

Általános Szerződési Feltételek

A Primavera Optik Kft. szolgáltatásainak igénybevételéhez kapcsolódóan

Jelen **Általános Szerződési Feltételek** (a továbbiakban: **ÁSZF**) tartalmazza a **Primavera Optik Kft.**, mint szolgáltató (a továbbiakban: **Szolgáltató**) által szervezett kihelyezett látásvizsgálat, optikai szűrés és hozzá kapcsolódó szemüveg-rendelési szolgáltatás keretében az azt igénybe vevő Ügyfél (a továbbiakban: **Ügyfél** v. **Vásárló**, a továbbiakban együttesen **Felek**) jogait és kötelezettségeit.

Szolgáltató a <https://primaveraoptik.com/> weboldalán mutatja be a szolgáltatásait, és lehetőséget biztosít a kapcsolatfelvételre, érdeklődők tájékoztatására.

Az Ügyfél és a Szolgáltató a jelen ÁSZF-ben foglaltaktól nem térhet el, de kiegészítheti, adott Ügyfél-igény szerint konkretizálhatja azt. Ezt a Felek által aláírásra kerülő egyedi Megrendelő lap kitöltésével rögzítik. Az egyedi megrendelés (amennyiben van ilyen adott ügyféllel) a jelen ÁSZF-fel együtt képezi a Felek között létrejött szerződés valamennyi feltételét, így e két dokumentum elválaszthatatlan egységként kezelendő. E nélkül kizárólag a jelen ÁSZF-ben foglaltak az irányadók a szolgáltatás igénybevételéhez.

Jelen ÁSZF hatálya kiterjed Szolgáltató valamennyi szolgáltatására.

A jelen ÁSZF alapján létrejött szerződés nem kerül iktatásra, kizárólag elektronikus formában kerül megkötésre, nem minősül írásbeli szerződésnek, magyar nyelven íródik, magatartási kódexre nem utal.

A szolgáltatással kapcsolatosan felmerülő kérdések esetén Szolgáltató a megadott elérhetőségein az Ügyfél rendelkezésére áll.

Jelen ÁSZF folyamatosan elérhető, olvasható a <https://primaveraoptik.com/> weboldalon.

Ügyfél kijelenti, hogy a jelen ÁSZF-et megértette, a benne foglaltakat elfogadja és magára nézve kötelezőnek ismeri el. Ennek módja: a Szolgáltató képviselőjével történő személyes egyeztetés, konzultáció folyamán kitöltésre kerülő Adatlapon Ügyfél bejelöli a jelen ÁSZF és a kapcsolódó Adatkezelési tájékoztató tudomásul vételét és elfogadását jelző jelölő négyzetet. Az egyikkel a jelen ÁSZF elfogadását jelzi, a másikkal pedig azt, hogy hozzájárul az Adatkezelési tájékoztatóban foglalt szabályok szerint a személyes adatai kezeléséhez.

FIGYELEM: a szolgáltatás igénybevételéhez, a szerződés jelen ÁSZF szerinti hatályosulásához **elengedhetetlen mindkét jelölés megléte**, tehát ezek, vagy egyikük bejelölésének hiányában a szerződés a Felek között nem jön létre. A jogszerű (tehát mindkét feltételt teljesítő) Adatlap kitöltést követően (legkésőbb 24 órán belül) a Szolgáltató visszajelzést küld az Ügyfél e-mail címére, ezzel a maga részéről is elfogadottnak tekinti a megállapodást. A visszajelző e-mailben Szolgáltató minden esetben csatolja a két dokumentum linkjét a Vevő jogszerű és igazolható tájékoztatása érdekében.

Szolgáltató azonosító adatai

Megnevezése:	Primavera Optik Kft.
Cégjegyzék száma:	02-09-435586
Bejegyző bíróság:	Fővárosi Törvényszék Cégbírósága
Székhelye:	1064 Podmaniczky utca 57., 2. / 14.
Adószáma:	32653250-2-42

Ügyfélszolgálat elérhető:	
E-mail:	info@primaveraoptik.com
Telefon:	+3670 772 0197

1. A SZOLGÁLTATÁS TERJEDELME

A szolgáltatás igénybevételére irányuló szerződéskötés az Ügyfél által megadott személyes adatokkal kitöltött és Szolgáltató részére átadott Adatlappal és az utólag a Szolgáltató által az Ügyfélnek kiküldött visszaigazoló e-maillal hatályosul. A megfelelő bejelölések és a szolgáltatói visszajelzés hiányában az egyedi Megrendelés is semmis, a Felek között a szolgáltatásra irányuló szerződés érvényesen nem jön létre.

2. A SZOLGÁLTATÁS TERJEDELME

- 2.1 Szolgáltató fizikai, technikai és személyi háttérrel biztosít látásvizsgálathoz, optikai szűréshez és lehetőséget biztosít az eredmények tükrében az egyes Vásárlók számára egyedi Megrendelés leadásával szemüveg rendeléséhez. Mindez a Szolgáltató által előre szervezett helyszínen (munkaadóknál) és időpontban történik.
- 2.2 Szolgáltató saját maga biztosítja a megbeszélt helyszínen a szakmailag képzett személyzet és technológia jelenlétét, aminek kezelését is végzi és egyedi megrendelések felvételére is alkalmat biztosít egy-egy Vevő igényeinek és állapotának figyelembevételével.
- 2.3 Szolgáltató a megfelelő szakmai ellátás érdekében kérdőíves kikérdezést alkalmaz, mely kérdések egészségügyi adatokat tartalmaznak. Ezek kezelésére Szolgáltató kizárólag abban az esetben jogosult, ha ehhez az Ügyfél előzetes tájékoztatást követően, írásban hozzájárul. A kapcsolódó adatkezelésről Szolgáltató információt nyújt minden érdeklődőnek a weboldalán elhelyezett, szabadon (bejelentkezés és jelszóhasználat nélkül), bármikor elérhető Adatkezelési tájékoztatója révén.
- 2.4 A látásvizsgálat, ill. optikai szűrést követően Szolgáltató egyedi Megrendelésben rögzíti a Vásárló egyedi, szemüveg készíttetésére irányuló igényeit.
- 2.5 Az egyedi Megrendelés az igények rögzítésén túlmenően tartalmazza a Vevő nevét és elérhetőségeit, valamint az elkészítésre váró szemüveg paramétereit, árát és a várható elkészítési időtartamot is.
- 2.6 A Megrendelés Vevő általi aláírását követően Szolgáltató a termék díjának egy részét, de min. 30.000,- Ft-ot (Harmincezer) előlegként kér Vevőtől, aki ezt a helyszínen, számla ellenében teljesíti. Az előleg megfizetésére Szolgáltató a készpénzes és a bankkártyás / online lehetőséget is biztosítja.
- 2.7 A termék elkészültét követően Szolgáltató egy újabb, egyeztetett találkozás alkalmával kézbesíti a megrendelt szemüveget, Vevő pedig a vételár – előlegen kívüli – részét megfizeti Szolgáltató részére.

3. A SZOLGÁLTATÁS DÍJA:

- 3.1 A Szolgáltató kiszállási díjat számol fel azokra az alkalmakra, amelyek az adott munkaadó telephelyére / székhelyére történő kiszállással, az oda meghívott munkavállalók (egyéb személyek) tájékoztatásával és számukra általános optikai szűréssel, látásvizsgálattal jár. A díj kiszállásonként 50.000,- Ft (Ötvenezer) + Áfa.
- 3.2 Kiszállási díj nem terheli a megrendelt termékek (szemüvegek) Ügyfél részére történő kiszállítását arra a telephelyre / székhelyre, ahol korábban a felmérés volt.
- 3.3 A kiszállási díj független a helyszínen megjelent résztvevők (Ügyfelek) számától.
- 3.4 A kiszállási díjon felül Szolgáltató vizsgálati díjat számol fel minden olyan alkalommal, amikor a kiszállás olyan helyszínre történt, ahol nincs legalább 20 (húsz) Ügyfél (munkavállaló, érdeklődő). A húsz fős létszámot elérő, meghaladó találkozók esetén vizsgálati díj nem kerül felszámításra, ez alatti létszám esetén a díj összege vizsgált személyenként 8.000,- Ft + Áfa (Nyolcezer Forint).

4. A MEGRENDELÉSEK FELDOLGOZÁSA ÉS TELJESÍTÉS

- 4.1 A megrendelések feldolgozása a beérkezések sorrendjében munkanapokon, munkaidőben történik.
- 4.2 Általános teljesítési határidő: az egyedi Megrendeléstől számított **30 (harminc)** napon belül.
- 4.3 A jelen ÁSZF és az egyedi Megrendelés alapján a Szolgáltató a dolog (a megrendelt termék) tulajdonjogának átruházására, a Vásárló a vételár megfizetésére és a dolog átvételére köteles.
- 4.4 Ha Szolgáltató cég / vállalkozás és a vevő fogyasztó, és az eladó vállalja a dolog vevőhöz történő eljuttatását. A kárveszély akkor száll át a vevőre, amikor a vevő vagy az általa kijelölt harmadik személy birtokba veszi a dolgot. A

kárvesztély a fuvarozónak történő átadáskor átszáll a vevőre, ha a fuvarozót a vevő bízta meg, feltéve, hogy a fuvarozót nem az eladó ajánlotta.

4.5 Ha Szolgáltató a szerződésben vállalt kötelezettségét azért nem teljesíti, mert a szerződésben meghatározott termék nem áll rendelkezésére, köteles erről Ügyfelet haladéktalanul tájékoztatni, valamint Ügyfél által fizetett összeget haladéktalanul visszatéríteni, továbbá Szolgáltató köteles biztosítani, hogy az Ügyfél érvényesítse a hibás teljesítés esetére a jogszabályban biztosított egyéb jogait.

4.6 Szolgáltató felhívja az Ügyfél figyelmét, hogy amennyiben nem veszi át a szerződésszerűen teljesített, megrendelt termék(ek)et (fizetési módtól függetlenül) szerződésszegést követ el, pontosan a Ptk. 6:156. § (1) bekezdése szerint késedelembe esik.

Ez azt jelenti, hogy Szolgáltató a megbízás nélküli ügyvitel szabályai alapján – amennyiben nem jelzi az Ügyfél az ellátási szándékát (és nem tesz nyilatkozatot, hogy át kívánja-e venni a megrendelt terméke(ke)t) – a termék(ek)hez kapcsolódó tárolás szokásos költségét és a szállítási költséget (ha van az utánvétel díját) (oda-vissza) is érvényesíti a Ügyféllel szemben.

Felhívja Szolgáltató az Ügyfelek figyelmét, hogy az így keletkezett jogi igényeink érvényesítése érdekében igénybe veszi ügyvédei segítségét, így a szerződésszegésből keletkező egyéb (jogi) költségek (akár a fizetési meghagyásos eljárás díjai) megfizetése is az Ügyfelet terheli.

5. A SZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

5.1 A jelen ÁSZF a Szolgáltató szolgáltatási körére vonatkozóan teljeskörűen szabályozza Felek jogait és kötelezettségeit. Ügyfél kijelenti, hogy jelen ÁSZF és a honlapon közzétett Adatkezelési tájékoztató feltételeit megismerte és elfogadja.

5.2 Ügyfél kijelenti, Szolgáltató pedig kifejezetten elfogadja, hogy jogszabály vagy a jelen ÁSZF nem író papír alapú, írásbeli kommunikációt a Felek között. A Felek közötti kommunikáció terén elfogadottnak és hitelesnek kell tekinteni a Felek által egymás tudomására hozott e-mail címet és telefonszámot, valamint az ezek használata általi információ átadást is.

5.3 Ügyfél lehet minden cselekvőképes, a 18. életévét betöltött természetes személy.

5.4 A szolgáltatás igénybevétele az Ügyfél akarata szerinti kérésnek minősül, amelyet a Szolgáltató nem köteles elfogadni, és nem köteles annak el nem fogadását megindokolni. Beleértve azt a helyzetet is, ha Szolgáltató az egyedi felmérést követően nem vállalja adott megrendelés felvételét.

5.5 A Szolgáltató által felvett megrendelés teljesítéséért Szolgáltató felelősséget vállal: annak meghíúsulása esetén értesíti az Ügyfelet és az őt megnyugtató megoldás hiányában az addig átvett vételár részt (előleget), annak teljes összegében visszatéríti részére. A megrendelés és a teljesítés meghíúsulása (annak Ügyfél részére történő közlése) közötti időszakra Ügyfél részére kamat nem számolható fel.

5.6 Szolgáltató a szolgáltatásra vonatkozóan a jelen ÁSZF valamennyi rendelkezését és egyedi Megrendelés esetén annak teljes szövegét is lényeges feltételnek tekinti.

5.7 Szolgáltató jogosult az ÁSZF-et egyoldalúan módosítani, ami kizárólag a módosítás időpontját (közzétételét) követően keletkező szerződésekre vonatkozóan keletkeztet joghatásokat.

5.8 Szolgáltató a tevékenységét az e körben előírt jogszabályi feltételeknek megfelelően folytatja és ezt a Felek között létrejött jogviszony hatálya alatt folyamatosan fenntartja.

6. A FELEK JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI

6.1 Szolgáltató köteles a tudomására jutott személyes adatokat a jogszabályoknak és az Adatkezelési tájékoztatójában foglaltaknak megfelelően kezelni.

6.2 Az Ügyfél vállalja, hogy haladéktalanul tájékoztatja Szolgáltatót minden olyan körülményről, amely késleltetheti a megállapodás szerinti szolgáltatás-teljesítést.

7. PANASZKEZELÉS, KÁRTÉRÍTÉS

7.1 Írásbeli panasz fogadása

Szolgáltatónak a Panaszos státuszának azonosíthatóságához szükség van arra, hogy a Panaszos által rendelkezésre bocsátott ilyen tárgyú információk (érvényes és hatályos szerződéses kapcsolat) alapján meggyőződhessen arról, hogy

- a panaszos a panasz tárgya szerinti időszakban a panasz tárgya szerinti szolgáltatásra vonatkozóan rendelkezik jogosultsággal vagy nem

7.2 Azonosításra alkalmas adatok hiányában a panaszos részére kizárólag általános tájékoztatás adható.

- az Ügyfél szerződésével, annak teljesítésével kapcsolatban Szolgáltató harmadik személy részére – jogszabályi kötelezettségein túlmutatóan - adatot nem szolgáltat ki;
- a panaszos által előadottak kivizsgálását, a panasz elbírálását nem kezdheti meg, azzal kapcsolatban a panaszos részére információt nem adhat.

7.3 A szolgáltatások minőségével kapcsolatos panaszokat az Ügyfélnek haladéktalanul, de legkésőbb a megfelelő információk kézhezvétele után 10 (tíz) napon belül kell benyújtania. Az Ügyfél felel a panasz késedelmes benyújtásából származó károkért. A minőségi panaszt vagy garanciális igényt az azt alátámasztó bizonyítékokkal együtt írásban kell benyújtani Szolgáltató számára. A minőségi panasz benyújtása nem feltétlenül mentesíti az Ügyfelet fizetési kötelezettsége alól.

7.4 A beazonosítást követően a panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

7.5 Írásbeli panasz kivizsgálása érdekében Szolgáltató az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 napon belül küldi meg a panaszosnak.

Ezen időtartam kezdőnapja az a nap, amikor az alábbi két feltétel egyidejűleg teljesül:

- a benyújtó személye egyértelműen tisztázott
- a tartalma szerint panasznak minősülő bejelentés Megbízott rendelkezésére áll.

7.6 Panaszra történő válaszadás

A panasz kivizsgálását követően válaszában közérthetően és részletesen kitér a következőkre:

- panasz teljes körű kivizsgálásának az eredménye,
- a panasz rendezésére vagy a megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve
- a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára,

7.7 Nem minősül panasznak: nem minősül panasznak, ha Ügyfél meglévő szerződésével kapcsolatban kérést, javaslatot fogalmaz meg vagy információt kér, ezek fejlesztésére javaslatot tesz, vagy ezeket érintően véleményt fogalmaz meg.

7.8 A Szolgáltató a Polgári Törvénykönyv általános szabályai szerint felel az Ügyfélnek okozott károkért. A Szolgáltató nem vállal felelősséget az Ügyfél által elszenvedett olyan károkért, melyeket az Ügyfél intézkedése vagy intézkedésének elmulasztása, esetleg hiányos vagy téves adatszolgáltatása okoz. A Szolgáltató nem felel az Ügyfél nyereségének elvesztéséért. A Szolgáltató semmilyen körülmények között nem vállal felelősséget a károkozás egyéb formáihoz kapcsolódó károkért, például következményes kárért, a nyereség elvesztéséért vagy egyéb veszteségért.

7.9 A Szolgáltató a szolgáltatási / termék vásárlási díj (vételár) legfeljebb 100%-áig köteles megtéríteni a bizonyítottan általa okozott károkat, de a kártérítési összeg semmilyen esetben sem haladhatja meg Ügyfelenként az 500 eurót.

8. Egyéb jogérvényesítési lehetőségek

Szolgáltató és az Ügyfél (jogi szempontból Fogyasztó) a vitás ügyeket békés úton próbálják rendezni. Amennyiben azonban a Felek között esetlegesen fennálló jogvita Szolgáltatóval szemben folytatott tárgyalások során nem rendeződik, a jogvita rendezésére az alábbi lehetőségek állnak rendelkezésre:

- Elállási jog: A szemüveg, amit a megrendelő megrendelt a megrendelő szeméhez, dioptriájával, egyedileg készült el! (dioptria, szemtávolság stb) Gyógyászati segédeszköznek minősül, ezért a Buba Optika Kft-nek az elállás jogát nem áll módjában biztosítani, így a megrendelt termékek visszamondásra/elállásra nincs lehetőség.
- Bírósági eljárás kezdeményezése

Felhasználó jogosult a jogvitából származó követelésének bíróság előtti érvényesítésére polgári eljárás keretében a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, valamint a Polgári Perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény rendelkezései szerint.

- Panasztétel a járási hivatalnál

A Fogyasztó panaszával személyesen, postai úton vagy e-mailben a fogyasztóvédelmi hatósághoz fordulhat. A fogyasztóvédelmi hatóság kijelöléséről szóló 387/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet szerint közigazgatási hatósági ügyekben elsőfokon a járási hivatal, illetve a megyeszékhely szerinti járási hivatal, másodfokon országos illetékességgel a Pest Megyei Kormányhivatal jár el.

A járási hivatalok elérhetőségei: <http://jarasinfo.gov.hu>

- Békéltető testület eljárásának kezdeményezése
- 8.1 Fogyasztó panaszával békéltető testülethez (a továbbiakban: Békéltető Testület) is fordulhat. A békéltető testület hatáskörébe tartozik a fogyasztói jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezése. A békéltető testület feladata, hogy megkísérelje a fogyasztói jogvita rendezése céljából egyezség létrehozását a felek között, ennek eredménytelensége esetén az ügyben döntést hoz a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében. A békéltető testület a fogyasztó vagy Szolgáltató kérésére tanácsot ad a fogyasztót megillető jogokkal és a fogyasztót terhelő kötelezettségekkel kapcsolatban
 - 8.2 Fogyasztónak minősül az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje.
 - 8.3 A Békéltető Testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában fogyasztónak minősül a külön törvény szerinti civil szervezet, egyház, társasház, lakásszövetkezet, mikro-, kis- és középvállalkozás is, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz, vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje.
 - 8.4 Szolgáltatót a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli. Ennek keretében köteles a Békéltető Testület eljáró tanácsának elnöke által megküldött értesítés részére történt kézbesítésétől számított 8 napon belül írásban nyilatkozni a fogyasztónak minősülő Megrendelő igényének jogosságát és az ügy körülményeit, valamint a tanács döntésének kötelezőként történő elfogadását illetően. Nyilatkozatában meg kell jelölnie az állításait alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait, valamint csatolnia szükséges azokat az okiratokat (ezek másolatát), amelyek tartalmára bizonyítékként hivatkozik.
 - 8.5 A fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2013. május 21-i 524/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet alkalmazásának kivételével a Szolgáltató a meghallgatáson egyezség létrehozatalára feljogosított személy részvételét biztosítani köteles. Amennyiben a Szolgáltató székhelye nem a területileg illetékes békéltető testületet működtető kamara szerinti megyébe van bejegyezve, a Szolgáltató együttműködési kötelezettsége a fogyasztó igényének megfelelő írásbeli egyezségkötés lehetőségének felajánlására terjed ki.

A békéltető testületek elérhetősége:

Bács-Kiskun Megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Békéltető Testület Cím: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.

Levelezési cím: 6001 Kecskemét Pf. 228.

Telefon: 06-76-501-500,

Fax: 06-76-501-538

E-mail: mariann.matyus@hbmkk.hu –

Web: www.bacsbekeltetes.hu

Baranya Megyei Békéltető Testület

Cím: 7625 Pécs, Majorossy I. u. 36.

Telefon: 06-72-507-154,

Fax: 06-72-507-152

E-mail: kerelem@baranyabekeltetes.hu, info@baranyabekeltetes.hu Web: www.pbkik.hu, www.pecsikamara.hu,
www.baranyabekeltetes.hu

Békés Megyei Békéltető Testület

Cím: 5600 Békéscsaba, Penza ltp. 5.

Telefon: 06-66-324-976,

Fax: 06-66-324-976,

E-mail: bekeltetes@bmkik.hu

Web: www.bmkik.hu

Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető Testület Cím: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.

Telefon: 06-46-501-091, 501-870,

Fax: 06-46-501-099

E-mail: kalna.zsuzsa@bokik.hu –

Web: www.bokik.hu

Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Budapesti Békéltető Testület Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.

Telefon: 06-1-488-2131,

Fax: 06-1-488-2186

E-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu –

Web: www.bekeltet.bkik.hu

Csongrád Megyei Békéltető Testület

Cím: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.

Telefon: 06-62-554-250/118,

Fax: 06-62-426-149

E-mail: bekelteto.testulet@csmkik.hu –

Web: www.csmkik.hu

Fejér Megyei Békéltető Testület

Cím: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.

Telefon: 06-22-510-310, 06-22-510-323,

Fax: 06-22-510-312

E-mail: fmkik@fmkik.hu –

Web: www.fmkik.hu

Győr-Moson-Sopron Megyei Békéltető Testület

Cím: 9021 Győr, Szent István út 10/a.

Telefon: 06-96-520-217,

Fax: 06-96-520-218

E-mail: bekeltetotestulet@gymkik.hu –

Web: gymkik.hu

Hajdú-Bihar Megyei Békéltető Testület

Székhely: 4025 Debrecen, Petőfi tér 10.

Ügyintézés helyszíne: 4025 Debrecen, Vörösmarty u. 13-15.

Telefon: 06-52-500-710, 06-52-500-745,

Fax: 06-52-500-720

E-mail: bekelteto@hbkik.hu –

Web: www.hbkik.hu

Heves Megyei Békéltető Testület

Cím: 3300 Eger, Faiskola út 15.

Telefon: 06-36-429-612/122,

Fax: 06-36-323-615

E-mail: eniko.kovacs@hkik.hu

Web: www.hkik.hu

Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Békéltető Testület Cím: 5000 Szolnok, Verseggy park. 8. III. emelet 305.-306. szoba. Telefon: 06-20-373-2570

E-mail: bekeltetotestulet@jnszmkik.hu –

Web: jnszmkik.hu

Komárom-Esztergom Megyei Békéltető Testület Cím: 2800 Tatabánya, Fő tér 36.

Telefon: 06-34-513-027,

Fax: 06-34-316-259

E-mail: kemkik@kemkik.hu –

Web: www.kemkik.hu

Nógrád Megyei Békéltető Testület

Cím: 3100 Salgótarján, Alkotmány u. 9/A

Telefon: 06-32-520-860, Fax: 06-32-520-862

E-mail: nkik@nkik.hu –

Web: www.nkik.hu

Pest Megyei Békéltető Testület

Cím: 1119 Budapest, Etele út 59-61. II. emelet 240. Levelezési cím: 1364 Budapest, Pf.: 81

Telefon: 06-1-269-0703, Fax: 06-1-269-0703

E-mail: pmbekelteto@pmkik.hu

Web: www.panaszrendezes.hu

Somogy Megyei Békéltető Testület

Cím: 7400 Kaposvár, Anna u. 6.

Telefon: 06-82-501-000,

Fax: 06-82-501-046,

E-mail: skik@skik.hu –

Web: www.skik.hu

Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Békéltető Testület Cím: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.

Telefon: 06-42-311-544,

Fax: 06-42-311-750,

E-mail: bekelteto@szabkam.hu –

Web: www.szabkam.hu

Tolna Megyei Békéltető Testület

Cím: 7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25.

Telefon: 06-74-411-661,

Fax: 06-74-411-456

E-mail: kamara@tmkik.hu

Web: www.tmkik.hu

Vas Megyei Békéltető Testület

Cím: 9700 Szombathely, Honvéd tér 2.

Telefon: 06-94-312-356,

Fax: 06-94-316-936

E-mail: pergel.bea@vmkik.hu

Web: www.vmkik.hu

Veszprém Megyei Békéltető Testület

Cím: 8200 Veszprém, Radnóti tér 1. Pf.:220

Telefon: 06-88-429-008, 06-88-814-111,

Fax: 06-88-412-150

E-mail: bekelteto@veszpremikamara.hu –

Web: www.bekeltetesveszprem.hu

Zala Megyei Békéltető Testület

Cím: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi u. 24.

Telefon: 06-92-550-513,

Fax: 06-92-550-525

E-mail: zmbekelteto@zmkik.hu – –

Web: www.bekeltetes.hu

Online vitarendezési platform

Az Európai Bizottság létrehozott egy weboldalt, amelybe a fogyasztók bejegisztrelhetnek, így ezen keresztül lehetőségük nyílik arra, hogy online vásárláshoz kapcsolódó jogvitáikat ezen keresztül rendezzék egy kérelem kitöltésével, elkerülve a bírósági eljárást. Így a fogyasztók tudják érvényesíteni jogaikat anélkül, hogy például a távolság meggátolná őket ebben. Ha Ön panaszt kíván tenni egy az interneten vásárolt termékkel vagy szolgáltatással kapcsolatban, és nem akar feltétlenül bírósághoz fordulni, igénybe veheti az online vitarendezés eszközét. A portálon a panaszos és a panasszal érintett kereskedő közösen kiválaszthatják a panasz kezelésével megbízni kívánt vitarendezési testületet.

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=HU>

9. Vegyes rendelkezések

9.1 Szolgáltató jogosult az ÁSZF egyoldalú módosítására mindazon esetekben, amikor azt a gazdasági körülményekben beállt változások, így különösen a Szolgáltató működésére vonatkozó lényeges feltételek változásai vagy a jogszabályoknak való megfelelés ezt indokolják. Amennyiben Ügyfél / Fogyasztó (Megbízó) az ÁSZF módosítás hatályba lépését követően szerződik, az egyben az ÁSZF módosítás Fogyasztó részéről történő elfogadását is jelenti.

9.2 Az ÁSZF és annak mindenkor módosítása a weboldalon való megjelenéssel egyidejűleg lép hatályba.

9.3 Jelen ÁSZF hatálya kiterjed valamennyi Ügyfélre, valamint a Szolgáltatóra.

9.4 Szolgáltató kötelezettsége teljesítéséhez közreműködőt jogosult igénybe venni. Ennek jogellenes magatartásáért teljes felelősséggel tartozik, úgy, mintha a jogellenes magatartást saját maga követte volna el.

9.5 Ha a jelen ÁSZF bármely része érvénytelenné, jogtalaná vagy érvényesíthetatlenné válik, az nem érinti a fennmaradó részek érvényességét, jogszerűségét és érvényesíthetőségét.

9.6 Amennyiben a Szolgáltató a jelen ÁSZF alapján őt megillető jogát nem gyakorolja, a joggyakorlás elmulasztása nem tekinthető az adott jogról való lemondásnak. Bármilyen jogról történő lemondás csak az erre vonatkozó kifejezett írásbeli nyilatkozat esetén érvényes.

9.7 Vis maior, azaz – többek között, de nem kizárólag – háború, lázadás, terrorcselekmény vagy ezek fenyegetése, baleset, tűz, blokád, árvíz, földrengés, természeti katasztrófa, súlyos vihar, súlyos energiaellátási zavar, súlyos közlekedési zavar, illetve akadályozás, járvány, hatósági rendelkezés, vagy más előre nem látható és mind Szolgáltató, mind az Ügyfél által elháríthatatlan akadály következményeképpen valamelyikük nem képes valamely szerződéses kötelezettségének eleget tenni, úgy ezen személy nem tartozik felelősséggel semmilyen veszteségért vagy kárért, ami ezen események következtében előállt. Ezen rendelkezés megfelelően alkalmazandó minden, a Szolgáltató által szerződött szolgáltatásra.

9.8 Szerzői jogok: Az Ügyfél köteles kártalanítani a Szolgáltatót a tulajdonjogok, a szabadalmi jogok, a szerzői jogok vagy a szellemi tulajdonjogok állítólagos megsértése tekintetében a szerződés teljesítéséért harmadik felek kártérítési igényeivel szemben. A Szolgáltató weboldalán található valamennyi szöveg, kép kizárólag a Szolgáltató szellemi tulajdonát képezi. Annak írásos engedély nélküli másolása vagy egyéb felhasználása szerzői jogokat sért.

Budapest, 2025. június 20.

MELLÉKLET:

A FOGYASZTÓ ELÁLLÁSBÓL ÉS JÓTÁLLÁSBÓL EREDŐ JOGAI

1. ELÁLLÁS JOGA

Az Európai Parlament és a Tanács 2011/83/EU számú irányelvének, továbbá a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet szabályozása értelmében Fogyasztót indokolás nélküli elállási jog illeti meg.

A fogyasztó az elállási vagy felmondási jogát

- a. termék adásvételére irányuló szerződés esetén
 - aa. a terméknek,
 - bb. több termék adásvételekor, ha az egyes termékek szolgáltatása eltérő időpontban történik, az utoljára szolgáltatott terméknek,
 - cc. több tételből vagy darabból álló termék esetén az utoljára szolgáltatott tételnek vagy darabnak,
 - dd. ha a terméket meghatározott időszakon belül rendszeresen kell szolgáltatni, az első szolgáltatásnak,
- a fogyasztó vagy az általa megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy általi átvételének napjától számított tizennégy napon belül gyakorolhatja.

Ha a Szolgáltató a jelen tájékoztatásnak nem tesz eleget, a 14 napos elállási határidő tizenkét hónappal meghosszabbodik. Ha a Szolgáltató a termék kézhezvételének vagy a szerződés megkötésének napjától számított 14 nap lejártát követően, de 12 hónapon belül megadja a tájékoztatást, úgy az elállásra nyitva álló határidő e tájékoztatás közzétételétől számított 14 nap.

- b. A Fogyasztó az elállási jogát gyakorolhatja az erre vonatkozó egyértelmű nyilatkozatával, vagy a 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet 2. mellékletében meghatározott nyilatkozat-minta útján.
- c. Az elállási jog gyakorlására nyitva álló idő attól a naptól számított 14 nap elteltével jár le, amelyen Fogyasztó, vagy az általa megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy a terméket átveszi.
- d. Fogyasztó a szerződés megkötésének napja, és a termék átvételének napja közötti időszakban is gyakorolhatja elállási jogát.
- e. A termék visszaküldésének költségét a Fogyasztónak kell viselnie, a Szolgáltató nem vállalta e költség viselését.
- f. Az elállási jog gyakorlása esetén a Fogyasztót a termék visszajuttatásának költségén kívül más költség nem terheli.
- g. **Nem illeti meg az elállási jog Fogyasztót olyan nem előre gyártott termék esetében, amelyet a Fogyasztó utasítása alapján vagy kifejezett kérésére állítottak elő, vagy olyan termék esetében, amelyet egyértelműen a fogyasztó személyére szabtak.**

A jelen ÁSZF szerinti szolgáltatás e kategóriába tartozik.

A Fogyasztó szintén 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;

A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló [45/2014. \(II.26.\) Korm. rendelet](#) itt érhető el. Az Európai Parlament és a Tanács 2011/83/EU számú irányelve [itt érhető el.](#)

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

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

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

- h. (Csak akkor alkalmazandó, ha Szolgáltató szolgáltatást is nyújt az értékesítés mellett.) Ha a Fogyasztó a teljesítés megkezdését követően felmondja a távollévők között kötött szerződést, köteles a felmondás vállalkozással való közlése időpontjáig teljesített szolgáltatással arányos díjat a vállalkozás számára megfizetni. A Fogyasztó által arányosan fizetendő összeget a szerződésben megállapított ellenszolgáltatás adóval növelt teljes összege alapján kell megállapítani. Ha a Fogyasztó bizonyítja, hogy az ily módon megállapított teljes összeg túlzottan magas, az arányos összeget a szerződés megszűnésének időpontjáig teljesített szolgáltatások piaci értéke alapján kell kiszámítani.

2. JÓTÁLLÁS, SZAVATOSSÁG

Hibás teljesítés

Szolgáltató hibásan teljesít, ha a szolgáltatás a teljesítés időpontjában nem felel meg a szerződésben vagy jogszabályban megállapított minőségi követelményeknek. Nem teljesít hibásan Szolgáltató, ha a jogosult a hibát a szerződéskötés időpontjában ismerte, vagy a hibát a szerződéskötés időpontjában ismernie kellett.

Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződésben semmis az a kikötés, amely e fejezetnek a kellékszavatosságra és a jótállásra vonatkozó rendelkezéseitől a Fogyasztó hátrányára tér el.

Több szavatossági jog csak a Polgári Törvénykönyv szerinti fogyasztónak minősülő Felhasználókat illeti meg.

Vállalkozásnak minősülő Felhasználó: olyan személy, aki a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körében jár el.

Kellékszavatosság

- Milyen esetben élhet Felhasználó a kellékszavatossági jogával?

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

- Milyen jogok illetik meg a Felhasználót a kellékszavatossági igénye alapján?

Felhasználó – választása szerint – az alábbi kellékszavatossági igényekkel élhet: kérhet kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha az ezek közül a Felhasználó által választott igény teljesítése lehetetlen vagy a 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 – végső esetben – a szerződéstől is elállhat. Választott kellékszavatossági jogáról egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban Felhasználó viseli, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra a vállalkozás adott okot.

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

- a vállalkozás nem végezte el a kijavítást vagy kicserélést, vagy elvégezte azt, de részben vagy egészben nem végezte el a leszerelést és az újbóli üzembe helyezést, vagy megtagadta az áru szerződésszerűvé tételét;
- ismételt teljesítési hiba merült fel, annak ellenére, hogy a vállalkozás megkísérelte az áru szerződésszerűvé tételét;
- a teljesítés hibája olyan súlyú, hogy azonnali árleszállítást vagy az adásvételi szerződés azonnali megszüntetését teszi indokolttá; vagy
- a vállalkozás nem vállalta az áru szerződésszerűvé tételét, vagy a körülményekből nyilvánvaló, hogy a vállalkozás 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, a vállalkozást 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 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 Fogyasztó közölte a hibát a vállalkozással.

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

Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés esetén a vállalkozásnak a saját költségére kell biztosítani 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 a vállalkozásnak 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 adásvételi szerződés alapján szolgáltatott áruk egy része tekintetében szünteti meg, úgy

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

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

- Milyen határidőben érvényesítheti Felhasználó kellékszavatossági igényét?

Felhasználó (ha fogyasztónak minősül) köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított kettő hónapon belül közölni. Ugyanakkor felhívjuk a figyelmét, hogy a szerződés teljesítésétől számított két éves (vállalkozás vagy használt termékek esetén 1 éves) elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait már nem érvényesítheti. (Lejáratú idővel rendelkező termékek esetében a kellékszavatosság a lejáratú idő végéig érvényesíthető).

- Kivel szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét?

Felhasználó a Szolgáltatóval szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét.

- Milyen egyéb feltétele van kellékszavatossági jogai érvényesítésének (amennyiben a Felhasználó fogyasztónak minősül)?

A teljesítéstől számított 1 éven belül a kellékszavatossági igénye érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha Felhasználó igazolja, hogy a terméket, illetve a szolgáltatást a webshopot üzemeltető vállalkozás nyújtotta. A teljesítéstől számított 1 év eltelte után azonban már Felhasználó köteles bizonyítani, hogy a Felhasználó által felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.

Termékszavatosság

- Milyen esetben élhet a Fogyasztó a termékszavatossági jogával és milyen jogok illetik meg a Fogyasztót termékszavatossági igénye alapján?

Ingó dolog hibája esetén a Fogyasztó - választása szerint - a kellékszavatossági jogát gyakorolhatja, vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint.

Termékszavatossági igényként a Fogyasztó a hibás termék kijavítását vagy kicserélését kérheti.

- Kivel szemben érvényesítheti termékszavatossági igényét?

Termékszavatossági jogait a termék előállítójával vagy forgalmazójával (a továbbiakban együtt: gyártó) szemben gyakorolhatja.

- Milyen esetben minősül a termék hibásnak?

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

- Milyen határidőben érvényesítheti a Fogyasztó termékszavatossági igényét?

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

- Milyen bizonyítási szabály érvényesül termékszavatossági igény érvényesítése esetén?

Termékszavatossági igény érvényesítése esetén Önnek kell bizonyítania, hogy a termékhiba a gyártó általi forgalomba hozatal időpontjában fennállt.

- A gyártó milyen esetben mentesül termékszavatossági kötelezettsége alól?

A gyártó 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 a mentesüléshez elegendő egy okot bizonyítania.

Szolgáltató felhívja az Ön figyelmét, hogy a Fogyasztó ugyanazon hiba miatt a vállalkozással szemben kellékszavatossági és a gyártóval szemben termékszavatossági igényt egyszerre, egymással párhuzamosan is érvényesíthet. Termékszavatossági igényének eredményes érvényesítése esetén a kicserélt termékre, illetve a termék javítással érintett részére vonatkozó kellékszavatossági igényét a továbbiakban már csak a gyártóval szemben érvényesítheti.

Jótállás (új tartós fogyasztási cikkek esetén)

- Milyen esetben élhet Fogyasztó a jótállási jogával?

Hibás teljesítés esetén az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet alapján a Szolgáltató jótállásra köteles, ha a felhasználó Fogyasztónak minősül.

- Fogyasztót milyen jogok és milyen határidőn belül illetik meg jótállás alapján?

A jótállás időtartama:

- a) 10 000 forintot elérő, de 250 000 forintot meg nem haladó eladási ár esetén két év,
- b) 250 000 forint eladási ár felett három év.

E határidők elmulasztása jogvesztéssel jár.

A jótállási határidő a fogyasztási cikk Fogyasztó részére történő átadása, vagy ha az üzembe helyezést a Szolgáltató vagy annak megbízottja végzi, az üzembe helyezés napjával kezdődik.

Amennyiben a Fogyasztó a fogyasztási cikket az átadástól számított hat hónapon túl helyezteti üzembe, akkor a jótállási határidő kezdő időpontja a fogyasztási cikk átadásának napja.

A Fogyasztó a kijavítás iránti igényét választása szerint a Szolgáltató székhelyén, bármely telephelyén, fióktelepén és a vállalkozás által a jótállási jegyen feltüntetett javítószolgálatnál közvetlenül is bejelentheti.

Jótállási igénye alapján a jogosult választása szerint

1. kijavítást vagy kicserélést igényelhet, kivéve, ha a választott jótállási jog teljesítése lehetetlen, vagy ha az a kötelezettnek - másik jótállási igény teljesítésével összehasonlítva - aránytalan többletköltséget eredményezne, figyelembe véve a szolgáltatás hibátlan állapotban képviselt értékét, a szerződésszegés súlyát és a jótállási jog teljesítésével a jogosultnak okozott érdeksérelmet; vagy
2. az ellenszolgáltatás arányos leszállítását igényelheti, vagy a szerződéstől elállhat, ha a kötelezett a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta, e kötelezettségének a (...) nem tud eleget tenni, vagy ha a jogosultnak a kijavításhoz vagy kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt.

Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.

Törekedni kell a 15 napra.

A fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól szóló 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet 5.§-a alapján a Szolgáltatónak törekednie kell arra, hogy a kijavítást vagy kicserélést legfeljebb **15 napon belül** elvégezze. Ha a kijavítás vagy a kicserélés időtartama a 15 napot meghaladja, akkor a Szolgáltató 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 kiderül, hogy nem javítható a termék

Ha a jótállási időtartam alatt a fogyasztási cikk első alkalommal történő javítása során a Szolgáltató részéről megállapítást nyer, hogy a fogyasztási cikk **nem javítható**, a Fogyasztó eltérő rendelkezése hiányában a Szolgáltató köteles a fogyasztási cikket **8 napon belül kicserélni**. Ha a fogyasztási cikk cseréjére nincs lehetőség, a Szolgáltató köteles a vételárat **8 napon belül a Fogyasztó részére visszatéríteni**.

Ha negyedszer is elromlik a termék

Ha a jótállási időtartam alatt a fogyasztási cikk három alkalommal történő kijavítást követően ismét meghibásodik, - a fogyasztó eltérő rendelkezése hiányában - a vállalkozás köteles a fogyasztási cikket nyolc napon belül kicserélni. Ha a fogyasztási cikk kicserélésére nincs lehetőség, a vállalkozás köteles a jótállási jegyen, ennek hiányában a fogyasztó által bemutatott, a fogyasztási cikk ellenértékének megfizetését igazoló bizonylaton - az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlán vagy nyugtán - feltüntetett vételárat **8 napon belül a fogyasztó részére visszatéríteni**.

Ha nem sikerül 30 napon belül kijavítani

Ha a fogyasztási cikk kijavításra a kijavítási igény vállalkozás részére való közlésétől számított 30. napig nem kerül sor, - a fogyasztó eltérő rendelkezése hiányában - a vállalkozás köteles a fogyasztási cikket a harmincnapos határidő eredménytelen elteltét követő 8 napon belül kicserélni. Ha a fogyasztási cikk cseréjére nincs lehetőség, a vállalkozás köteles a jótállási jegyen, ennek hiányában 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 30 kijavítási határidő eredménytelen elteltét követő 8 napon belül a fogyasztó részére visszatéríteni.

- Mikor mentesül a vállalkozás a jótállási kötelezettsége alól?

A Szolgáltató jótállási kötelezettsége alól csak abban az esetben mentesül, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett. Felhívom a figyelmét, hogy a Fogyasztó ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és jótállási igényt, valamint termékszavatossági és jótállási igényt egyszerre, egymással párhuzamosan is érvényesíthet. Ha viszont a Fogyasztó egy adott hiba miatt egyszer sikerrel érvényesítette hibás teljesítésből eredő igényét (például a vállalkozás kicserélte a terméket), ugyanezen hiba tekintetében más jogi alapon erre már nem tarthat igényt.

- Szolgáltató nem tartozik jótállással a jótállási időn túl (szakmailag elvárható élettartam) a természetes elhasználódásból/avulásból származó károkért.
 - Szolgáltató nem tartozik továbbá szavatossággal, illetve jótállással az olyan károkért, amelyek a kárveszély átszállása utáni hibás vagy gondatlan kezelésből, túlzott igénybevételből, illetve a meghatározottól eltérő behatásokból, illetve egyéb, a termékek nem rendeltetésszerű használatából keletkeztek.
 - Ha a Fogyasztó a fogyasztási cikk meghibásodása miatt a vásárlástól (üzembe helyezéstől) számított három munkanapon belül érvényesít csereigényt, Szolgáltató köteles a fogyasztási cikket kicserélni, feltéve, hogy a meghibásodás a rendeltetésszerű használatot akadályozza.
- Milyen további követelmények támaszthatóak a jótállási jogok gyakorlásának feltételéül?

Fogyasztási cikk megfelelő üzembe helyezése vagy annak üzemben tartása érdekében támaszthatók speciális követelmények (például időszakos felülvizsgálat) a fogyasztóval szemben, feltéve, ha a megfelelő üzembe helyezés vagy üzemben tartás más módon nem biztosítható, és a követelmény teljesítése nem jelent aránytalan terhet a fogyasztó számára.

3. A SZAVATOSSÁGI IGÉNY ESETÉN TÖRTÉNŐ ELJÁRÁS *(fogyasztónak minősülő felhasználók esetén)*

- 3.1 Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződésben a felek megállapodása a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól szóló 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet) rendelkezéseitől a fogyasztó hátrányára nem térhet el.
- 3.2 A Fogyasztó kötelessége a szerződés megkötésének bizonyítása (számlával, vagy akár csak nyugtával).
- 3.3 A szavatossági kötelezettség teljesítésével kapcsolatos költségek a Szolgáltatót terhelik (Ptk. 6:166. §).
- 3.4 A Szolgáltató a Fogyasztó nála bejelentett szavatossági vagy jótállási igényéről jegyzőkönyvet köteles felvenni.
- 3.5 A jegyzőkönyv másolatát haladéktalanul, igazolható módon a Fogyasztó rendelkezésére kell bocsátani.
- 3.6 Ha a Szolgáltató a Fogyasztó szavatossági vagy jótállási igényének teljesíthetőségéről annak bejelentésekor nem tud nyilatkozni, álláspontjáról – az igény elutasítása esetén az elutasítás indokáról és a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről is – öt munkanapon belül, igazolható módon köteles értesíteni a Fogyasztót.
- 3.7 A Szolgáltató a jegyzőkönyvet az annak felvételétől számított három évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóság kérésére bemutatni.
- 3.8 A Szolgáltatónak törekednie kell arra, hogy a kijavítást vagy kicserélést legfeljebb tizenöt napon belül elvégezze. Ha a kijavítás vagy a kicserélés időtartama a 15 napot meghaladja, akkor a Szolgáltató 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.

