a Megrendelő papír alapú számlát szeretne, úgy ez irányú igényét jelezni kell a Szolgáltató felé. Az elektronikus számlát Megrendelő többek között, az ingyenes Adobe Reader programmal tudja megnyitni.

7.10. A futárcég bármelyik módozatú igénybe vétele esetén a megrendelőt a vállalkozó értesíti és tájékoztatja a kézbesítés körülményeiről, a megrendelő a vállalkozónál tud kizárólag érdeklődni.

8. Garancia

A hétköznapi szóhasználatban megjelent garancia, nem jogi kategória. Hibás teljesítés esetén érvényesíthető szavatossági és jótállási igények részletes szabályaiért lásd az Üzletszabályzat 14. Kellékszavatosság, a 15. Termékszavatosság, a 16. Jótállás című fejezeteket és a 17. Szavatosságokról és Jótállásról szóló mintatájékoztató című fejezetét!

A hibás teljesítésért a gyártók által vállalt kötelezettséget tartalmazó, esetlegesen garancialevélnek nevezett nyilatkozat a küldeményben postázásra kerül.

9. Tulajdonjog fenntartás

Vállalkozó a megrendelt termék teljes vételárának a megfizetéséig a tulajdonjogát fenntartja. A ki nem fizetett termékkel való jogosulatlan rendelkezés büntető eljárást vonhat maga után.

10. Szerzői jogi nyilatkozat

A weboldal üzemeltetője és az oldal tartalmának létrehozásában közreműködők a szerzői jogukat fenntartják a Szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvény alapján!
A www.regiojatek.hu honlapon megjelenő minden tartalom, így a tájékoztatók, leírások, cikkek, a képek, a honlap grafikája vagy bármely más egyéni, eredeti megoldás szerzői mű (a továbbiakban: "mű"), és a fenti törvényben megfogalmazott szerzői jogi oltalom alatt állnak.

Az oldalon fellelhető művek szerzői eltérő rendelkezések hiányában műveik többszörözését az alábbiak szerint engedélyezik:

Tilos a fenti műveinkről bármely technikai módszerrel bármilyen típusú adathordozóra történő többszörözése, átdolgozása, terjesztése, nyilvánossághoz közvetítése vagy más módon történő felhasználása az írásbeli előzetes hozzájárulásunk nélkül. Minden jogosulatlanul felhasznált tartalmi elem (pl. cikk, leírás, kép) után 100.000.- Ft, azaz egyszázezer forint használati díj/kártalanítás kerül érvényesítésre.

Ez a tilalom nem érinti a szabad felhasználási eseteket, amelyekre azonban kizárólag a törvényben meghatározott felhasználói kör részére, illetve a törvényben meghatározott célból és mértékben van lehetőség.

11. Fogyasztói jogok, panaszkezelés, békéltető testület

11.1. Fogalmak

- 11.1.1. **fogyasztó**: a Ptk-ban (2013. évi V. törvény) meghatározott fogyasztó, a szakmája, önálló foglalkozása vagy az üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy.
- 11.1.2. **vállalkozás**: azon vállalkozási tevékenységet önálló foglalkozásával vagy gazdasági tevékenységével összefüggő célok érdekében végzi,
- 11.1.3. **gyártó**:
  a) a terméknek az Európai Gazdasági Térségben letelepedett üzletszerű előállítója, termelője, helyreállítója vagy felújítója, illetve aki a terméken elhelyezett nevével, védjegyével vagy egyéb megkülönböztető jelzés alkalmazásával önmagát a termék gyártójaként tünteti fel vagy
  b) a gyártónak az Európai Gazdasági Térségben letelepedett meghatalmazott képviselője, ha maga a gyártó nem az Európai Gazdasági Térségben letelepedett ilyen képviselő hiányában az importáló,
- 11.1.4. **forgalmazó**: az a vállalkozás, amely a terméket közvetlenül a fogyasztó részére forgalmazza,
- 11.1.5. **termék**: minden birtokba vehető forgalomképes ingó dolog - ide nem értve a pénzt, az értékpapírt és a pénzügyi eszközt - és a dolog módjára hasznosítható természeti erő,
- 11.1.6. **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,
- 11.1.7. **áru**: a termék, az ingatlan és a vagyoni értékű jog, valamint a szolgáltatás,
- 11.1.8. **eladási ár**: a termék egy egységére vagy adott mennyiségére vonatkozó ár,
- 11.1.9. **egységár**: a termék e törvény végrehajtására kiadott jogszabályban meghatározott mértékegységére vonatkozó ár,
- 11.1.10. **kereskedelmi kommunikáció**: a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvényben ekként meghatározott fogalom,
- 11.1.11. **forgalmazás**: valamely termék vállalkozás által - értékesítés, fogyasztás vagy használat céljára ellenérték fejében vagy ingyenesen - történő rendelkezésre bocsátása, ideértve a fogyasztó számára történő felkínálást is.

11.2. Árfeltüntetési kötelezettség

- 11.2.1. A fogyasztót írásban tájékoztatni kell a fogyasztóknak megvételre kínált termék eladási áráról és egységáráról, illetve a szolgáltatás díjáról.
- 11.2.2. Az eladási árat, az egységárat, illetve a szolgáltatás díját egyértelműen, könnyen azonosíthatóan és tisztán olvashatóan kell feltüntetni.
- 11.2.3. Az eladási árat és az egységárat, illetve - határon átnyúló szolgáltatásnyújtás kivételével - a szolgáltatás díját Magyarország törvényes fizetőeszközében kifejezve, a fizetőeszköz nemét (forint) vagy annak rövidítését (Ft) megjelölve kell feltüntetni.
- 11.2.4. A termék eladási áraként és egységáraként, illetve a szolgáltatás díjaként a fogyasztó által ténylegesen fizetendő, az általános forgalmi adót és egyéb kötelező terheket is tartalmazó árat kell feltüntetni.
- 11.2.5. Ha a termékre vonatkozó kereskedelmi kommunikáció megjelöli a termék eladási árát - amennyiben jogszabály eltérően nem rendelkezik -, az egységárat is meg kell adni.
- 11.2.6. Több eladási ár vagy szolgáltatási díj egyidejű feltüntetése esetén a vállalkozás köteles a feltüntetett legalacsonyabb eladási ár vagy szolgáltatási díj felszámítására.
- 11.2.7. Az ár feltüntetésére vonatkozó rendelkezések megtartására a forgalmazó köteles.
- 11.2.8. Az eljáró hatóság felhívására a vállalkozás köteles igazolni, hogy az árfeltüntetésre vonatkozó kötelezettségeinek eleget tett

11.3. Csomagolási kötelezettség

- 11.3.1. A terméket úgy kell csomagolni, hogy a csomagolás óvja meg a termék minőségét, könnyítse meg szállítását, ne befolyásolja hátrányosan a termék minőségét vagy mennyiségét.
- 11.3.2. A termék csomagolására jogszabály további előírásokat határozhat meg.
- 11.3.3. A csomagolásra vonatkozó rendelkezések megtartására a gyártó köteles. Ha a gyártó nem tesz eleget a csomagolási kötelezettségének, akkor a forgalmazó köteles pótolni azt.
- 11.3.4. Az eljáró hatóság felhívására a vállalkozás köteles igazolni, hogy a csomagolásra vonatkozó kötelezettségeinek eleget tett.

11.4. Panaszkezelés általános szabályai

- 11.4.1. A vállalkozás köteles a fogyasztót tájékoztatni a székhelyéről, a panaszügyintézés helyéről - ha az nem egyezik meg a forgalmazás, illetve értékesítés helyével - és az adott tevékenység, kereskedelmi forma vagy

módszer sajátosságaihoz igazodó módjáról, valamint a panaszok közlése érdekében a vállalkozás ügyfélszolgálatának levelezési címéről és - ha a panaszokat ilyen módon is fogadja - elektronikus levelezési címéről, illetve internetes címéről, telefonszámáról. üzlettel rendelkező vállalkozás esetén az e bekezdés szerinti tájékoztatást jól láthatóan és olvashatóan kell megadni.

- 11.4.2. A fogyasztó a vállalkozásnak, illetve a vállalkozás érdekében vagy javára eljáró személynek az áru fogyasztók részére történő forgalmazásával, illetve értékesítésével közvetlen kapcsolatban álló magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban vagy írásban közölheti a vállalkozással.
- 11.4.3. A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha a fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a vállalkozás a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát
  a) személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a fogyasztónak átadni,
  b) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a fogyasztónak legkésőbb a beérkezésétől számított 30 napon belül érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni.
- 11.4.4. A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt a vállalkozás köteles egyedi azonosítószámmal ellátni.
- 11.4.5. A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:
  a) a fogyasztó neve, lakcíme,
  b) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
  c) a fogyasztó panaszának részletes leírása, a fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
  d) a vállalkozás nyilatkozata a fogyasztó panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
  e) a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével - a fogyasztó aláírása,
  f) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
  g) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.
- 11.4.6. A panaszt elutasító álláspontját a vállalkozás indokolni köteles. A panasz elutasítása esetén a vállalkozás köteles a fogyasztót írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság

vagy a békéltető testület eljárását kezdeményezheti. Meg kell adni az illetékes hatóság, illetve a vállalkozás székhelye szerinti békéltető testület levelezési címét

- 11.4.7. Szavatossági igénye érvényesítésekor a szerződés megkötését a fogyasztónak kell bizonyítania. Ha a vállalkozás a szerződés megkötését vitatja, köteles felhívni a fogyasztó figyelmét a panasztétel lehetőségére és a panasz intézésének - a fogyasztóvédelemről szóló törvényben foglaltakkal összhangban álló - módjára. A szerződés megkötését bizonyítottnak kell tekinteni, ha az ellenérték megfizetését igazoló bizonylatot - az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlát vagy nyugtát - a fogyasztó bemutatja.
- 11.4.8. A szavatossági vagy jótállási igény bejelentése nem minősül a fogyasztóvédelemről szóló törvény szerinti panasznak
- 11.4.9. A vállalkozás a fogyasztó nála bejelentett szavatossági vagy jótállási igényéről jegyzőkönyvet köteles felvenni, amelyben rögzíti
  - a fogyasztó nevét, címét, valamint nyilatkozatát arról, hogy hozzájárul a jegyzőkönyvben rögzített adatainak a rendeletben meghatározottak szerinti kezeléséhez,
  - a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott ingó dolog megnevezését, vételárát,
  - a szerződés vállalkozás általi teljesítésének időpontját,
  - a hiba bejelentésének időpontját,
  - a hiba leírását,
  - szavatossági vagy jótállási igénye alapján a fogyasztó által érvényesíteni kívánt jogot, továbbá
  - a szavatossági vagy jótállási igény rendezésének módját vagy az igény, illetve az az alapján érvényesíteni kívánt jog elutasításának indokát.
- 11.4.10. Ha a vállalkozás szavatossági vagy jótállási kötelezettségének a fogyasztó által érvényesíteni kívánt jogtól eltérő módon tesz eleget, ennek indokát a jegyzőkönyvben meg kell adni.
- 11.4.11. A jegyzőkönyvnek tájékoztatást kell tartalmaznia arról, hogy fogyasztói jogvita esetén a fogyasztó a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák által működtetett békéltető testület eljárását is kezdeményezheti.
- 11.4.12. A jegyzőkönyv másolatát haladéktalanul, igazolható módon a fogyasztó rendelkezésére kell bocsátani.
- 11.4.13. Ha a vállalkozás a fogyasztó szavatossági vagy jótállási igényének teljesíthetőségéről annak bejelentésekor nem tud nyilatkozni, álláspontjáról - az igény elutasítása esetén az elutasítás indokáról és a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről is - öt munkanapon belül, igazolható módon köteles értesíteni a fogyasztót.

- 11.4.14. A vállalkozásnak törekednie kell arra, hogy a kijavítást vagy kicserélést legfeljebb tizenöt napon belül elvégezze. Ha a kijavítás vagy a kicserélés időtartama a tizenöt napot meghaladja, akkor a vállalkozás 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.
- Ha a fogyasztó szavatossági és jótállási igényének megítéléshez szakvélemény beszerzése szükséges, a szakvélemény kötelező tartalmi elemeit a 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet 1. melléklete tartalmazza.
- 11.4.15. Kijavításra vagy a szavatossági vagy jótállási igény teljesíthetőségének vizsgálata érdekében az ingó dolgot elismervény ellenében kell átvenni, amelyen fel kell tüntetni
  a) a fogyasztó nevét és címét,
  b) a dolog azonosításához szükséges adatokat,
  c) a dolog átvételének időpontját, továbbá
  d) azt az időpontot, amikor a fogyasztó a kijavított dolgot átveheti.
  Fentiek a szavatossági vagy jótállási igényről felvett jegyzőkönyvben is teljesíthetők.
- 11.4.16. Ha a fogyasztó kijavítás iránti jótállási igényét közvetlenül a jótállási jegyen feltüntetett javítószolgálatnál kívánja érvényesíteni, a javítószolgálat köteles a vállalkozást haladéktalanul értesíteni a jótállási igény bejelentéséről. A javítószolgálat a kijavítást a 10.4.14. pontban előírtak betartásával köteles elvégezni.
- A javítószolgálat köteles igazolható módon a vállalkozást értesíteni a termék kijavítását követő öt munkanapon belül a javítás elvégzéséről.
- A javítószolgálat köteles igazolható módon értesíteni a vállalkozást a megállapítást követő öt munkanapon belül arról is:
- a) ha az ingó dolog első alkalommal történő javítása esetén megállapítást nyer, hogy az ingó dolog nem javítható;
- b) ha az ingó dolog javítása előreláthatóan tizenöt napnál hosszabb időt vesz igénybe, a javítás várható idejéről;
- c) ha az ingó dolog javítása nem lehetséges harminc nap alatt.

11.5. Békéltető testület eljárása

11.5.1.1. A vállalkozó tájékoztatja a megrendelőt/vásárlót, hogy esetleges panasz, vita, sérelem esetén joga van békéltető testülethez fordulni.

Megnevezés, elérhetőség:
Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara, Budapesti Békéltető Testület
Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. III. em. 310.
Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10.
E-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu

Fax: 06 (1) 488 21 86
Telefon: 06 (1) 488 21 31

Iratleadási időpontok:
hétfő: 8:30 – 16:30, kedd: 8:30 – 16:30, szerda: 8:30 – 16:30, csütörtök: 8:30 – 18:00, péntek: 8:30 – 13:30

Tanácsadási időpontok:
hétfő: 12:30 - 16:30, szerda: 12:30 - 16:30.

Panasza esetén lehetősége van vásárlónak a lakhelye szerinti békéltető testülethez fordulni, melyek elérhetőségét itt találja:

Baranya Megyei Békéltető Testület
Címe: 7625 Pécs, Majorossy Imre u. 36.
Telefonszáma: (72) 507-154; (20) 283-3422
Fax száma: (72) 507-152
Honlap cím: www.baranyabekeltetes.hu
E-mail cím: info@baranyabekeltetes.hu; kerelem@baranyabekeltetes.hu

Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület
Címe: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.
Levelezési cím: 6001 Kecskemét Pf. 228.
Telefonszáma: (76) 501-525; (76) 501-532; (70) 702-8403
Fax száma: (76) 501-538
Honlap cím: www.bacsbekeltetes.hu
E-mail cím: bekeltetes@bacsbekeltetes.hu

Békés Megyei Békéltető Testület
Címe: 5600 Békéscsaba, Penza ltp. 5.
Telefonszáma: (66) 324-976
Fax száma: (66) 324-976
Honlap cím: www.bmkik.hu
E-mail cím: bekeltetes@bmkik.hu

Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Békéltető Testület
Címe: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.
Telefonszáma: (46) 501-091 (új ügyek); 501871 (folyamatban lévő ügyek)
Honlap cím: www.bekeltetes.borsodmegye.hu
E-mail cím: bekeltetes@bokik.hu

Budapesti Békéltető Testület

Címe: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.
Telefonszáma: (1) 488-2131
Fax száma: (1) 488-2186
Honlap cím: www.bekeltet.hu
E-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu

Csongrád-Csanád Megyei Békéltető Testület
Címe: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.
Telefonszáma: (62) 554-250/118 mellék
Fax száma: (62) 426-149
Honlap cím: www.bekeltetes-csongrad.hu
E-mail cím: bekelteto.testulet@csmkik.hu

Fejér Megyei Békéltető Testület
Címe: 8000 Székesfehérvár, Hosszúséta tér 4-6.
Telefonszáma: (22) 510-310
Fax száma: (22) 510-312
Honlap cím: www.bekeltetesfejer.hu
E-mail cím: bekeltetes@fmkik.hu; fmkik@fmkik.hu

Győr-Moson-Sopron Megyei Békéltető Testület
Címe: 9021 Győr, Szent István út 10/a.
Telefonszáma: (96) 520-217
Honlap cím: https://gymsmkik.hu/bekelteto
E-mail cím: bekeltetotestulet@gymskik.hu

Hajdú-Bihar Megyei Békéltető Testület
Székhelye: 4025 Debrecen, Petőfi tér 10.
Ügyintézés helyszíne: 4025 Debrecen Vörösmarty u. 13-15.
Telefonszáma: (52) 500-710; (52) 500-745
Fax száma: (52) 500-720
Honlap cím: https://www.hbmbekeltetes.hu
E-mail cím: bekelteto@hbkik.hu

Heves Megyei Békéltető Testület
Levelezési cím: 3300 Eger, Pf. 440.
Ügyfélfogadás: 3300 Eger, Hadnagy u. 6. földszint
Telefonszáma: (36) 416-660/105 mellék
Fax száma: (36) 323-615
Honlap cím: www.hkik.hu/hu/content/bekelteto-testulet
E-mail cím: bekeltetes@hkik.hu

Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Békéltető Testület

Címe: 5000 Szolnok, Verseghy park 8. III. emelet
Telefonszáma: (20) 373-2570 Fax száma: (56) 370-005
Honlap cím: http://www.iparkamaraszolnok.hu/ugyintezes/bekelteto-testulet
E-mail cím: bekeltetotestulet@iparkamaraszolnok.hu

Komárom-Esztergom Megyei Békéltető Testület
Címe: 2800 Tatabánya, Fő tér 36.
Telefonszáma: (34) 513-010
Fax száma: (34) 316-259
Honlap cím: www.kemkik.hu/hu/bekeltet-otilde-testulet
E-mail cím: bekeltetes@kemkik.hu

Nógrád Megyei Békéltető Testület
Címe: 3100 Salgótarján, Alkotmány u. 9/a
Telefonszám: (32) 520-860
Fax száma: (32) 520-862
Honlap cím: www.nkik.hu
E-mail cím: nkik@nkik.hu

Pest Megyei Békéltető Testület
Székhelye: 1119 Budapest, Etele út 59-61. II. emelet 240.
Levelezési cím: 1364 Budapest, Pf.: 81
Telefonszáma: (1)-269-0703
Fax száma: (1)- 269-0703
Honlap cím: www.pestmegyeibekelteto.hu; www.panaszrendezes.hu
E-mail cím: pmbekelteto@pmkik.hu

Somogy Megyei Békéltető Testület
Címe: 7400 Kaposvár, Anna utca 6.
Telefonszáma: (82) 501-000
Fax száma: (82) 501-046
Honlap cím: www.skik.hu/hu/bekelteto-testulet
E-mail cím: skik@skik.hu

Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Békéltető Testület
Címe: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.
Telefonszáma: (42) 420-180
Fax száma: (42) 420-180
Honlap cím: www.bekeltetes-szabolcs.hu
E-mail cím: bekelteto@szabkam.hu

Tolna Megyei Békéltető Testület

Címe: 7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25.
Telefonszáma: (74) 411-661; (30) 664-2130
Fax száma: (74) 411-456
Honlap cím: https://www.tmkik.hu/hu/bekelteto-testulet_2
E-mail cím: bekeltett@tmkik.hu; kamara@tmkik.hu

Vas Megyei Békéltető Testület
Ügyfélfogadás: 9700 Szombathely, Rákóczi Ferenc u. 23.
Telefonszáma: (94) 312-356; (94) 506-645; (30) 956-6708
Fax száma: (94) 316-936
Honlap cím: www.vasibekelteto.hu
E-mail cím: pergel.bea@vmkik.hu

Veszprém Megyei Békéltető Testület
Címe: 8200 Veszprém, Radnóti tér 1.
Telefonszáma: (88) 814-121; (88) 814-111
Fax száma: (88) 412-150
Honlap cím: www.bekeltetesveszprem.hu
E-mail cím: info@bekeltetesveszprem.hu

Zala Megyei Békéltető Testület
Címe: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi utca 24.
Telefonszáma: (92) 550-513
Fax száma: (92) 550-525
Honlap cím: www.bekelteteszala.hu
E-mail cím: zmbekelteto@zmkik.hu

A területileg illetékes kereskedelmi és iparkamarák által működtetett békéltető testület hatáskörébe tartozik a fogyasztó és a vállalkozás közötti,
- a termék minőségével,
- a termék biztonságosságával,
- a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával,
- a szolgáltatás minőségével,
- a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével
kapcsolatos vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezése: e célból egyezség létrehozásának megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügyben döntés hozatala a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében. A békéltető testület a fogyasztó vagy a vállalkozás kérésére tanácsot ad a fogyasztót megillető jogokkal és a fogyasztót terhelő kötelezettségekkel kapcsolatban.

- 11.5.2. Az eljárásra a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület illetékes. A fogyasztó belföldi lakóhelye és tartózkodási helye hiányában a békéltető testület illetékességét a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozás vagy az annak képviseletére feljogosított szerv székhelye alapítja meg. A fogyasztó jogszerűen kérheti, hogy általa megjelölt más békéltető testület legyen illetékes.
- 11.5.3. A békéltető testület eljárásának fogyasztó kérelmére történő megindításának feltétele, hogy a fogyasztó az érintett vállalkozással közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését.
- 11.5.4. A fogyasztó a kérelmet a békéltető testület elnökéhez címezve, írásban kell, hogy benyújtsa.
- 11.5.5. A kérelemnek tartalmaznia kell
  a) a fogyasztó nevét, lakóhelyét vagy tartózkodási helyét,
  b) a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozás nevét, székhelyét vagy érintett telephelyét,
  c) ha a fogyasztó az általánostól eltérő illetékességet kíván alkalmazni, akkor az annak megfelelő illetékességű a békéltető testület megjelölését,
  d) a fogyasztó álláspontjának rövid leírását, az azt alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait,
  e) a fogyasztó nyilatkozatát, hogy a vállalkozással megkísérelte a vitás ügy rendezését,
  f) a fogyasztó nyilatkozatát arra nézve, hogy az ügyben más békéltető testület eljárását nem kezdeményezte, közvetítői eljárás nem indult, keresetlevél beadására, illetve fizetési meghagyás kibocsátása iránti kérelem előterjesztésére nem került sor,
  g) a testület döntésére irányuló indítvány,
  h) a fogyasztó aláírását.
- 11.5.6. A kérelemhez csatolni kell azt az okiratot, illetve annak másolatát (kivonatát), amelynek tartalmára a fogyasztó bizonyítékként hivatkozik, így különösen a vállalkozás írásbeli nyilatkozatát a panasz elutasításáról, ennek hiányában a fogyasztó rendelkezésére álló egyéb írásos bizonyítékot az előzetes szükséges egyeztetés megkísérléséről.
- 11.5.7. Ha a fogyasztó meghatalmazott útján jár el, a kérelemhez csatolni kell a meghatalmazást.
- 11.5.8. A békéltető testület elnöke az eljárást megszünteti, ha megállapítható, hogy a felek között ugyanabból a ténybeli alapból származó ugyanazon jog iránt korábban más békéltető testület előtt eljárást indítottak, közvetítői eljárást indítottak, per van folyamatban vagy annak tárgyában már jogerős ítéletet hoztak.
- 11.5.9. Az elnök a meghallgatás kitűzött időpontjáról, illetve arról, hogy kezdeményezi a meghallgatás mellőzését, a feleket előzetesen értesíti.

- 11.5.10. Az elnök a körülmények mérlegelése alapján kezdeményezheti az eljárás írásbeli lefolytatását, a meghallgatás mellőzéséhez azonban mindkét fél hozzájárulását be kell szereznie. A hozzájárulást megadottnak kell tekinteni, ha a fél - az elnök erre irányuló felhívásának kézbesítésétől számított - tizenöt napon belül nem nyilatkozik.
- 11.5.11. Az eljárás során a tanács elnöke egyezséget kísérel meg létrehozni a felek között. Ha az egyezség megfelel a jogszabályoknak, a tanács azt határozattal jóváhagyja, ellenkező esetben, illetve egyezség hiányában az eljárást folytatja.
- 11.5.12. Az eljárás nem nyilvános, kivéve, ha az eljárás nyilvánosságához mindkét fél hozzájárul.
- 11.5.13. Ha a meghallgatáson bármelyik fél szabályszerű értesítés ellenére nem jelenik meg, vagy nem terjeszti elő bizonyítékait, a tanács lefolytatja az eljárást, és a rendelkezésre álló adatok alapján dönt.
- 11.5.14. A tanács az eljárást megszünteti, ha
  a) a fogyasztó a kérelmét visszavonja,
  b) a felek az eljárás megszüntetésében megállapodnak,
  c) az eljárás folytatása lehetetlen,
  d) az eljárás folytatására a tanács megítélése szerint bármely okból - ideértve azt az esetet is, ha a kérelem megalapozatlansága meghallgatás tartása nélkül megállapítható - nincs szükség.
- 11.5.15. Egyezség hiányában a tanács az ügy érdemében
  a) kötelezést tartalmazó határozatot hoz, ha a kérelem megalapozott, és a vállalkozás - a békéltető testületnél vagy a kamaránál nyilvántartott, illetve kereskedelmi kommunikációjában közölt - általános alávetési nyilatkozatában, az eljárás kezdetekor vagy legkésőbb a döntés meghozataláig nyilatkozatában a békéltető testület döntését magára nézve kötelezőként elismerte, vagy
  b) ajánlást tesz, ha a kérelem megalapozott, azonban a vállalkozás az eljárás kezdetekor úgy nyilatkozott, hogy a tanács döntését kötelezésként nem ismeri el, illetve ha a tanács döntésének elismeréséről egyáltalán nem nyilatkozott.
- 11.5.16. A tanács a fogyasztó kérelmének elutasításáról dönt, ha a meghallgatást követően a kérelmet megalapozatlannak találja.
- 11.5.17. Az eljárás költségét az a fél viseli, akinek terhére a tanács az ügyet eldöntötte.
- 11.5.18. A tanács határozata, illetve ajánlása nem érinti a fogyasztónak azt a jogát, hogy igényét bírósági eljárás keretében érvényesítse.
- 11.5.17. A tanács kötelezést tartalmazó határozata, illetve ajánlása ellen fellebbezésnek nincs helye, annak hatályon kívül helyezése azonban kérhető a bíróságtól.

12. Elállási jog

12.1. A megrendelő/vásárló 14 napon belül jogosult indokolás nélkül elállni a szerződéstől azokban az esetekben, amikor a termék nem áll elállási korlátozás alatt. Hasonlóképpen, ha a szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetén a szerződés teljesítése megkezdődött, a megrendelő jogosult 14 napon belül indokolás nélkül felmondani a szerződést.

12.2. Az elállási határidő az attól a naptól számított 14 nap elteltével jár le, amelyen a megrendelő vagy a megrendelő által megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy a terméket átveszi, több termék szolgáltatásakor attól a naptól számított 14 nap elteltével jár le, amelyen a megrendelő vagy a megrendelő által megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy az utolsó termék átveszi, több tételből vagy darabból álló termék szolgáltatásakor amelyen a megrendelő vagy a megrendelő által megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy az utolsó tételt vagy darabot átveszi, termék meghatározott időszakon belüli rendszeres szolgáltatására vonatkozó szerződés esetében attól a naptól számított 14 nap elteltével jár le, amelyen a megrendelő vagy a megrendelő által megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy átveszi az első terméket. Fogyasztó a szerződés megkötésének napja, és a termék átvételének napja közötti időszakban is gyakorolja elállási jogát.

12.3. Ha megrendelő elállási jogával élni kíván, elállási szándékát tartalmazó egyértelmű nyilatkozatát köteles eljuttatni (személyesen, postán, vagy elektronikus úton küldött levél útján) az alábbi címre: 1119 Budapest, Nándorfejérvári út 23-25., ugyfelszolgalat@regiojatek.hu. A megrendelő felhasználhatja a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 2. sz. mellékletében található elállási/felmondási nyilatkozat-mintát is, de nyilatkozatát megteheti formakényszer nélkül is.

12.4. Határidőben gyakorolja elállási jogát a megrendelő, ha a fent megjelölt határidő lejárta előtt elküldi elállási nyilatkozatát, melyet az üzletszabályzat, Letölthető mellékletek fejléc alatt talál.

13. Az elállás joghatásai

13.1. Ha a megrendelő/vásárló eláll a szerződéstől, haladéktalanul, de legkésőbb az elállási nyilatkozatának kézhezvételétől számított 14 napon belül a vállalkozó visszatéríti a megrendelő által teljesített valamennyi ellenszolgáltatást, ideértve a fuvarozási költséget is (kivéve azokat a többletköltségeket, amelyek amiatt merültek fel, hogy a megrendelő az általunk felkínált, legolcsóbb szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási módot választott.)

13.2. Vállalkozó a visszatérítés során az eredeti ügylet során alkalmazott fizetési móddal egyező fizetési módot alkalmaz, kivéve, ha megrendelő más fizetési mód

igénybevételéhez kifejezetten a hozzájárulását adja e visszatérítési mód alkalmazásából kifolyólag megrendelőt semmilyen többletköltség nem terheli.

13.3. Elállás esetén a megrendelő/vásárló köteles a vállalkozó számára a terméket indokolatlan késedelem nélkül, de legkésőbb elállási nyilatkozatának közlésétől számított 14 napon belül a **1119 Budapest, Nándorfejérvári út 23-25.** sz. alatti üzletébe visszaküldeni vagy átadni. A határidő betartottnak minősül, ha a 14 napos határidő letelte előtt a megrendelő/vásárló elküldi a terméket.

13.4. A termék visszaküldésének közvetlen költségét a megrendelő/vásárló viseli.

13.5. A visszatérítést a vállalkozó mindaddig visszatarthatja, amíg vissza nem kapta a terméket, vagy a megrendelő nem igazolta, hogy azt visszaküldte. A kettő közül a korábbi időpontot kell figyelembe venni.

13.6. A megrendelő kizárólag akkor vonható felelősségre a termékben bekövetkezett értékcsökkenésért, ha az a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használat miatt következett be.

13.7. A megrendelő nem gyakorolhatja az elállási jogát:
- a szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetében a szolgáltatás egészének teljesítését követően, ha a vállalkozás a teljesítést a fogyasztó kifejezett, előzetes beleegyezésével kezdte meg, és a fogyasztó tudomásul vette, hogy a szolgáltatás egészének teljesítését követően felmondási jogát elveszíti
- olyan termék vagy szolgáltatás tekintetében, amelynek ára, illetve díja a pénzpiac vállalkozás által nem befolyásolható, a jogszabályban meghatározott határidő alatt is lehetséges ingadozásától függ
- olyan nem előre gyártott termék esetében, amelyet a fogyasztó utasítása alapján vagy kifejezett kérésére állítottak elő, vagy olyan termék esetében, amelyet egyértelműen a fogyasztó személyére szabtak
- romlandó vagy minőségét rövid ideig megőrző termék tekintetében
- olyan zárt csomagolású termék tekintetében, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontása után nem küldhető vissza
- olyan termék tekintetében, amely jellegénél fogva az átadást követően elválaszthatatlanul vegyül más termékkel
- olyan vállalkozási szerződés esetében, amelynél a vállalkozás a fogyasztó kifejezett kérésére keresi fel a fogyasztót sürgős javítási vagy karbantartási munkálatok elvégzése céljából
- lezárt csomagolású hang-, illetve képfelvétel, valamint számítógépes szoftver példányának adásvétele tekintetében, ha az átadást követően a fogyasztó a csomagolást felbontotta
- hírlap, folyóirat és időszaki lap tekintetében, az előfizetéses szerződések kivételével
- a nem tárgyi adathordozón nyújtott digitális adattartalom tekintetében, ha a

vállalkozás a fogyasztó kifejezett, előzetes beleegyezésével kezdte meg a teljesítést, és a fogyasztó e beleegyezésével egyidejűleg nyilatkozott annak tudomásul vételéről, hogy a teljesítés megkezdését követően elveszíti az elállási jogát.

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

13.9. Fogyasztó kizárólag akkor vonható felelősségre az árukban bekövetkezett értékcsökkenésért, ha az az áruk jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükségestől eltérő kezelés miatt következett be.

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

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

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

14. Kellékszavatosság

14.1. A Megrendelő **a vállalkozó hibás teljesítése esetén** a vállalkozással szemben **kellékszavatossági igényt érvényesíthet** a Polgári Törvénykönyvnek a hibás teljesítésre és kellékszavatosságra vonatkozó 6:157- 6:167.§-ainak szabályai szerint. A Polgári Törvényvénykönyv szerint „A kötelezett hibásan teljesít, ha a szolgáltatás a teljesítés időpontjában nem felel meg a szerződésben vagy jogszabályban megállapított minőségi követelményeknek. Nem teljesít hibásan a kötelezett, ha a jogosult a hibát a szerződéskötés időpontjában ismerte, vagy a hibát a szerződéskötés időpontjában ismernie kellett.”

- A jogosult kellékszavatossági igénye a teljesítés időpontjától számított egy év alatt évül el.

Amennyiben a Megrendelő fogyasztónak minősül, kellékszavatossági igénye a teljesítés időpontjától számított két év alatt évül el. A Polgári Törvénykönyv szerinti **a fogyasztó az, aki** szakmája, önálló foglalkozása vagy az üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy. Ha a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződés tárgya használt dolog, a felek rövidebb elévülési időben is megállapodhatnak; egy évnél rövidebb elévülési határidő ebben az esetben sem köthető ki érvényesen.

- Nem számít bele az elévülési időbe a kijavítási időnek az a része, amely alatt a jogosult a dolgot rendeltetésszerűen nem tudja használni.
- A dolognak a kicseréléssel vagy a kijavítással érintett részére a kellékszavatossági igény elévülése újból kezdődik. Ezt a szabályt kell

alkalmazni arra az esetre is, ha a kijavítás következményeként új hiba keletkezik.

14.2. Ha a Megrendelő fogyasztónak minősül, akkor a Polgári Törvénykönyvnek a hibás teljesítésre vonatkozó rendelkezéseivel **együttesen** alkalmazni kell 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. rendelet (a továbbiakban: Rendelet) szabályait is,** melyeket az alábbiakban ismertetünk. A Rendelet letölthető: a 373/2021. (VI. 30.) Korm. rendelet a fogyasztó és vállalkozás közötti, az áruk adásvételére, valamint a digitális tartalom szolgáltatására és digitális szolgáltatások nyújtására irányuló szerződések részletes szabályairól - Hatályos Jogszabályok Gyűjteménye (jogtar.hu) Ahol a továbbiakban fogyasztót említünk, ott a fogyasztó szóhasználat a fogyasztónak minősülő Megrendelőt jelenti.

14.3. A Rendelet megfogalmazta, hogy **ahhoz, hogy a teljesítés szerződésszerűnek minősüljön** a szerződés tárgyát képező szolgáltatásnak (a továbbiakban: **árunak)**

- **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 a vállalkozás tudomására hozott, és amelyet a vállalkozás 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.

- A **fentiek mellett a szerződés tárgyát képező árunak**

a) **alkalmasnak kell lennie azokra a célokra**, amelyeket azonos típusú áru esetén jogszabály, műszaki szabvány vagy műszaki szabvány hiányában az irányadó magatartási kódex előír;

b) **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 áru esetén szokásos, figyelembe véve** a vállalkozás, annak képviselője vagy az értékesítési láncban részt vevő más személy au áru konkrét tulajdonságaira vonatkozó **nyilvános - különösen hirdetésben vagy címkén tett - kijelentését;**

c) **rendelkeznie kell a fogyasztó által észszerűen elvárható tartozékokkal és útmutatókkal** - ideértve a csomagolást, illetve az üzembe helyezésre vonatkozó utasítást -; és

d) **meg kell felelnie** a vállalkozás által a szerződéskötést megelőzően **mintaként, modellként bemutatott** vagy próbaverzióként elérhetővé tett áru tulajdonságainak, leírásának.

- **A Rendelet szerint a szolgáltatásnak nem kell megfelelnie a fenti b) pont szerinti nyilvános kijelentésnek, ha a vállalkozásunk 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 Rendelet szerint **a teljesítés szerződésszerűségének egyedi követelményei digitális elemeket tartalmazó áru esetén:**
- Elsőként ismertetjük, hogy a Rendelet miként határozza meg **a digitális elemeket tartalmazó áru fogalmát**. A Rendelet szerint olyan ingó dolog, amely digitális tartalmat vagy digitális szolgáltatást foglal magában, vagy azzal össze van kapcsolva, oly módon, hogy **az érintett digitális tartalom vagy digitális szolgáltatás hiányában az áru nem tudná betölteni funkcióit**;
- **Digitális elemeket tartalmazó áru esetében** a vállalkozásnak biztosítania kell, hogy a fogyasztó értesítést kapjon **az áru digitális tartalmának** vagy az azzal kapcsolatos digitális szolgáltatásnak az olyan **frissítéseiről** - ideértve a biztonsági frissítéseket is -, amelyek az áru szerződésszerűségének fenntartásához szükségesek, valamint biztosítania kell, hogy a fogyasztó meg is kapja azokat.
- A vállalkozásnak a fenti bekezdés szerinti **frissítés elérhetővé tételét a digitális tartalom vagy digitális szolgáltatás időtartamához igazodó alábbi eltérő időszakokra vonatkozóan kell biztosítania.**

Ha az adásvételi szerződés

a) a digitális tartalom vagy a digitális szolgáltatás **egyszeri szolgáltatás**áról rendelkezik, akkor az áru és a digitális elemek típusa és célja, valamint az egyedi körülmények és a szerződés jellege alapján a fogyasztó által **észszerűen elvárható**; vagy

b) a digitális tartalom vagy a digitális szolgáltatás tekintetében meghatározott időszakon keresztül történő folyamatos szolgáltatásról rendelkezik, akkor **két évet meg nem haladó időtartamú folyamatos szolgáltatás esetén az áru teljesítésétől számított két éven belül**, vagy

két évet meghaladó időtartamú folyamatos szolgáltatás esetén **a folyamatos szolgáltatás teljes időtartama alatti**

időszakon keresztül kell biztosítani.

- Ha a Megrendelő nem telepíti észszerű határidőn belül a Rendeletnek megfelelően rendelkezésre bocsátott frissítéseket, a vállalkozás nem felel az áru hibájáért, ha az kizárólag a vonatkozó frissítés alkalmazásának hiányából fakad, feltéve, hogy

a) a vállalkozás tájékoztatta a Megrendelőt a frissítés elérhetőségéről és a telepítés a Megrendelő általi elmulasztásának következményeiről; és

b) a frissítés a Megrendelő általi telepítésének elmulasztása vagy a frissítés Megrendelő általi helytelen telepítése nem a vállalkozás által biztosított telepítési útmutató hiányosságának tudható be.

- **Nem állapítható meg hibás teljesítés, ha** a szerződés megkötésekor a Megrendelő külön tájékoztatást kapott arról, hogy az áru valamely konkrét tulajdonsága eltér a Rendelet 8.§ (1) és (2) bekezdésben vagy az 5. § (3) bekezdésében meghatározott követelményektől, és az adásvételi szerződés megkötésekor a Megrendelő ezt az eltérést külön, kifejezetten elfogadta.

14.4. A Rendelet szerint a vállalkozás **hibásan teljesít akkor is, ha az áru hibája a szakszerűtlen üzembe helyezéséből fakad, feltéve, hogy**

a) az üzembe helyezés az adásvételi szerződés részét képezi, és azt a vállalkozás végezte el, vagy a vállalkozás felelősségvállalása mellett végezték el; vagy

b) az üzembe helyezést a Megrendelőnek kellett elvégeznie, és a szakszerűtlen üzembe helyezés a vállalkozás 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 a vállalkozás helyezi üzembe, vagy az üzembe helyezés a vállalkozás felelősségvállalása mellett történik, a teljesítést akkor kell a vállalkozás által befejezettnek tekinteni, amikor az üzembe helyezés befejeződött.
- A Rendelet szerint **a vállalkozás felel az áru digitális tartalommal vagy digitális szolgáltatással kapcsolatos hibájáért, amennyiben a hiba**

a) két évet meg nem haladó időtartamú folyamatos szolgáltatás esetén az áru teljesítésétől számított **két éven belül**; **vagy**

b) két évet meghaladó időtartamú folyamatos szolgáltatás esetén a **folyamatos szolgáltatás teljes időtartama alatt**

következik be vagy válik felismerhetővé.

- A Rendelet szerint az ellenkező bizonyításig **vélelmezni kell, hogy az 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.

A fenti rendelkezés a digitális elemeket tartalmazó árura is alkalmazandó.

- **A digitális elemeket tartalmazó áru esetében** a vállalkozást terheli annak bizonyítása, hogy két évet meg nem haladó időtartamú folyamatos szolgáltatás esetén az áru teljesítésétől számított két éven belül vagy két évet meghaladó időtartamú folyamatos szolgáltatás esetén a folyamatos szolgáltatás teljes időtartama alatt felismert hibával érintett szolgáltatás a szerződés szerinti teljesítés időszakában szerződésszerű volt.
- **A Megrendelő - választása szerint - az alábbi kellékszavatossági igényekkel élhet:**

A Megrendelő **kérhet kijavítást** vagy **kicserélést**, kivéve, ha az ezek közül az általa választott igény teljesítése lehetetlen vagy a vállalkozás 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 is elállhat**.

- A Megrendelő a választott kellékszavatossági jogáról egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban viselnie kell, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra a vállalkozás adott okot.

- A Megrendelő köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított **kettő hónapon belül** közölni. A Megrendelő a szerződés teljesítésétől számított **kétéves elévülési határidőn túl** kellékszavatossági jogait már nem érvényesítheti. Használt dolog esetén ez a határidő két hónap, de legfeljebb egy év.

14.5. A Megrendelő a vállalkozással szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét.

A teljesítéstől számított **egy éven belül** a kellékszavatossági igény érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha a Megrendelő igazolja, hogy a terméket, illetve a szolgáltatást a Vállalkozó nyújtotta. A teljesítéstől számított **egy év eltelte után** azonban a Megrendelő köteles bizonyítani, hogy az általa felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.

Digitális elemeket tartalmazó áru esetében a bizonyítási teher később fordul át a Megrendelőre, ugyanis a Rendelet szerint a vállalkozást terheli annak bizonyítása, hogy két évet meg nem haladó időtartamú folyamatos szolgáltatás esetén a teljesítéstől számított két éven belül vagy két évet meghaladó időtartamú folyamatos szolgáltatás esetén a folyamatos szolgáltatás teljes időtartama alatt felismert hibával érintett szolgáltatás a szerződés szerinti teljesítés időszakában szerződésszerű volt.

- **A Rendelet tartalmazza a kellékszavatossági igények sajátos szabályait áru adásvétele esetén, melyek az alábbiak:**

- **A vállalkozás megtagadhatja az áru szerződésszerűvé tételét**, ha a kijavítás, illetve a kicserélés lehetetlen, vagy ha az aránytalan többletköltséget eredményezne a vállalkozásnak, figyelembe véve valamennyi körülményt, ideértve a szolgáltatás hibátlan állapotban képviselt értékét, valamint a szerződésszegés súlyát.

- **A Megrendelő akkor is jogosult** - a szerződésszegés súlyához igazodva - **az ellenszolgáltatás arányos leszállítását igényelni, vagy az adásvételi szerződést megszüntetni, ha**

a) a **vállalkozás nem végezte el a kijavítást vagy kicserélést**, vagy elvégezte azt, de részben vagy egészben nem teljesítette a Rendelet 13. § (3) bekezdésében meghatározott feltételeket, vagy a fenti bekezdés szerint **megtagadta az áru szerződésszerűvé tételét**;

b) **ismételt teljesítési hiba merült fel**, annak ellenére, hogy a vállalkozás megkísérelte az áru szerződésszerűvé tételét;

c) **a teljesítés hibája olyan súlyú, hogy azonnali árleszállítást vagy az adásvételi szerződés azonnali megszüntetését teszi indokolttá**; vagy

d) **a vállalkozás nem vállalta az áru szerződésszerűvé tételét, vagy** a körülményekből **nyilvánvaló, hogy a vállalkozás észszerű határidőn belül vagy a Megrendelőnek okozott jelentős érdeksérelem nélkül nem fogja az árut szerződésszerűvé tenni.**

- Ha a Megrendelő hibás teljesítésre hivatkozva kívánja megszüntetni az adásvételi szerződést, **a vállalkozást terheli annak bizonyítása, hogy a hiba jelentéktelen.**
- A Megrendelő jogosult a vételár még fennmaradó részét - a szerződésszegés súlyához igazodva - részben vagy egészben visszatartani mindaddig, amíg a vállalkozás 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 Megrendelő közölte a hibát a vállalkozással.
- A **Megrendelőnek az árut** a kijavítás vagy kicserélés teljesítése érdekében a vállalkozás rendelkezésére kell bocsátania.
- **A vállalkozásnak 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 cseréként szállított vagy kijavított áru üzembe helyezését vagy az eltávolítás, illetve üzembe helyezés költségeinek viselését.
- **Az ellenszolgáltatás leszállítása akkor arányos,** ha annak összege megegyezik a Megrendelőnek a szerződésszerű teljesítés esetén járó, valamint a Megrendelő által ténylegesen megkapott áru értékének különbözetével.
- A **Megrendelő** az adásvételi szerződés megszüntetésére vonatkozó **kellékszavatossági jogát** a vállalkozásnak címzett, a megszüntetésre vonatkozó döntést kifejező **jognyilatkozattal gyakorolhatja**.
- 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 Megrendelő az adásvételi szerződést csak a hibás áru tekintetében szüntetheti meg. Azonban a hibás áruval együtt szerzett bármely egyéb áru vonatkozásában is megszüntetheti a Megrendelő az adásvételi

szerződést, ha a Megrendelőtől nem várható el észszerűen, hogy csak a szerződésnek megfelelő árukat tartsa meg.

- Ha a Megrendelő az adásvételi szerződést teljes egészében vagy az adásvételi szerződés alapján szolgáltatott áruk egy része tekintetében szünteti meg, úgy

a) **a Megrendelőnek a vállalkozás költségére vissza kell küldenie** a vállalkozásnak **az érintett árut**; és

b) **a vállalkozásnak haladéktalanul vissza kell térítenie a Megrendelő részére az érintett áru vonatkozásában teljesített vételárat, amint** az árut vagy az áru visszaküldését alátámasztó igazolást átvette.

15. Termékszavatosság

15.1. Ingó dolog (termék) hibája esetén megrendelő - választása szerint - kellékszavatossági jogát vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet.

15.2. Termékszavatossági igényként megrendelő kizárólag a hibás termék kijavítását vagy kicserélését kérheti.

15.3. 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.

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

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

15.6. 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 termékhibája jogszabály vagy kötelező hatósági előírás alkalmazásából ered. A gyártónak (forgalmazónak) a mentesüléshez elegendő egy okot bizonyítania.

15.7. A megrendelő ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és termékszavatossági igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthet. Termékszavatossági igényének eredményes érvényesítése esetén

azonban a kicserélt termékre, illetve kijavított részre vonatkozó kellékszavatossági igényét a gyártóval szemben érvényesítheti.

16. Jótállás

16.1 A Polgári Törvénykönyv 6:172-173.§-ai rendelkeznek **a jótállás általános szabályairól.**

- Aki a szerződés teljesítéséért jótállást vállal vagy jogszabály alapján jótállásra köteles, a jótállás időtartama alatt a jótállást keletkeztető jognyilatkozatban vagy jogszabályban foglalt feltételek szerint köteles helytállni a hibás teljesítésért. Mentesül a jótállási kötelezettség alól, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett.
- A jótállás a jogosultnak jogszabályból eredő jogait nem érinti.
- A jótállásból eredő jogokat a dolog tulajdonjogának átruházása esetén az új tulajdonos érvényesítheti a jótállást vállaló kötelezettel szemben.
- 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 igény érvényesítésére egyebekben **a kellékszavatossági jogok gyakorlására vonatkozó szabályokat kell megfelelően alkalmazni**.

16.2. **Ha a Megrendelő fogyasztónak minősül**, akkor a Polgári Törvénykönyvnek a jótállásra vonatkozó rendelkezéseivel **együttesen alkalmazni kell** 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. rendelet (a továbbiakban: Rendelet) 16.§-ának a jótállásról szóló szabályait is,** melyeket az alábbiakban ismertetünk.

- A Rendelet szerint, aki a szerződés teljesítéséért jótállást vállal, a jótállás időtartama alatt a szerződés megkötésekor vagy azt megelőzően rendelkezésre álló, kapcsolódó **reklámokban foglalt feltételek szerint felel a hibás teljesítésért.**
- Ha a jótállási nyilatkozatban foglalt feltételek a fogyasztóra nézve kevésbé kedvezőek, mint a kapcsolódó reklámok szerinti feltételek, akkor a **jótállásra kötelezett a kapcsolódó reklámokban foglalt jótállásra vonatkozó feltételek szerint felel a hibás teljesítésért**, kivéve, ha a szerződés megkötése előtt a kapcsolódó reklámokat a jótállási nyilatkozatban foglalt feltétellel azonos vagy hasonló tartalommal helyesbítették.

- A jótállási nyilatkozatot **tartós adathordozón** kell a fogyasztó rendelkezésére bocsátani, legkésőbb az áru teljesítésének időpontjában. A jótállási nyilatkozatot egyértelmű, jól érthető szövegezéssel kell megfogalmazni.
- A jótállási nyilatkozatban fel kell tüntetni:

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;

b) a jótállásra kötelezett nevét és címét;

c) a fogyasztó által a jótállás érvényesítése érdekében követendő eljárást;

d) azon áru megjelölését, amelyre a jótállás vonatkozik és

e) a jótállás feltételeit.

- A jótállási nyilatkozatot magyar nyelven is a fogyasztó rendelkezésére kell bocsátani.
- **Tartósságra vonatkozó jótállás:** A Rendelet szerint, 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 gyártó a fogyasztónak a tartósságra vonatkozó jótállási nyilatkozatban a vonatkozó jogszabályi rendelkezésekben foglaltaknál kedvezőbb feltételeket is biztosíthat.
- A jótállási kötelezettséget nem érinti, ha a Rendelet 16.§ (4)-(5) bekezdése szerinti bármely feltétel nem teljesül.

16.3. Kötelező Jótállás:

- 16.3.1. Hibás teljesítés esetén az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló **151/2003. (IX. 22.) Korm. rendeletben felsorolt termékekre, amennyiben annak értékesítése a Polgári Törvénykönyv szerinti fogyasztó** (a szakmája, önálló foglalkozása vagy az üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy) **részére történik, a vállalkozás jótállásra köteles.** Elérhetőség: http://net.jogtar.hu/jr/gen/hjegy_doc.cgi?docid=a0300151.kor
- 16.3.2. A jótállás időtartalma
  a) 10 000 forintot elérő, de 100 000 forintot meg nem haladó eladási ár esetén **egy év**,
  b) 100 000 forintot meghaladó, de 250 000 forintot meg nem haladó

eladási ár esetén **két év**,
c) 250 000 forint eladási ár felett **három év**.

- A jótállási határidő a fogyasztási cikk fogyasztó részére történő átadása,vagy ha az üzembe helyezést a vállalkozás vagy annak megbízottja végzi, az üzembe helyezés napjával kezdődik. Vállalkozásunk által forgalmazott termékek az előbbi módon történő üzembe helyezést nem igényelnek, ezért az üzembe helyezés napjától számítandó határidőre utalást jelen tájékoztatóból mellőzzük.
- A jótállási határidő elmulasztása jogvesztéssel jár, mely alól kivétel, hogy a fogyasztási cikk kijavítása esetén a jótállás időtartama meghosszabbodik a javításra átadás napjától kezdve azzal az idővel, amely alatt a fogyasztó a fogyasztási cikket a hiba miatt rendeltetésszerűen nem használhatta. Ha a vállalkozás jótállási kötelezettségének a fogyasztó felhívására - megfelelő határidőben - nem tenne 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 vállalkozás köteles a fogyasztási cikkel együtt a jótállási jegyet a fogyasztó rendelkezésére bocsátani olyan formában, amely a jótállási határidő végéig biztosítja a jótállási jegy tartalmának jól olvashatóságát. A jótállási jegyen fel kell tüntetni a vállalkozás bélyegzőlenyomatát és a kiállítás során a képviseletében eljáró személy aláírását, elektronikus dokumentumon való átadás esetén az elektronikus aláírást.
- A vállalkozás a 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet előírásainak megfelelő jótállási jegyet elektronikus úton is átadhatja a fogyasztó részére. A fogyasztó részére elektronikusan átadott számla jótállási jegyként akkor fogadható el, ha tartalma megfelel a rendelet jótállási jegyre vonatkozó előírásainak is. Ha a vállalkozás a jótállási jegyet elektronikus dokumentumként nem közvetlen megküldéssel adja át, hanem letöltést biztosító elérési cím formájában bocsátja azt a fogyasztó rendelkezésére, akkor az elektronikus jótállási jegy letölthetőségét a jótállási idő végéig nem szüntetheti meg, a letöltési cím elérhetőségét biztosítania kell. Vita esetén e bekezdésben meghatározott kötelezettség teljesítését a vállalkozás köteles bizonyítani.
  A vállalkozás a jótállási jegy elektronikus úton történő átadására legkésőbb a termék átadását követő napon köteles.
- A jótállásból eredő jogok – az alábbi, 16.3. pontban foglalt kivétellel - a jótállási jeggyel érvényesíthetőek, amelynek nem tehető feltételévé a fogyasztási cikk felbontott csomagolásának a fogyasztó általi visszaszolgáltatása.

- 16.3.3. A jótállási jegy szabálytalan kiállítása vagy a fogyasztó részére történő átadásának elmaradása nem érinti a jótállási kötelezettségvállalás érvényességét.
- A jótállási jegy fogyasztó rendelkezésére bocsátásának elmaradása esetén a szerződés megkötését bizonyítottnak kell tekinteni, ha az ellenérték megfizetését igazoló bizonylatot - az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlát vagy nyugtát - a fogyasztó bemutatja. Ebben az esetben a jótállásból eredő jogok az ellenérték megfizetését igazoló bizonylattal érvényesíthetőek.
- A jótállásból eredő jogokat a dolog tulajdonosa, tulajdonjogának átruházása esetén az új tulajdonos érvényesítheti a vállalkozással szemben.
- A jótállási igény érvényesítésére a kellékszavatossági jogok (Ptk. 6:159.-167.§) gyakorlására vonatkozó szabályokat kell megfelelően alkalmazni. A termék meghibásodása esetén a Ptk. 6:159.§ alapján, – a kellékszavatossággal analóg módon – a fogyasztó választása szerint kijavítást, vagy kicserélést igényelhet. Ez alól kivétel, ha a választott kellékszavatossági jog teljesítése lehetetlen, vagy ha az a jótállásra kötelezett vállalkozásunknak – másik kellékszavatossági igény teljesítésével összehasonlítva – aránytalan többletköltséget eredményezne, figyelembe véve a szolgáltatás hibátlan állapotban képviselt értékét, a szerződésszegés súlyát és a kellékszavatossági jog teljesítésével a jogosultnak okozott érdeksérelmet.
- A fogyasztó a vételár arányos leszállítását igényelheti, vagy elállhat a szerződéstől, ha a vállalkozás a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta, e kötelezettségének a Ptk. 6:159.§ (4) bekezdése szerinti feltételekkel nem tud eleget tenni, vagy ha a fogyasztónak a kijavításhoz vagy kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt. Az előbbiekben említett (4) bekezdés szerinti feltétel azt írja elő, hogy a kijavítást vagy kicserélést – a dolog tulajdonságaira és a fogyasztó által elvárható rendeltetésére figyelemmel – megfelelő határidőn belül, a fogyasztó érdekeit kímélve kell elvégezni. Jelentéktelen hiba miatt azonban elállásnak nincs helye.
- A fogyasztó a választott kellékszavatossági jogáról másikra térhet át. Az áttéréssel okozott költséget köteles a vállalkozás részére megfizetni, kivéve, ha az áttérésre a vállalkozás adott okot, vagy az áttérés egyébként indokolt volt.
- A fogyasztó a kijavítás iránti igényét választása szerint a vállalkozás székhelyén, bármely telephelyén, fióktelepén és a vállalkozás által a jótállási jegyen feltüntetett javítószolgálatnál közvetlenül is érvényesítheti.
- 16.3.4. A kijavítás során a fogyasztási cikkbe csak új alkatrész kerülhet beépítésre.

- 16.3.5. A jótállás keretébe tartozó javítás esetén a forgalmazó, illetve a javítószolgálat a jótállási jegyen köteles feltüntetni:
  - a javítási igény bejelentésének és a javításra átvétel időpontját, gépjármű esetében továbbá a kilométeróra állását,
  - a hiba okát és a javítás módját,
  - a fogyasztási cikk megrendelő részére történő visszaadásának időpontját, gépjármű esetében továbbá a kilométeróra állását,
  - a jótállás - a kijavítás időtartamával meghosszabbított - új határidejét.
- Ha a jótállási időtartam alatt a fogyasztási cikk első alkalommal történő javítása során a vállalkozás részéről megállapítást nyer, hogy a fogyasztási cikk nem javítható, a fogyasztó eltérő rendelkezése hiányában a vállalkozás köteles a fogyasztási cikket nyolc napon belül kicserélni. Ha a fogyasztási cikk cseréjére nincs lehetőség, a vállalkozás köteles a fogyasztó által bemutatott, a fogyasztási cikk ellenértékének megfizetését igazoló bizonylaton - az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlán vagy nyugtán - feltüntetett vételárat nyolc napon belül a fogyasztó részére visszatéríteni.
- Ha a jótállási időtartam alatt a fogyasztási cikk három alkalommal történő kijavítást követően ismét meghibásodik - a fogyasztó eltérő rendelkezése hiányában -, valamint ha a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 6:159. § (2) bekezdés b) pontja alapján a fogyasztó nem igényli a vételár arányos leszállítását, a vállalkozás köteles a fogyasztási cikket nyolc napon belül kicserélni. Ha a fogyasztási cikk kicserélésére nincs lehetőség, a vállalkozás köteles a fogyasztó által bemutatott, a fogyasztási cikk ellenértékének megfizetését igazoló bizonylaton - az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlán vagy nyugtán - feltüntetett vételárat nyolc napon belül a fogyasztó részére visszatéríteni.
- Ha a fogyasztási cikk kijavításra a kijavítási igény vállalkozás részére való közlésétől számított harmincadik napig nem kerül sor, - a fogyasztó eltérő rendelkezése hiányában - a vállalkozás köteles a fogyasztási cikket a harmincnapos határidő eredménytelen elteltét követő nyolc napon belül kicserélni. Ha a fogyasztási cikk cseréjére nincs lehetőség, a vállalkozás köteles a fogyasztó által bemutatott, a fogyasztási cikk ellenértékének megfizetését igazoló bizonylaton - az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlán vagy nyugtán - feltüntetett vételárat a harmincnapos kijavítási határidő eredménytelen elteltét követő nyolc napon belül a fogyasztó részére visszatéríteni.
- 16.3.6. A 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.

- 16.3.7. Ha a javítás az üzemeltetés helyén nem végezhető el, a le- és felszerelésről, valamint az el- és visszaszállításról a forgalmazó gondoskodik.
- 16.3.8. Ha a megrendelő a fogyasztási cikk meghibásodása miatt a vásárlástól (üzembe helyezéstől) számított három munkanapon belül érvényesít csereigényt, a forgalmazó nem hivatkozhat a Ptk. 6:159. § (2) bekezdés a) pontja szerinti aránytalan többletköltségre, hanem köteles a fogyasztási cikket kicserélni, feltéve, hogy a meghibásodás a rendeltetésszerű használatot akadályozza.
- 16.3.9. A vállalkozás jótállási kötelezettsége alól csak abban az esetben mentesül, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett.
- 16.4.10. Ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és jótállási igényt, illetve termékszavatossági és jótállási igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem lehet érvényesíteni, egyébként viszont a megrendelőt/vásárlót a jótállásból fakadó jogok az előző pontokban meghatározott jogosultságoktól függetlenül megilletik.

17. Szavatosságokról és jótállásról szóló mintatájékoztató

A 45/2014. (II.26.) Kormányrendeletnek a kellékszavatosságról, a termékszavatosságról és a jótállásról szóló mintatájékoztatójának alábbi hatályos szövegével kapcsolatban megjegyezzük, hogy nem tartalmazza a 373/2021(VI.30.) Korm. rendelet 2022. január 2-től hatályos rendelkezéseit, így pl. azt, hogy a bizonyítási teher a teljesítéstől számított hat hónap helyett egy év eltelte után száll át a fogyasztóra, sem pedig a Polgári Törvénykönyv 6:159.§ (2a) bekezdésének 2022. január 1. napjától hatályos rendelkezését, mely szerint ha a szerződés tárgya ingó dolog, akkor a fogyasztó szavatossági jogai körében a vállalkozás költségére nem javíthatja, mással sem javíttathatja ki a hibát. Ezekre a jelen Üzletszabályzatunk kellékszavatosságról és jótállásról tájékoztató 14. és 16. fejezeteiben részletesen kitértünk.

17.1. Kellékszavatosság

Milyen esetben élhet a vásárló a kellékszavatossági jogával?
A vásárló valamely termék/szolgáltatás hibás teljesítése esetén a vállalkozással szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint.

Milyen jogok illetik meg a vásárlót kellékszavatossági igénye alapján?
A vásárló - választása szerint-az alábbi kellékszavatossági igényekkel élhet: Kérhet kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha az ezek közül a vásárló által választott igény teljesítése lehetetlen vagy a vállalkozás számára más igénye teljesítéséhez képest aránytalan többletköltséggel járna. Ha a kijavítást vagy a kicserélést a vásárló nem kérte, illetve nem kérhette, úgy igényelheti az

ellenszolgáltatás arányos leszállítását vagy a hibát a vállalkozás költségére a vásárló is kijavíthatja, illetve mással kijavíttathatja vagy - végső esetben - a szerződéstől is elállhat.
A vásárló a választott kellékszavatossági jogáról egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban a vásárló viseli, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra a vállalkozás adott okot.

Milyen határidőben érvényesítheti a vásárló a kellékszavatossági igényét?
A vásárló köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított kettő hónapon belül közölni. Ugyanakkor a vállalkozás felhívja a vásárló figyelmét, hogy a szerződés teljesítésétől számított két éves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait már nem érvényesítheti. Használt dolog esetén ez a határidő legfeljebb egy év.

Kivel szemben érvényesítheti a vásárló a kellékszavatossági igényét?
A vásárló a vállalkozással szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét.

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

17.2. Termékszavatosság

Milyen esetben élhet a vásárló a termékszavatossági jogával?
Ingó dolog (termék) hibája esetén a vásárló - választása szerint - az 1. pontban meghatározott jogát vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet.

Milyen jogok illetik meg a vásárlót a termékszavatossági igénye alapján?
Termékszavatossági igényként a vásárló 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 a vásárló a termékszavatossági igényét?
Termékszavatossági igényét a vásárló 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 a vásárlónak 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.
A vállalkozás felhívja a vásárló 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 szemben érvényesítheti.

17.3. Jótállás

Milyen esetben élhet a vásárló a kellékszavatossági jogával?
Hibás teljesítés esetén szerződés alapján a vállalkozó jótállásra köteles.

A vásárlót milyen jogok és milyen határidőn belül illetik meg jótállás alapján? Mikor mentesül a vállalkozás a jótállási kötelezettsége alól?
A vállalkozás jótállási kötelezettsége alól csak abban az esetben mentesül, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett.

A vállalkozás felhívja a vásárló figyelmét, hogy ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és jótállási igényt, illetve termékszavatossági és jótállási igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthet, egyébként viszont a vásárlót a jótállásból fakadó jogok az 1. és a 2. pontban meghatározott jogosultságoktól függetlenül megilletik.

18. Záró és egyéb rendelkezések

18.1. A jelen ÁSZF egyes pontjainak érvénytelensége esetén a szerződés többi része kötelező erejű marad. Ahol alkalmazható, a vonatkozó törvényi rendelkezések lépnek hatályba az érvénytelen pontok helyett.

A Fogyasztó panasza, illetve jogvita esetén igénybe veheti az Uniós online vitarendezési platformot. A platform igénybe vétele egy egyszerű regisztrációt igényel az Európai Bizottság rendszerében, amit ide kattintva végezhet el. Ezt követően, bejelentkezés után nyújthatja be panaszát a fogyasztó az online honlapon keresztül, amelynek címe: http://ec.europa.eu/odr

Budapest, 2023. március 20.

Üzletszabályzatunk letölthető PDF formátumban IDE KATTINTVA

A weboldal adatkezelési tájékoztatója elérhető IDE KATTINTVA

Az elállási nyilatkozat letölthető DOCX formátumban IDE KATTINTVA