

Általános szerződési feltétel

BERNA MED KFT.

1. ÁSZF hatálya

Az ÁSZF hatályba lépésének napja: 2022. május hó 12.

Jelen ÁSZF a www.bernamed.hu domain nevű üzemelő weboldal szolgáltatására terjed ki, és az üzemelést végző vállalkozás (eladó), valamint a weboldalon meghirdetett termék(ek) vásárlója (a továbbiakban együtt: Felek) jogait és kötelezettségeit szabályozza és tartalmazza továbbá mindazon fogyasztói tájékoztatást, amelyet a Vállalkozás számára a vonatkozó jogszabályok előírnak.

A webáruház szolgáltatása Magyarország területére irányul, a Vállalkozás a termékek kiszállítását és átvételi lehetőségét Magyarország területén biztosítja.

A jelen általános szerződési feltételekben nem szabályozott kérdésekben a polgári törvénykönyv, a távollévők között kötött szerződésekről szóló 45/2014 (II.26.) kormányrendelet, és az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény, illetve a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény rendelkezései az irányadók.

Az ÁSZF hatálya a Szolgáltatóra/Vállalkozás, valamint a Vevőkre/fogyasztókra terjed ki. A Szolgáltató és a Vevő közötti jogviszony akkor jön létre, ha a Vevő rendszerbe való regisztrációja megtörténik, vagy a Vevő a megrendelés során jelen ÁSZF-jét elfogadja.

Az ÁSZF érvényes szövegének hatályba lépés napja az a nap, amely a honlapon feltüntetésre került. Az ÁSZF határozatlan időre szól. Az ÁSZF módosításának esetén a folyamatban lévő megrendelésekre a megrendelés dátuma szerint érvényes ÁSZF rendelkezései vonatkoznak.

Adatvédelemre és az adatkezelés biztonságára vonatkozó információk:

Az Ön/fogyasztó személyes adatainak védelme a Szolgáltató/Vállalkozás és partnerei számára kiemelt fontosságú. A Szolgáltató/Vállalkozás a személyes adatok kezelése során az Európai Parlament és a Tanács (EU) természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (GDPR) szóló 2016/679. számú rendelete alapján jár el.

2. ÁSZF-ben használatos fontosabb fogalmak

adásvételi szerződés: A Polgári Törvénykönyv szerint adásvételi szerződés, valamint minden olyan szerződés, amelynek árú és szolgáltatások egyaránt tárgyát képezik,

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

távollévők közötti kommunikációt lehetővé tevő eszköz: olyan eszköz, amely alkalmas a felek távollétében – szerződés megkötése érdekében – szerződési nyilatkozat megtételére. Ilyen

eszköz különösen a címzett vagy a címzés nélküli nyomtatvány, a szabványlevél, a sajtótermékben közzétett hirdetés megrendelőlap, a katalógus, a telefon, a telefax és az internetes hozzáférést biztosító eszköz,

termék: ingó dolog, kivéve ha a végrehajtási eljárás vagy más hatósági intézkedés folytán eladott dolog, terméknek minősül a tartályban, palackban vagy egyéb módon korlátozott mennyiségben vagy meghatározott úrtartalommal kisserelt víz, gáz és villamos energia,

vásárló (fogyasztó): a weboldalon meghirdetett termékek megvásárlását megrendelés útján kezdeményező bármely személy, aki önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső cél érdekében jár el.

3. A szerződés létrejötte

Kérjük, figyelmesen olvassa el Általános Szerződési Feltételeinket és kizárólag abban az esetben vegye igénybe szolgáltatásainkat, amennyiben minden pontjával egyetért, és azokat kötelező érvényűnek tekinti magára nézve. Amennyiben kérdése panasa van, vagy egyéni igényei merülnek fel, hogy az ügyfélszolgálati elérhetőségeken vegye fel velünk a kapcsolatot. Tájékoztatjuk, hogy Ön, mint vásárló (fogyasztó) abban az esetben kezdeményezhet megrendelést ha. magára nézve kötelezőnek ismeri el az Általános Szerződési Feltételeket. Amennyiben megrendelést kíván leadni, a szerződési feltételek elfogadásáról és a megrendelésből eredő fizetési kötelezettség tudomásul vételéről kifejezett nyilatkozatot is tennie kell a megrendelés elküldésével egyidejűleg. Ezen nyilatkozatát, és annak időpontját a Vállalkozás elektronikusan tárolja.

A szerződés az ön vételi ajánlatának Vállalkozásunk által – alább ismertetett módon – történő elfogadásával jön létre az Ászf-ben szerződéses feltételekkel, magyar nyelven. A létrejött szerződés a Ptk. szerint távollevők között létrejött szerződésnek minősül, de nem minősül írásbeli szerződésnek, és azt a Vállalkozás nem iktatja. A megrendeléskor hatályban lévő Ászf tárolt változatát és a megrendelés adatait a vállalkozás a szerződés megszűnésétől számított 5 évig őrzi. A szerződés mindkét fél szerződés szerű teljesítésével szűnik meg. A termék tulajdonjoga a vételár eladó/vállalkozás felé történő teljesítéséig a vállalkozást illeti. A vállalkozás fenntartja a jogot az Ászf egyoldalú módosítására, a folyamatban lévő vásárlásokra a megrendelés elküldésének napján érvényes Ászf az irányadó.

4. Vállalkozás adatai

(Eladó) cég neve	Berna Med Korlátolt Felelősségű Társaság
Székhely Levelezési cím	5600 Békéscsaba, Franklin utca 57.
Nyilvántartó bíróság	Gyulai Törvényszék Cégbírósága
Cégjegyzékszám	04-09-014652
Adószám	26541875-2-04
E-mail	bernamed.kft@gmail.com
Telefonos ügyfélszolgálat	+36 70 945 8523

Kiszállítást végző partner:

GLS General Logistics Systems Hungary Csomag Logisztikai Kft.

Székhely: 2351 Alsónémedi, GLS Európa u. 2.

email: info@gls-hungary.com

Cégjegyzékszám: 13-09-111755

Adószám: 12369410-2-44

Közösségi adószám: HU12369410

Telefon: +36 (1) 802 0265

5. Árak

A weboldalon feltüntetett eladási árak, illetve egységárak az általános forgalmi adó összegét tartalmazzák. Az árak szállítási költséget nem tartalmaznak. A kosár a termékek ára mellett valamennyi felmerülő költséget tartalmaz. Amennyiben a vállalkozás hibás árat tüntetett fel a termék mellett, a Vállalkozás az elvárható gondosság ellenére, és a termék ára, annak általánosan elfogadott árától eltér, úgy – a jogszabályoknak megfelelően – Vállalkozásunk nem köteles a terméket a hibás áron szolgáltatni, de köteles a megrendelés visszaigazolásában felajánlani a vásárló részére a valós áron történő vásárlás lehetőségét. Amennyiben Ön ezzel a lehetőséggel nem kíván élni, úgy megilleti a szerződéstől való egyoldalú elállás joga. Felhívjuk szíves figyelmét, hogy a megrendelésének elfogadása esetén a megrendelésben feltüntetett eladási ár érvényes, abban az esetben is, ha időközben árváltozás történt.

Külön csomagolási költséget nem számít fel a vállalkozás.

A szállítási díjszabás a jelen szerződési feltételek része.

6. Szállítási információk

Önnek, a megrendelt terméket a GLS futárszolgálat szállítja ki, az Ön által megadott szállítási címre. Raktáron lévő termékek esetében a kiszállítás a megrendelés visszaigazolásától számított 1-3 munkanap. Abban az esetben, ha a termék nincs raktáron a kiszállítás 3-15 munkanap.

Szállítási díj: A házhoz szállítás díja az ország egész területén 990 Ft

Szállítással kapcsolatos reklamációk:

Kérjük a csomagot kézbesítéskor a kézbesítő előtt szíveskedjék megvizsgálni. Amennyiben az átadás-átvétel során a leszállított csomagon bármi nemű sérülést tapasztal, arról a szállítóval együttesen köteles jegyzőkönyvet felvenni. Az igazolhatóan a szállításból eredő károkért a szállítást végző vállalat felelősséget. A jegyzőkönyv Vállalkozásnak (Berna Med Kft.) történő a vásárló köteles a Vállalkozást tájékoztatni az áru átvételét követő negyvennyolc (48) órán belül a szállítási reklamációjáról. A megrendelés és a leszállított áru közötti eltérés esetében a Vállalkozás az árut a saját költségén a megrendelésben szereplő árura köteles kicserélni, ha az a Vállalkozásra nem ró aránytalan mértékű terhet és a leszállított áru a megrendelt áru helyettesítésére alkalmas. Helyettesítésre alkalmas az áru, amennyiben rendelkezik mind azon tulajdonságokkal és minőséggel, mint a megrendelőben meghatározott áru, és annak ára nem haladja meg a megrendelőben meghatározott áru értékét. Vásárló az áru átvételekor köteles olyan körültekintéssel és gondossággal eljárni, hogy a Vállalkozás jogainak esetleges szállítóval szembeni érvényesítését elősegítse, vagy azt megóvja.

Utólagos, jegyzőkönyv nélküli szállítási reklamációt nem áll módunkban elfogadni.

Weboldalunk működésével, megrendelési és szállítási folyamatával kapcsolatosan felmerülő esetleges további kérdések esetén a Vállalkozás ügyfélszolgálati adatai között megadott elérhetőségeinken rendelkezésére állunk.

7. Elállás joga

A távollévők között kötött szerződésekről szóló 45/2014 (II.26) Korm. rendelet szabályozása értelmében a jelen pont rendelkezései kizárólag a fogyasztónak minősülő vásárló esetében alkalmazhatóak. A fogyasztó a megrendelt termék kézhezvételétől számított 14 napon belül indokolás nélkül elállhat a szerződéstől, visszaküldheti a **megrendelt, bontatlan csomagolású** terméket. Amennyiben él elállási jogával, úgy ezt a Vállalkozással egyértelmű írásbeli nyilatkozatban köteles közölni (postán ajánlott tértivevényes küldeményben, vagy e-mailben), a Vállalkozás által jelen honlapon közzétett elállási nyilatkozatban. A Vállalkozás az elállási nyilatkozat kézhezvételét követően haladéktalanul köteles visszaigazolni Önnek. Elállása esetén a megrendelt terméket köteles elállási nyilatkozatának közlésétől számított 14 napon belül a Vállalkozásnak visszaküldeni. A visszaküldés költsége Önt terheli.

Amennyiben elállási jogát gyakorolja, úgy az erre vonatkozó nyilatkozat kézhezvételét követő 14 napon belül köteles a vállalkozás az általa teljesített fizetéseket visszatéríteni, beleértve a szállítás díját is. A szolgáltatónak a visszafizetési kötelezettségét mindaddig nem kell teljesítenie, amíg a szolgáltatott terméket vissza nem kapta.

A vállalkozás a fogyasztónak visszajáró összeget a fogyasztó által igénybe vett fizetési móddal megegyező módon téríti vissza. A fogyasztó kifejezett beleegyezése alapján a vállalkozás a visszatérítésre más fizetési módot is alkalmazhat, de a fogyasztót ebből adódóan semmilyen többletdíj nem terhelheti.

A vállalkozás követelheti a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból eredő értékcsökkenés, illetve ésszerű költségeinek -ha a szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés teljesítését a fogyasztó kifejezett kérésére határidő előtt megkezdte és gyakorolja felmondási jogát - megtérítését. A fogyasztó kizárólag akkor vonható felelősségre a termékben bekövetkezett értékcsökkenésért, ha az a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használat miatt következett be.

A fogyasztó az elállási jogát a szerződés megkötésének napja és a termék átvétele közötti időszakban is gyakorolhatja. Írásban történő elállás esetén az elállásra vonatkozó nyilatkozatot 14 napon belül meg kell küldeni a Vállalkozás részére.

Felhívjuk szíves figyelmét, hogy a hivatkozott Korm. rendelet 29. §- a alapján, a fogyasztót nem illeti meg az elállás joga a romlandó, vagy minőségét rövid ideig megőrző termékek esetében.

45/2016 (II. 26.) Korm. rendelet 29. §- alapján az üzlethelységeen kívül vagy távollévők között kötött szerződés esetén nem illeti meg a fogyasztót az indokolás nélküli elállás joga:

29. § a) pont alapján: 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.

b) pont alapján: olyan zárt csomagolású termék tekintetében, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontás után nem küldhető vissza.

A vállalkozás visszatérítési kötelezettsége:

Ha a fogyasztó a 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet 22. §-nak megfelelően eláll a szerződéstől, a Vállalkozás legkésőbb az elállásról való tudomásszerzéstől számított 14 napon belül visszatéríti a fogyasztó által ellenszolgáltatásként megfizetett teljes összeget.

Vállalkozási visszatérítési kötelezettségének módja:

A 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet 22. §-nak megfelelő elállás vagy felmondás esetén a Vállalkozás a fogyasztónak visszajáró összeget a fogyasztó által igénybe vett fizetési móddal megegyező módon téríti vissza. A fogyasztó kifejezett beleegyezése alapján a Vállalkozás a visszatérítésre már fizetési módot is alkalmazhat, de a fogyasztót ebből adódóan semmilyen többletdíj nem terhelheti. A fogyasztó által hibásan és/vagy pontatlanul megadott bankszámlaszám vagy postai cím következtében történő késedelem miatt a Vállalkozást felelősség nem terheli.

Visszatartási jog:

A Vállalkozás mindaddig visszatarthatja a fogyasztónak visszajáró összeget, amíg a fogyasztó a terméket vissza nem szolgáltatta vagy, kétséget kizáróan nem igazolta, hogy azt visszaküldte.

Fogyasztó kötelezettsége elállás vagy felmondás esetén: Termék visszaszolgáltatása

Ha a fogyasztó a 45/2016. (II. 26.) Korm. rendelet 22. §-nak megfelelően eláll a szerződéstől, köteles a terméket haladéktalanul, de legkésőbb az elállás közlésétől számított 14 napon belül visszaküldeni, illetve a Vállalkozásnak vagy a Vállalkozás által a termék átvételére meghatalmazott személynek átadni. A visszaküldés határidőben teljesítettnek minősül, ha a fogyasztó a terméket a határidő lejárta előtt elküldi.

8. Szavatosság, minőségi kifogás, jótállás

Kellékszavatosság:

A fogyasztó a vállalkozás hibás teljesítése esetén a Vállalkozással szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv vonatkozó rendelkezései alapján:

Ptk: 6:159. § „Olyan szerződés alapján, amelyben a felek kölcsönös szolgáltatásokkal tartoznak, a kötelezett a hibás teljesítésért kellékszavatossággal tartozik.”

Hibás a teljesítés, ha a szolgáltatás a teljesítés időpontjában nem felel meg a szerződésben vagy jogszabályban megállapított minőségi követelményeknek.

Hibás teljesítés esetén a kellékszavatossági igénye alapján a fogyasztó választása szerint:

- a) *kijavítást, vagy kicserélést igényelhet, vagy*
- b) *az ellenszolgáltatás arányos leszállítását igényelheti, a hibát a vállalkozás költségére maga kijavíthatja vagy mással kijavíttathatja, vagy a szerződéstől elállhat, ha a vállalkozás s kijavítást vagy kicserélést nem vállalja, e kötelezettségének nem tud eleget tenni, vagy ha a fogyasztónak a kijavításhoz vagy kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt.*

Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye. A fogyasztó a választott kellékszavatossági jogáról másikra. térhet át. Az átéréssel okozott költséget köteles a Vállalkozásnak megfizetni, kivéve, ha az áttérésre a Vállalkozás adott okot, vagy az áttérés egyébként indokolt volt.

A szerződés teljesítésétől számított 1 éves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogok érvényesítésére nincs lehetőség (Ptk. 6:163. §). A fogyasztó a Vállalkozással szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét. A teljesítéstől számított 6 hónapon belül a kellékszavatossági igény érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele. A teljesítéstől számított 6 hónap eltelte után azonban a fogyasztó köteles bizonyítani azt, hogy a hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.

Termékszavatosság:

Termékszavatossági igény érvényesítése esetén a fogyasztó az eladott ingó dolog hibája esetén követelheti a gyártótól, hogy a termék hibáját javítsa ki, vagy, -ha a kijavítás megfelelő határidőn belül, a fogyasztó érdekeinek sérelme nélkül nem lehetséges – a terméket cserélje ki. A termék akkor hibás, ha az nem felel meg a forgalomba hozatalkor hatályos minőségi követelményeknek, vagy abban az esetben, ha az nem rendelkezik a gyártó által adott leírásban szereplő tulajdonságokkal. E vonatkozásban gyártónak minősül a termék előállítója és forgalmazója. A fogyasztó a hiba felfedezése után késedelem nélkül köteles a hibát a gyártóval közölni. A hiba felfedezésétől számított két hónapon belül közölt hibát késedelem nélkül közölni kell tekinteni. A közlés késedelméből eredő a fogyasztó felelős. A fogyasztó termékszavatossági igényét a termék gyártó általi forgalomba hozatalától számított két éven belül érvényesítheti. E határidő elteltével a fogyasztó ezen jogosultságát elveszíti, jogvesztés áll be.

A fogyasztó termékszavatossági igényét az ingó dolog gyártójával vagy forgalmazójával szemben gyakorolhatja. A termék hibáját termékszavatossági igény érvényesítése esetén Önnek/fogyasztónak kell bizonyítania.

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 bizonyítani.

Ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és termékszavatossági igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem lehet érvényesíteni.

Jótállás

2013. évi V. törvény, a Polgári Törvénykönyv 6:171. §-a szabályozza a jótállást.

„Aki a szerződés teljesítéséért jótállást vállal, vagy jogszabály által 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.”

Hibás teljesítés esetén szerződés, vagy jogszabályi előírás alapján a Vállalkozás **jótállásra** köteles, amennyiben a vállalkozás az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező

jótállásról szóló 151/2003. (IX.22.) Korm. rendelet 1. sz. mellékletében felsorolt tartós fogyasztási cikkeket az ott meghatározottak szerint értékesíti.

A kötelező jótállás a 151/2003. (IX.22.) Korm. rendelet 1. mellékletének 6. pontja alapján alkalmazandó: a 10.000.- forintot elérő eladási árú legalább egy éves kihordási idejű gyógyászati segédeszközök és készülékek, valamint napszemüvegek esetén.

A jótállás időtartama:

- a) 10.000.- forintot elérő, de 100.000.- forintot meg nem haladó eladási ár esetén 1 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 3 év.

Jótállási kötelezettség a Vállalkozást kizárólag a termék hibája esetén terheli. Nem megfelelő méret, szín vagy érdekműlás miatt a fogyasztónak nincs joga a termék kicserélésére vagy a vételár visszatérítésére.

Jótállási igény érvényesítése esetén, a 151/2003. (IX.22.) Korm. rendelet 2. § (5-7) bek. alapján a vételár visszafizetésére csak akkor tarthat igényt a fogyasztó, ha a termék

- nem javítható, és 8 napon belül nem cserélhető,
- 3 javítás után ismételten meghibásodik és 8 napon belül nem cserélhető,
- 30 nap alatt nem javítható, és ezután 8 napon belül nem cserélhető.

9. Panaszkezelés

A fogyasztó a termékkel, vagy a Vállalkozás tevékenységével kapcsolatos fogyasztói kifogásait az alábbi elérhetőségeken terjesztheti elő:

Telefon: +36709458523

Internet cím: <https://bernamed.hu/>

e-mail: bernamed.kft@gmail.com

A fogyasztó szóban vagy írásban közölheti a Vállalkozással a panaszát, amely a vállalkozónak, illetve a vállalkozás érdekében vagy javára eljáró személynek az árú fogyasztók részére történő forgalmazásával, illetve értékesítésével közvetlen kapcsolatban álló magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozik. A szóbeli panaszt köteles a vállalkozás azonnal kivizsgálni, és szükség szerint orvosolni. Ha a fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnal kivizsgálása nem lehetséges, a vállalkozás a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát -személyesen közölt szóbeli panasz esetén -, helyben a fogyasztónak átadni. Telefonon, vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a fogyasztónak legkésőbb 30 napon belül, az érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni. Írásbeli panasz esetén a vállalkozás – ha az Európai Unió Közvetlenül alkalmazandó jogi aktusa eltérően nem rendelkezik – a beérkezést követően 30 napon belül köteles írásban érdemben megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt. Ennél rövidebb határidőt jogszabály, hosszabb határidőt törvény állapíthat meg. A panaszt elutasító álláspontját a vállalkozás indokolni köteles. A vállalkozás a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz

másolati példányát 3 évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

Panasz elutasítása esetén a vállalkozás köteles a fogyasztót írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával, mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell továbbá az illetékes hatóság, illetve a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. A tájékoztatásnak arra is kell terjednie, hogy a vállalkozás a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást. Amennyiben a vállalkozás és a fogyasztó között esetlegesen fennálló fogyasztói jogvita a tárgyalások során nem rendeződik, az alábbi jogérvényesítési lehetőségek állnak nyitva a fogyasztó számára:

a) fogyasztóvédelmi eljárás:

Panasztétel a fogyasztóvédelmi hatóságoknál lehetséges. Amennyiben a fogyasztó fogyasztói jogainak megsértését észleli, jogosult panasszal fordulni a lakóhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatósághoz. A panasz elbírálását követően a hatóság dönt a fogyasztóvédelmi eljárás lefolytatásáról. A fogyasztóvédelmi elsőfokú hatósági feladatokat a fogyasztó lakóhelye szerint illetékes fővárosi és megyei kormányhivatalok látják el.

b) bíróság eljárás:

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

c) békéltető testületi eljárás:

Tájékoztatjuk, hogy a Vállalkozással szemben fogyasztói panasszal élhet. Amennyiben fogyasztói panaszát elutasítják, úgy jogosult a lakóhelye, vagy tartózkodási helye szerint illetékes Békéltető Testülethez is fordulni: a békéltető testület eljárásának megindításának a feltétele, hogy a fogyasztó az érintett vállalkozás/szolgáltatóval közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését. A vállalkozást a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli. Ennek keretében fennáll a vállalkozónak a békéltető testület felhívására történő válaszirat megküldési kötelezettsége, továbbá kötelezettségként kerül rögzítésre a békéltető testület előtti megjelenési kötelezettség.

A panaszt a Vállalkozás a felvétel napjától számított három évig, az arra adott válasszal együtt őrzi meg. A vállalkozás az általa kötött szerződésből eredő jogviták elsősorban békés úton történő rendezésére törekszik.

A Vállalkozás székhelye szerint illetékes Békéltető Testület: Békés Megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető testület. Cím: 5600 Békéscsaba, Penza ltp. 15., telefon: 06-66-324/976, e-mail-cím: bekeletes@bmkik.hu, honlap cím: <https://www.bmkik.hu/index.php?id=1317> .

10. Jogi igények érvényesítése – online vitarendezés, békéltető testület, járási hivatal

A fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK rendelet módosításáról szóló, 2013. évi május 21.-i 524/2013 EU európai parlamenti és tanácsi rendelet (továbbiakban: rendelet) alapján az Európai Bizottság létrehozott egy online vitarendezési platformot, amely igénybe vehető az online adásvételi vagy szolgáltatási szerződést kötők között fogyasztói jogvita esetén, mind a fogyasztók, mind a kereskedők számára. A rendelet hatálya közvetlenül kiterjed az Unióban letelepedett, Magyarországon székhellyel rendelkező online adásvételi vagy szolgáltatási szerződésekben érintett kereskedőkre, amennyiben közte és a fogyasztó között létrejött online adásvételi vagy szolgáltatási szerződéssel kapcsolatban fogyasztói jogvita merül fel. Ahhoz, hogy az online vitarendezési platformot tudja a fogyasztó, előzőleg regisztrálni kell az Európai Bizottság rendszerében. Az online vitarendezési platformot az Európai Bizottság rendszerében való regisztrációt követően az alábbi link segítségével érheti el: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=HU> .

Amennyiben a fogyasztó panaszát vagy minőségi kifogását a webáruház nem, vagy nem a jogszabályoknak megfelelően kezelte, illetve egyéb, a fogyasztói jogot sértő hibát vétett, a fogyasztó a lakóhelye szerint illetékes járási hivatalok listáját és elérhetőségeit a www.jarasinfo.gov.hu oldalon elérhető. Egyes esetekben a megyeszékhelyek járási hivatala folytatja le.

11. Részleges érvénytelenség, magatartási kódex

Ha az ÁSZF valamely pontja jogilag hiányos vagy hatálytalan, attól még a szerződés további pontjai érvényben maradnak és a hatálytalan vagy hibás rész helyett a vonatkozó jogszabályok rendelkezései alkalmazandók.

Az Eladónak (Vállalkozás) nincs a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény szerinti magatartási kódexe.

12. Adatkezelés

Kérjük olvassa el [adatkezelési tájékoztatónkat](#), amelyben részletesen ismertetjük az EU általános Adatvédelmi rendeletének (GDPR) megfelelő adatkezelési gyakorlatunkat, illetve a fogyasztók személyes adatainak védelméhez fűződő jogait és lehetőségeit.

13. Vonatkozó jogszabályok gyűjteménye:

Jelen általános szerződési feltételekben nem szabályozott kérdésekben az alább felsorolt jogszabályok rendelkezései irányadóak:

- Ptk. 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről
- Az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény (eKertv)
- A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény
- A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet
- Az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX.22.) Korm. rendelet

- A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól szóló 19/2014. (IV.29.) NGM rendelet