

## Általános Szerződési Feltételek

Az Általános Szolgáltatási Feltételek („ÁSZF”) tartalmazza az cég: LINEA-FOTO KFT (székhely: 8400 Ajka Váci M. utca. 45, adószám: 12649169-2-19), mint szolgáltató (“**Szolgáltató**”) által üzemeltetett web áruház használatára vonatkozó általános szerződési feltételeket. Kérjük, hogy csak akkor vegye igénybe szolgáltatásainkat, amennyiben minden pontjával egyetért, és kötelező érvényűnek tekinti magára nézve. Megkötendő szerződés nem kerül iktatásra, kizárólag elektronikus formában kerül megkötésre (nem minősül írásba foglalt szerződésnek), magatartási kódexre nem utal.

### 1. Szolgáltató adatai:

A szolgáltató neve: LINEA-FOTO KFT

A szolgáltató székhelye: 8400 Ajka Váci M. utca. 45.

A szolgáltató elérhetősége, az igénybe vevőkkel való kapcsolattartásra szolgáló, rendszeresen használt elektronikus levelezési címe: [lineafoto@lineafoto.hu](mailto:lineafoto@lineafoto.hu), [lineafotoajka@gmail.com](mailto:lineafotoajka@gmail.com)

Nyilvántartásban bejegyző hatóság neve (cégbíróság):

Veszprém Megyei Bíróság, mint Cégbíróság – Veszprém 2001. május 10-én

Cégjegyzékszám: 19-09-505871

Adószáma: 12649169-2-19

Telefonszáma: + 36 30 994 69 88

A szerződés nyelve: magyar

### 2. Alapvető rendelkezések:

A jelen Szabályzatban nem szabályozott kérdésekre, valamint jelen Szabályzat értelmezésére a magyar jog az irányadó, különös tekintettel a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény („Ptk.”) és az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. (Elker. tv.) törvény, valamint a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet vonatkozó rendelkezéseire. A vonatkozó jogszabályok kötelező rendelkezései a felekre külön kikötés nélkül is irányadók.

A jelen Szabályzat 2021. április 11. nap napjától hatályos és visszavonásig hatályban marad. A Szolgáltató jogosult egyoldalúan módosítani a Szabályzatot.

Felhasználó, amennyiben belép a Szolgáltató által üzemeltetett weboldalra, vagy annak tartalmát bármilyen módon olvassa – akkor is, ha nem regisztrált felhasználója a weboldalnak, a Szabályzatban foglaltakat magára nézve kötelezőnek ismeri el. Amennyiben a Felhasználó nem fogadja el a feltételeket, nem jogosult a weboldal tartalmának megtekintésére.

Szolgáltató fenntart magának minden jogot a weboldal, annak bármely részlete és az azon megjelenő tartalmak, valamint a weboldal terjesztésének tekintetében. Tilos a weboldalon megjelenő tartalmak vagy azok bármely részletének letöltése, elektronikus tárolása, feldolgozása és értékesítése a Szolgáltató írásos hozzájárulása nélkül.

### 3. Regisztráció/vásárlás

Felhasználó a weboldalon történő vásárlásával/regisztrációjával kijelenti, hogy jelen ÁSZF, és a weboldalon közzétett Adatkezelési tájékoztató feltételeit megismerte és elfogadja, az adatkezelésekhez hozzájárul.

Felhasználó a vásárlás/regisztráció során köteles a saját, valós adatait megadni. A vásárlás/regisztráció során megadott valótlan, vagy más személyhez köthető adatok esetén a létrejövő elektronikus szerződés semmis. Szolgáltató kizárja felelősségét, amennyiben Felhasználó más nevében, más személy adataival veszi igénybe szolgáltatásait.

A Szolgáltatót a Felhasználó által tévesen és/vagy pontatlanul megadott adatokra visszavezethető szállítási késedelemért, illetve egyéb problémáért, hibáért semminemű felelősség nem terheli.

A Szolgáltatót nem terheli felelősség az abból adódó károkért, ha Felhasználó a jelszavát elfelejti, vagy az illetéktelenek számára bármely nem a Szolgáltatónak felróható okból hozzáférhetővé válik.

#### 4. Megvásárolható termékek, szolgáltatások köre

A megjelenített termékek online/személyesen/telefonon rendelhetők meg. A termékekre vonatkozóan megjelenített árak forintban értendők, tartalmazzák a törvényben előírt áfát, azonban nem tartalmazzák a házhoz szállítás díját. Külön csomagolás költség nem kerül felszámításra.

A web shopban Szolgáltató részletesen feltünteti a termék nevét, leírását, a termékekről fotót jelenít meg. A termékek adatlapján megjelenített képek eltérhetnek a valóságostól, illusztrációként szerepelhetnek. Nem vállalunk felelősséget a web shopban megjelenő kép és a termék tényleges kinézete miatti különbözőség miatt.

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

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 szállítani, hanem felajánlhatja a helyes áron történő szállítást, amelynek ismeretében az Ügyfél elállhat vásárlási szándékától.

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. Ennek alapján a hibás/téves áron visszaigazolt megrendelés semmis szerződésnek tekintendő.

#### 5. Rendelés menete

Felhasználó a regisztrációját követően bejelentkezik a webshopba. Felhasználó a megvásárolni kívánt termék, termékek darabszámát beállítja. Felhasználó kosárba helyezi a kiválasztott termékeket. Felhasználó bármikor megtekintheti a kosár tartalmát a „kosár” ikonra kattintva. Amennyiben Felhasználó további terméket szeretne kosárba helyezni, kiválasztja a „tovább vásárolok” gombot. Ha nem szeretne további terméket vásárolni, ellenőrzi a megvásárolni kívánt termék darabszámát. A „törlés - X” ikonra kattintva törölheti a kosár tartalmát. Mennyiség véglegesítéséhez a „frissítés” ikonra kattint Felhasználó.

Felhasználó kiválasztja a szállítási címet, majd a szállítási/fizetési módot, melynek típusai a következők:

##### Fizetési módok:

**Személyes átvétel:** Kézpénzben a Szolgáltató üzlethelységében vagy a Szolgáltató által megjelölt egyéb helyen történő átvételkor: Az áru átvételkor történő fizetés választása esetén a Felhasználó a Szolgáltató üzlethelységében vagy a Szolgáltató által megjelölt egyéb helyszínen fizeti meg a termék vételárát kézpénzben. Kézpénzes fizetésre csak magyar forintban (HUF) van lehetőség.

**Fizetés utánvétellel:** Amennyiben a megrendelt termék futárszolgálattal kerül kiszállításra, lehetőség van arra, hogy a Felhasználó a megrendelés végösszegét a futárnak teljesítse kézpénzben a megrendelt termék(ek) átvételkor.

**Átutalással:** Felhasználó a megrendelt termékek ellenértékét a visszaigazoló e-mailben található bankszámlára 3 napon belül köteles átutalni. Az összeg Szolgáltató bankszámláján történő jóváírását követően a Felhasználó jogosult a termék(ek) általa meghatározott módon történő átvételére.

**Szállítási költség:** a megrendelt terméket, képeket az MPL futárszolgálat munkatársai fogják kiszállítani a rendeléskor megadott címre.

*A szállítási költség:*

<i>1- 20.000 Ft-ig</i>	<i>1.950.- Ft</i>
<i>20.001 Ft - 40.000.- Ft</i>	<i>3.000.- Ft</i>
<i>40.001.- Ft - felett</i>	<i>4.500.- Ft</i>

Amennyiben a webshopban hiba vagy hiányosság lép fel a termékeknél vagy az áraknál, fenntartjuk a jogot a korrekcióra. Ilyen esetben a hiba felismerése illetve módosítása után azonnal tájékoztatjuk a vevőt az új adatokról. Felhasználó ezt követően még egyszer megerősítheti a megrendelést, vagy elállhat a szerződéstől. A fizetendő végösszeg a megrendelés összesítése és visszaigazoló levél alapján minden költséget tartalmaz. A számlát (és ha tartozik a termékhez, a jótállási jegyet) a csomag tartalmazza. Felhasználó köteles a csomagot kézbesítéskor a futár előtt megvizsgálni, és termékeken, csomagoláson észlelt esetleges sérülés esetén köteles jegyzőkönyv felvételét kérni, sérülés esetén a csomagot nem köteles átvenni. Utólagos, jegyzőkönyv nélküli reklamációt Szolgáltató nem fogad el! A csomagok kézbesítése munkanapokon történik 8-17 óra közötti időszakban. Az adatok megadását követően Felhasználó a "megrendelés" gombra kattintva tudja elküldeni megrendelését, előtte azonban még egyszer ellenőrizheti a megadott adatokat, illetve megjegyzést is küldhet a megrendelésével, vagy e-mailben jelezheti felénk egyéb, rendeléssel kapcsolatos kívánságát.

Felhasználó a megrendeléssel tudomásul veszi, hogy fizetési kötelezettsége keletkezik.

Adatbeviteli hibák javítása: Felhasználó a megrendelési folyamat lezárása előtt minden esetben vissza tud lépni az előző fázisba, ahol javítani tudja a bevitt adatokat. Részletesen: A rendelés során lehetőség van a kosár tartalmának megtekintésére, illetve módosítására, amennyiben a kosár nem a megrendelni kívánt mennyiséget tartalmazza, úgy a mennyiség oszlopban található adatbeviteli mezőbe Felhasználó be tudja írni a rendelni kívánt mennyiség darabszámát, majd megnyomja a „frissítés/kosár frissítése” gombot. Amennyiben törölni kívánja Felhasználó a kosárban található termékeket, akkor az „X” „törlés” gombra kattint. A rendelés során a Felhasználónak folyamatosan lehetősége van a bevitt adtok javítására/törlésére.

Felhasználó e-mail-ben a megrendelés elküldését követően visszaigazolást kap. Amennyiben e visszaigazolás Felhasználó megrendelésének elküldésétől számított, a szolgáltatás jellegétől függő elvárható határidőn belül, de legkésőbb 48 órán belül Felhasználóhoz nem érkezik meg, Felhasználó az ajánlati kötöttség vagy szerződéses kötelezettség alól mentesül. A megrendelés és annak visszaigazolása akkor tekintendő a Szolgáltatóhoz, illetve az Felhasználóhoz megérkezettnek, amikor az számára hozzáférhetővé válik. Szolgáltató kizárja a visszaigazolási felelősségét, ha a visszaigazolás azért nem érkezik meg időben, mert Felhasználó rossz e-mail címet adott meg regisztrációja során, vagy a fiókjához tartozó tárhely telítettsége miatt nem tud üzenetet fogadni.

Felhasználó tudomásul veszi, hogy az előző pontban taglalt visszaigazolás csupán automata visszaigazolás, az szerződést nem keletkeztet. A szerződés akkor jön létre, amikor Szolgáltató az előző pontban megnevezett automata visszaigazolást követően egy újabb e-mailben értesíti a Felhasználót a megrendelés részleteiről és várható teljesítéséről.

#### *A megrendelések feldolgozása és teljesítés*

A megrendelések feldolgozása nyitvatartási időben történik. A megrendelés feldolgozásaként megjelölt időpontokon kívül is van lehetőség a megrendelés leadására, amennyiben az a munkaidő lejárta után történik, az azt követő napon kerül feldolgozásra. Szolgáltató ügyfélszolgálat minden esetben elektronikus úton visszaigazolja, hogy mikor tudja teljesíteni a megrendelését.

*Általános teljesítési határidő, a visszaigazolástól számított 5-10 munkanapon belül.*

Az adásvételi szerződés alapján a Szolgáltató dolog tulajdonjogának átruházására, a Felhasználó a vételár megfizetésére és a dolog átvételére köteles.

Ha az eladó 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 kárveszély a fuvarozónak történő átadásakor átszáll a vevőre, ha a fuvarozót a vevő bízta meg, feltéve, hogy a fuvarozót nem az eladó ajánlotta.

Ha az eladó vállalkozás és a vevő fogyasztó, a felek eltérő megállapodásának hiányában, az eladó (jelen ÁSZF szerint: Szolgáltató) a szerződés megkötését követően késedelem nélkül, de legkésőbb harminc napon belül köteles a vevő (Felhasználó) rendelkezésére bocsátani a dolgot.

Az Szolgáltató késedelmese esetén a Felhasználó jogosult póthatáridőt tűzni. Ha az eladó a póthatáridőn belül nem teljesít, a vevő jogosult a szerződéstől elállni.

A Felhasználó póthatáridő tűzése nélkül jogosult a szerződéstől elállni, ha

a) a Szolgáltató a szerződés teljesítését megtagadta; vagy

b) a szerződést a felek megállapodása szerint vagy a szolgáltatás felismerhető rendeltetésénél fogva a meghatározott teljesítési időben - és nem máskor - kellett volna teljesíteni.

Ha Szolgáltató a szerződésben vállalt kötelezettségét azért nem teljesíti, mert a szerződésben meghatározott termék nem áll rendelkezésére, köteles erről Felhasználót haladéktalanul tájékoztatni, valamint Felhasználó által fizetett összeget haladéktalanul visszatéríteni.

## 7. Fogyasztónak minősülő Vásárló jogszabályon alapuló elállási joga

7.1. Ha a Vásárló fogyasztónak minősül, megilleti az elállás joga a távollevők között kötött szerződésekről szóló 45/2014. (II. 26.) Kormányrendelet 20. §-a értelmében a LineaFoto webáruházban vásárolt termékek tekintetében. A Ptk. 8:1.§ 3. pontja értelmében fogyasztó a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy

7.2 A fogyasztónak minősülő Vásárló jogosult a termék adásvételére irányuló szerződés esetén

a terméknek,

több tételből vagy darabból álló termék esetén az utoljára szolgáltatott tételnek vagy darabnak,

ha a terméket meghatározott időszakon belül rendszeresen kell szolgáltatni,

az első szolgáltatásnak, a Fogyasztó vagy az általa megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy általi átvételének napjától számított tizennégy (14) napon belül a szerződéstől indokolás nélkül elállni.

7.3. A fogyasztónak minősülő Vásárlót nem illeti meg az elállási jog

Lezárt csomagolású hang-, illetve képfelvétel, valamint számítógépes szoftver példányának adásvétele tekintetében, ha az átadást követően a fogyasztó a csomagolást felbontotta;

Olyan nem előre gyártott termék esetében, amelyet a fogyasztó utasítása alapján vagy kifejezett kérésére állítottak elő, vagy olyan termék esetében, amelyet egyértelműen a fogyasztó személyére szabtak.

Olyan zárt csomagolású termék egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontása után nem küldhető vissza;

7.4. A fogyasztónak minősülő Vásárlót megilleti az a jog, hogy a szerződés megkötésének a napja és a termék átvételének napja közötti időszakban is gyakorolja elállási jogát.

7.5. Ha a fogyasztónak minősülő Vásárló elállási jogával élni kíván, elállási szándékát tartalmazó egyértelmű nyilatkozatát köteles eljuttatni (postai úton, telefaxon vagy elektronikus úton küldött levél útján) a jelen ÁSZF 1. pontjában feltüntetett elérhetőségek igénybevételeivel az LINEFOTO részére az elállásra nyitva álló időszak alatt. Az elállási jog gyakorlására vonatkozó nyilatkozat mintá a jelen ÁSZF 2. sz. mellékletében található.

7.6. A fogyasztónak minősülő Vásárlót terheli annak bizonyítása, hogy elállási jogát az 12. pontban meghatározott rendelkezéseknek, illetve a vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően gyakorolta. Ha a fogyasztónak minősülő Vásárló a megjelölt határidőben, minden kétséget kizáróan igazolható módon nem küldi meg elállási nyilatkozatát, ez úgy minősül, hogy a fogyasztónak minősülő Vásárló nem teljesítette az elállási jog gyakorlásához szükséges feltételeket, ezért a szerződése nem kerül felbontásra, szerződése továbbra is hatályban marad. Írásban történő elállás esetén azt határidőben érvényesítettnek kell tekinteni, ha a fogyasztónak minősülő Vásárló az erre irányuló nyilatkozatát az elállási időszak alatt (akár a 14. naptári napon) elküldi a LineaFoto részére.

Postai úton történő közlés esetén a postára adás dátumát, e-mail vagy telefaxon keresztül történő közlés esetén az e-mail illetve a fax megérkezésének időpontját veszi figyelembe az LINEAFOTO a határidő számítás szempontjából. A fogyasztónak minősülő Vásárlónak az elállási nyilatkozatát tartalmazó levelét ajánlott küldeményként szükséges postára adnia annak érdekében, hogy hitelt érdemlően bizonyítható legyen a feladás dátuma. A fogyasztónak minősülő Vásárló határidőben gyakorolja elállási jogát, ha az elállási időszak lejártá előtt (14, azaz tizennégy nap) elküldi elállási nyilatkozatát a fentebb írtak szerint az LINEAFOTO részére.

7.7. A fogyasztónak minősülő Vásárló elállás esetén köteles a megrendelt terméket késedelem nélkül, de legkésőbb elállási nyilatkozatának közlésétől számított 14 (tizennégy) napon belül visszaküldeni az LINEAFOTO részére az alábbi címre visszaküldeni.

**Visszaküldési postacím:** a szolgáltató neve: LINEA-FOTO KFT A szolgáltató székhelye: 8400 Ajka Váci M. utca. 45. A szolgáltató elérhetősége, az igénybe vevőkkel való kapcsolattartásra szolgáló, rendszeresen használt elektronikus levelezési címe: lineafoto@lineafoto.hu, lineafotoajka@gmail.com Telefonszáma: + 36 30 994 69 88

A termék LINEAFOTO részére történő visszaküldésének költsége a fogyasztónak minősülő Vásárlót terheli. Az LINEAFOTO -nek az utánvétellel visszaküldött csomagot nem áll módjában átvenni. A termék visszaküldési költségén kívül az elállás kapcsán a Vásárlót semmilyen más költség nem terheli.

7.8. Ha a fogyasztónak minősülő Vásárló eláll a szerződéstől, haladéktalanul, de legkésőbb a Vásárló elállási nyilatkozatának kézhezvételétől számított 14 napon belül az LINEAFOTO visszatéríti a fogyasztónak minősülő Vásárló által teljesített valamennyi ellenszolgáltatást, kivéve a termék LINEAFOTO részére történő visszaküldéséért fizetett költséget, valamint azokat a többletköltségeket, amelyek amiatt merültek fel, hogy a fogyasztónak minősülő Vásárló az LINEAFOTO által felkínált, legolcsóbb szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási módot választott.

Az LINEAFOTO jogosult a visszatérítést mindaddig visszatartani, amíg vissza nem kapta a terméket, vagy a fogyasztónak minősülő Vásárló nem igazolta hitelt érdemlően, hogy azt visszaküldte: a kettő közül az LINEAFOTO a korábbi időpontot veszi figyelembe. Felhívjuk kedves vásárlóink figyelmét, előre utalásos fizetés esetén minden esetben a fizetéskor megadott bankszámlára utaljuk vissza a visszáru összeget. Készpénz visszafizetésére nincs lehetőség.

7.9. Amennyiben az LINEAFOTO ezen tájékoztatási kötelezettségének nem tett eleget az elállási határidő tizenkét hónappal meghosszabbodik. Amennyiben a 14 napos határidő lejártát követő tizenkét hónapon belül a LINEAFOTO webáruház megadja a fogyasztónak a meghatározott tájékoztatást, az elállásra vagy a felmondásra nyitva álló határidő az e tájékoztatás közzétételétől számított tizennegyedik napon jár le. Az elállás közlése vagy a kereskedelmi termék időbeni eljuttatása elegendő az elállási határidő betartásához.

7.10. Abban az esetben, ha a fogyasztónak minősülő Vásárló a termék megvásárlására irányuló szerződéstől egyoldalú nyilatkozattal eláll, azonban az elállással érintett terméket annak jellege, tulajdonságai, illetve működése megállapításához szükséges használatot meghaladó mértékben használta, a termékben bekövetkező értékcsökkenésért felelősséggel tartozik. Ezen értékcsökkenéssel arányos összeget az LINEAFOTO az elállási joggal érintett termék vételárának visszatérítése során érvényesíti, azaz ezen összeget a visszatérítendő vételárból beszámítással levonja. Az értékcsökkenés nagysága az elállással érintett termék jellege, értéke (vételára), valamint a fentiek szerinti használatból eredő kopás/elhasználódás mértéke alapján kerül megállapításra.

## 8. Jótállás, szavatosság

### Hibás teljesítés

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.

Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződésben semmis az a kikötés, amely e fejezetnek a kellékszavatosságra és a jótállásra vonatkozó rendelkezéseitől a fogyasztó hátrányára tér 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 a hibát a vállalkozás költségére Felhasználó is kijavíthatja, illetve mással kijavíttathatja 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.

*Milyen határidőben érvényesítheti Felhasználó kellékszavatossági igényét?*

Felhasználó 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 elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait már nem érvényesítheti.

*Kivel szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét?*

Felhasználó a Szolgáltatóval 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 Felhasználó igazolja, hogy a terméket, illetve a szolgáltatást a web shopot üzemeltető vállalkozás nyújtotta. A teljesítéstől számított hat hónap eltelte után azonban már Felhasználó köteles bizonyítani, hogy az Felhasználó által felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.

## **Termékszavatosság**

Milyen esetben élhet Felhasználó a termékszavatossági jogával?

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

Milyen jogok illetik meg Felhasználót termékszavatossági igénye alapján?

Termékszavatossági igényként Felhasználó 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 Felhasználó termékszavatossági igényét?*

Termékszavatossági igényét Felhasználó 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 Felhasználónak kell bizonyítania.

A gyártó (forgalmazó) milyen esetben mentesül termékszavatossági kötelezettsége alól?

A gyártó (forgalmazó) kizárólag akkor mentesül termékszavatossági kötelezettsége alól, ha bizonyítani tudja, hogy:

- a terméket nem üzleti tevékenysége körében gyártotta, illetve hozta forgalomba, vagy
- a hiba a tudomány és a technika állása szerint a forgalomba hozatal időpontjában nem volt felismerhető vagy
- a termék hibája jogszabály vagy kötelező hatósági előírás alkalmazásából ered.

A gyártónak (forgalmazónak) a mentesüléshez elegendő egy okot bizonyítania.

Felhívom figyelmét, hogy ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és termékszavatossági igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthet. Termékszavatossági igényének eredményes érvényesítése esetén azonban a kicserélt termékre, illetve kijavított részre vonatkozó kellékszavatossági igényét a gyártóval szemben érvényesítheti.

## **Jótállás**

*Milyen esetben élhet fogyasztó a jótállási jogával?*

Hibás teljesítés esetén az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló alapján a Szolgáltató jótállásra köteles, ha a felhasználó fogyasztónak minősül.

*Felhasználót milyen jogok és milyen határidőn belül illetik meg jótállás alapján?*

2021. január 01.- től a jótállási idő a termék eladási árától függően a következőképp alakul:

10 000 forinttól 100 000 forintig terjedő eladási árig: 1 év

100 000 forintot meghaladó, de legfeljebb 250 000 forintos eladási árig: 2 év

250 000 forint feletti eladási ár esetén: 3 év

A jótállási határidő kezdete főszabály szerint:

a fogyasztási cikk, fogyasztó részére történő átadása, vagy

ha az üzembe helyezést a vállalkozás vagy annak megbízottja végzi, az üzembe helyezés napja.

Jótállási határidő kezdő időpontja a fogyasztási cikk átadásának napja, ha a fogyasztó a fogyasztási cikket az átadástól számított 6 hónapon túl helyezteti üzembe.

Amennyiben a termék javítására kerül sor, 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.

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

az ellenszolgáltatás arányos leszállítását igényelheti, a hibát a kötelezett költségére maga kijavíthatja vagy mással kijavíttathatja, 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 kicseréléshöz fűződő érdeke megszűnt.

Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.

A kijavítást vagy kicserélést - a dolog tulajdonságaira és a jogosult által elvárható rendeltetésére figyelemmel - megfelelő határidőn belül, a jogosult érdekeit kímélve kell elvégezni.

*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. Felhívjuk a figyelmét, hogy ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és jótállási igényt, illetve termékszavatossági és jótállási igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthet, egyébként viszont fogyasztót a jótállásból fakadó jogok a termék-és kellékszavatosság fejezetekben leírt jogosultságoktól függetlenül megilletik.

Szolgáltató nem tartozik jótállással a jótállási időn túl a természete elhasználódásból/avulásból származó károkért.

## **9. A szavatossági igény esetén történő eljárás**

Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződésben a felek megállapodása a rendelet rendelkezéseitől a fogyasztó hátrányára nem térhet el.

A fogyasztó kötelessége a szerződés megkötésének bizonyítása (számlával, vagy akár csak nyugtával).

A szavatossági kötelezettség teljesítésével kapcsolatos költségek a Szolgáltatót terhelik (Ptk. 6:166. §).

A Szolgáltató a fogyasztó nála bejelentett szavatossági vagy jótállási igényéről jegyzőkönyvet köteles felvenni.

A jegyzőkönyv másolatát haladéktalanul, igazolható módon a fogyasztó rendelkezésére kell bocsátani.

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.

A Szolgáltató a jegyzőkönyvet az annak felvételétől számított három évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóság kérésére bemutatni.

A Szolgáltatónak törekednie kell arra, hogy a kijavítást vagy kicserélést legfeljebb tizenöt napon belül elvégezze, amennyiben ez meghaladja a 15 napot, akkor a vállalkozás köteles tájékoztatni a fogyasztót ennek várható időtartamáról. A fogyasztó előzetes beleegyezésével a tájékoztatás elektronikus úton, vagy a fogyasztó általi átvétel igazolására alkalmas más módon is megadható.

Ha az első alkalommal történő javítás során megállapítást nyer, hogy a fogyasztási cikk nem javítható, a vállalkozás köteles a fogyasztási cikket 8 napon belül kicserélni, kivéve, ha a fogyasztó másként rendelkezik.

Ha a jótállási időtartam alatt a termék három alkalommal történő kijavítást követően ismét meghibásodik, akkor 8 napon belül ki kell cserélni. Ennek feltétele, hogy a fogyasztó a termékkel kapcsolatban másként nem rendelkezik, valamint nem igényli a vételár arányos leszállítását vagy nem kívánja a fogyasztási cikket a vállalkozás költségére kijavítani vagy mással kijavíttatni.

A vállalkozás akkor is köteles a fogyasztási cikk 8 napon belüli kicserélésére, ha a cikk kijavítására a kijavítási igény közlésétől számított 30. napig nem kerül sor, és a fogyasztó eltérően nem rendelkezik.

A fenti esetekben, ha a cserére nincs lehetőség, akkor a vállalkozás köteles a vételárat 8 napon belül a fogyasztó részére visszatéríteni. E különleges szabályok egyes tartós fogyasztási cikkekre nem érvényesek, így többek között személygépkocsira, lakóautóra, lakókocsira, elektromos kerékpárra, elektromos rollerre, quadra, motorkerékpárra.

## **10. Vegyes Rendelkezések**

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

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

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

Szolgáltató és Felhasználó vitás ügyeket békés úton próbálják rendezni.

## **11. Panaszkezelés rendje**

Áruházunk célja, hogy valamennyi megrendelést megfelelő minőségben, a megrendelő teljes megelégedettsége mellett teljesítsen. Amennyiben Felhasználónak mégis valamilyen panasa van a szerződéssel vagy annak teljesítésével kapcsolatban, úgy panaszát a fenti telefonon, e-mail címen, vagy levél útján is közölheti.

Szolgáltató a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha a vásárló a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel, s annak egy másolati példányát átadja a vásárlónak.

Az írásbeli panaszt a Szolgáltatást 30 napon belül írásban megválaszolja. A panaszt elutasító álláspontját megindokolja. A panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig megőrzi a Szolgáltató, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatja.

Tájékoztatjuk, hogy a panaszának elutasítása esetén panaszával hatósági vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti, az alábbiak szerint:

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 a Szolgáltató kérésére tanácsot ad a fogyasztót megillető jogokkal és a fogyasztót terhelő kötelezettségekkel kapcsolatban.

Online adásvételi vagy online szolgáltatási szerződéssel összefüggő határon átnyúló fogyasztói jogvita esetén az eljárásra kizárólag a fővárosi kereskedelmi és iparkamara mellett működő békéltető testület illetékes.

A Fogyasztó panasza esetén igénybe veheti az Unió online vitarendezési platformot. A platform igénybe vétele egy egyszerű regisztrációt igényel az Európai Bizottság rendszerében, [ide kattintva](#). Ezt követően pedig bejelentkezés után nyújthatja be panaszát a fogyasztó az online honlapon keresztül, amelynek címe: <http://ec.europa.eu/odr>

Amennyiben a fogyasztó nem fordul békéltető testülethez, vagy az eljárás nem vezetett eredményre, úgy a fogyasztónak a jogvita rendezése érdekében lehetősége van bírósághoz fordulni. A pert keresetlevéllel kell megindítani, amelyben az alábbi információkat kell feltüntetni:

az eljáró bíróságot;

a feleknek, valamint a felek képviselőinek nevét, lakóhelyét és perbeli állását;

az érvényesíteni kívánt jogot, az annak alapjául szolgáló tényeknek és azok bizonyítékainak előadásával;

azokat az adatokat, amelyekből a bíróság hatásköre és illetékessége megállapítható;

a bíróság döntésére irányuló határozott kérelmet .

A keresetlevélhez csatolni kell azt az okiratot, illetve annak másolatát, amelynek tartalmára bizonyítékként hivatkozik.

**Elérhetőség:** Veszprém Megyei Békéltető Testület Cím: 8200 Veszprém, Radnóti tér 1. (Fsz. 115-116.)

Tel.: +36-88-814-121 (ügyfelfogadási időben), +36-88-814-111 (VKIK titkárság) E-mail: [info@bekeltetesveszprem.hu](mailto:info@bekeltetesveszprem.hu)

Web: [www.bekeltetesveszprem.hu](http://www.bekeltetesveszprem.hu), [www.veszpremikamara.hu/bekelteto-testulet](http://www.veszpremikamara.hu/bekelteto-testulet)