

PULIDOG

Általános Szerződési Feltételek

1. Meghatározások

Az ÁSZF hatálya:

Jelen Általános Szerződési Feltételek a VNDesign Technology Kft. tulajdonában és üzemeltetésében álló www.pulidog.hu/webshop honlapon keresztül történő Vásárlói (Fogyasztói) megrendelésre, vásárlásra, elektronikus szerződésre vonatkoznak.

Jelen ÁSZF hatálya Magyarország területén kiterjed minden olyan kereskedelmi ügyletre, amely a www.pulidog.hu/webshop oldalon értékesített termék tárgyában a VNDesign Technology Kft. (Szolgáltató) és a Fogyasztó (Megrendelő, Vásárló) között, elektronikusan jön létre.

Jogforrások:

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

A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződés részletes szabályairól szóló 45/2014. (II.26.) Kormányrendelet

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény

A fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény

Az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény

A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.)

Nyilatkozatok:

A szerződés nyelve a magyar. A szerződéshez nem áll rendelkezésre magatartási kódex. A szerződés írásbeli szerződésnek minősül. A szerződés és a vásárlás, megrendelés során keletkezett adattartalom digitális formában előállított vagy nyújtott adat, tartós adathordozónak minősül az elektronikus levél és a papír is.

A jelen általános szerződési feltételek alapján létrejött szerződéseket (megrendeléseket) rögzíti a Szolgáltató, azok a későbbiekben visszakereshetők.

A Szolgáltató megteszi az általánosan alkalmazott és általánosan elérhető műszaki védelmi intézkedéseket. A vállalkozó által igénybe vett hardverek és szoftverek biztonságosan képesek együttműködni az elektronikus kereskedelmi ügyletek kapcsán létrejövő digitális adattartalmakkal.

2. Szolgáltató adatai:

Név: VNDesign Technology Kft.

Székhely és postacím: 1091 Budapest, Üllői út 5. 1. em. 4.

Képviselő: Virág Nikolett ügyvezető

Cégbizjegyzési szám: Cg.01-09-183958,

Fővárosi Törvényszék Cégbírósága nyilvántartásában vezetve

Adószám: 24818186-2-43

Statisztikai számjel: 24818186-5829-113-01

Bankszámlaszám: 10400085-50526650-80691009

Ügyfélszolgálat, panaszkezelés:

Cím: 1091 Budapest, Üllői út 5. 1. em. 4.

E-mail: pulidog@vndesign.hu

Tel.: +36 30 97 67 168

Ügyfélszolgálat elérhetősége: munkanapokon 9:00 és 17:00 között

A tárhely-szolgáltató: DigitalOcean, LLC (felhő)
Adatkezelő: Megoldás Most! Kft.
Adószám: 23375141-2-43
Székhely: 1118 Budapest, Otthon u. 23/a.

3. Általános tudnivalók

- 3.1. A webáruház az interneten a www.pulidog.hu/webshop URL alatt található.
- 3.2. Az ÁSZF szerinti szerződés létrejön: a webáruházon keresztül történő vásárlással, vagy bármely más határozott tevékenységgel, amely érinti a weboldalt. A weboldal szolgáltatásainak igénybe vételével a Vásárló egyben elfogadja és magára nézve kötelezőnek ismeri el az ÁSZF-ben foglaltakat.
- 3.3. A webáruházban történő vásárláshoz nem szükséges regisztrálni. A szerződés létrejöttéhez a Szolgáltató köteles elkérni az adó- és számviteli jogszabályok szerinti személyi azonosító adatokat.
- 3.4. A webáruház oldalának megtekintése és azon bármilyen jogi kötelezettséggel járó cselekvés kizárólag betöltött 18 éves életkor feletti, teljes cselekvőképességgel rendelkező magánszemélyek számára lehetséges.
- 3.5. Az árak minden esetben a forintban fizetendő (bruttó), ÁFA-val növelt értékkel kerülnek feltüntetésre.
- 3.6. Nem áll rendelkezésre a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény szerinti magatartási kódex.
- 3.7. Amennyiben akciós ár kerül bevezetésre, Szolgáltató teljeskörűen tájékoztatja Felhasználókat az akcióról és annak pontos időtartamáról.
- 3.8. 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 áráról jelentősen eltérő, esetleg rendszerhiba miatt megjelenő árra, akkor a Szolgáltató – a feltűnő értékaránytalanságra tekintettel – nem köteles a terméket hibás áron szállítani, hanem felajánlhatja a helyes áron történő szállítást, amelynek ismeretében az Vásárló elállhat vásárlási szándékától.

4. A webáruházban található termék(ek)

- 4.1. A Szolgáltató által forgalmazott termék gyermekjátéknak minősül, amelynek használatából nincsenek kizárva felnőtt korú személyek sem.
- 4.2. Mindegy egyes termékhez használati utasítás kerül csatolásra, címkeként. Piktogramok a címkén: 30 fokon kézzel mosható; tilos a fehérítés; vasalás, vegytisztítás és szárítógépben szárítás. 3 éves kor alatti gyermekek nem adható, az apró alkatrészek fulladást okozhatnak. A játék átmérője a szőrével együtt 10 cm. Készült: új szintetikus alapanyagból, poliészter műszál töltéssel. Tárolás: száraz, szobahőmérsékletű helyen.
- 4.3. Szolgáltató a termék adatlapján tünteti fel a termék lényeges tulajdonságait tartalmazó leírást azzal, hogy megrendelő a kiválasztott termék tényleges tulajdonságairól részletesen a termékhez csatolt használati útmutatóból tájékozódhat. Szolgáltató a termékhez a jogszabályi előírások keretein belül használati útmutatót csatolt címkeként, azonban amennyiben a megrendelő mégsem kapná meg a használati útmutatót a termékkel együtt, köteles ezt a tényt haladéktalanul, még a termék használata előtt az ügyfélszolgálatnak jelezni, a vállalkozó pedig köteles haladéktalanul pótolni azt. A jelzés elmaradása miatt a Vásárlónak keletkezett kárért, költségért a Szolgáltató felelősséget nem vállal.

5. A vásárlás menete

- 5.1. A Vásárló a megrendelni kívánt terméket a darabszám megadásával a virtuális kosarába helyezi.
- 5.2. A „Kosárba rakom” gomb Vásárló általi megnyomása után a termék(ek) virtuális kosárba kerül(nek).
- 5.3. A Vásárló a kosár oldalon még a kosár tartalmát szerkesztheti, a termékek darabszámán változtathat, terméket törölhet.

5.4. A Vásárló a virtuális kosárba helyezett terméke(ke)t a „Tovább a pénztárhoz” feliratú gombra történő kattintás után a rendelés lezárásához szükséges oldalakra ugrik a rendszer, ahol a vásárláshoz szükséges adatok (név, elérhetőségek, szállítási és számlázási cím) megadása és a fizetési mód kiválasztása (Barion vagy Paypal) történik.

5.5. A megrendelés folyamata a „Rendelés elküldése” gomb megnyomásával zárul, ahol a Vásárlónak az ÁSZF elfogadásával lehetősége van véglegesíteni a megrendelést vagy elállni az ügylettől.

5.6. Ezután a Vásárló a kiválasztott termék(ek) ellenértékét az általa választott módon (Barion vagy Paypal) fizeti meg. Utánvétellel való fizetésre nincs lehetőség.

5.7. A vásárlásról a Vásárló 48 órán belül elektronikus formában (e-mail-ben) visszajelzést kap. Az e-mail üzenet tartalmazza a megrendelt termék megnevezését, darabszámát, leírását, a Szolgáltató nevét, üzleti adatait, a termék vételárát és más esetleges díjakat. A rendelésről a számlát 24 órán belül emailben kapja meg a Vásárló.

5.8. A Webáruház megrendelőlapján található egy „Rendelés jegyzetek” rovat, amelynek kitöltése nem kötelező. Ezen rovat kitöltésével a Vásárlónak lehetősége nyílik arra, hogy közölje esetleges észrevételeit, kéréseit a megrendelt termékkel kapcsolatban. Vásárlói kérést, észrevételt, esetleges reklamációt Szolgáltató az ügyfélszolgálati elérhetőségén is fogad.

5.9. A rendelések beérkezési sorrendben, folyamatosan kerülnek feldolgozásra.

6. Fizetés, a szerződés teljesítése

6.1. A Szolgáltató minden árat magyar forintban ad meg, amely magában foglalja az ÁFÁ-t és a szállítási költséget. Az ár bruttó.

6.2. A vásárlási folyamat során a Vásárló választhat a megjelenő fizetési módok közül. A választható fizetési módok: Barion vagy Paypal. A megrendelt termék(ek) a Vásárló részére postai úton kerülnek kézbesítésre a vásárlástól számított 9 napon belül.

6.3. A szerződés a termék megrendelésével és kifizetésével jön létre.

6.4. A szállítás postai úton jön létre.

Felhívjuk Vásárlóink szíves figyelmét, hogy a Szolgáltató a Vásárló által megadott szállítási adatokat semmilyen formában nem ellenőrzi, ezért kérjük, figyeljen oda, hogy pontos szállítási adatokat írjon be! Ez vonatkozik a szállítási névre is: ha Ön a vásárló, de a megadott címen nem az Ön neve van kiírva az ajtóra vagy a postaládára, adja meg az ott szereplő nevet is.

6.5. Külföldi címre kézbesítés nem történik.

6.6. A teljesítés várható ideje:

A raktáron lévő termék(ek) a Vásárló részére 9 munkanapon belül kiszállításra kerülnek. A raktáron nem lévő termékek esetén Szolgáltató előzetesen tájékoztatja a Vásárlót a szállítás várható idejéről.

6.7. A Vásárló a számlát elektronikus úton kapja meg. Az elektronikus számlát Megrendelő az ingyenes Adobe Reader programmal tudja megnyitni.

7. Szerzői jogi nyilatkozat

A weboldal üzemeltetője és az oldal tartalmának létrehozásában közreműködők a szerzői jogukat fenntartják a Szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvény alapján.

A www.pulidog.hu/webshop honlapon megjelenő minden tartalom, így a tájékoztatók, leírások, cikkek, a képek, a honlap grafikája vagy bármely más egyéni, eredeti megoldás szerzői műnek minősül (a továbbiakban: „mű”), amely a fenti törvényben meghatározott szerzői jogi oltalom alatt áll. Tilos a fenti művekről bármely technikai módszerrel bármely típusú adathordozóra történő többszörözés, átdolgozás, terjesztés, nyilvánossághoz közvetítése vagy más módon történő felhasználás a Szolgáltató előzetes, írásbeli hozzájárulása nélkül.

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

8. Fogyasztói jogok, panaszkezelés, békéltető testület

8.1. Fogalmak

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

8.1.2. vállalkozás: a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körében eljáró személy,

8.1.3. gyártó:

a) a terméknek az Európai Gazdasági Térségben letelepedett üzletszerű előállítója, termelője, helyreállítója vagy felújítója, illetve aki a terméken elhelyezett nevével, védjeggyel vagy egyéb megkülönböztető jelzés alkalmazásával önmagát a termék gyártójaként tünteti fel; vagy

b) a gyártónak az Európai Gazdasági Térségben letelepedett meghatalmazott képviselője, ha maga a gyártó nem az Európai Gazdasági Térségben letelepedett; ilyen képviselő hiányában az importáló,

8.1.4. forgalmazó: az a vállalkozás, amely a terméket közvetlenül a Fogyasztó részére forgalmazza,

8.1.5. termék: minden birtokba vehető forgalomképes ingó dolog - ide nem értve a pénzt, az értékpapírt és a pénzügyi eszközt - és a dolog módjára hasznosítható természeti erő,

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

8.1.7. áru: a termék, az ingatlan és a vagyoni értékű jog, valamint a szolgáltatás,

8.1.8. eladási ár: a termék egy egységére vagy adott mennyiségére vonatkozó ár,

8.1.9. egységár: a termék e törvény végrehajtására kiadott jogszabályban meghatározott mértékegységére vonatkozó ár,

8.1.10. kereskedelmi kommunikáció: a vállalkozás önálló foglalkozásával vagy gazdasági tevékenységével közvetlenül összefüggésben történő információközlés, függetlenül annak megjelenési módjától, eszköztől,

8.1.11. forgalmazás: valamely termék vállalkozás által - értékesítés, fogyasztás vagy használat céljára ellenérték fejében vagy ingyenesen - történő rendelkezésre bocsátása, ideértve a Fogyasztó számára történő felkínálást is.

8.2. Árfeltüntetési kötelezettség

8.2.1. A Fogyasztót írásban tájékoztatni kell a Fogyasztóknak megvételre kínált termék eladási áráról és egységáráról.

8.2.2. Az eladási árat és az egységárat egyértelműen, könnyen azonosíthatóan és tisztán olvashatóan kell feltüntetni.

8.2.3. Az eladási árat és az egységárat Magyarország törvényes fizetőeszközében kifejezve, a fizetőeszköz nemét (forint) vagy annak rövidítését (Ft) megjelölve kell feltüntetni.

8.2.4. A termék eladási áráként és egységáraként a Fogyasztó által ténylegesen fizetendő, az általános forgalmi adót és egyéb kötelező terheket is tartalmazó árat kell feltüntetni.

8.2.5. Több eladási ár vagy szolgáltatási díj egyidejű feltüntetése esetén a Szolgáltató köteles a feltüntetett legalacsonyabb eladási ár felszámítására.

8.2.6. Az ár feltüntetésére vonatkozó rendelkezések megtartására a forgalmazó köteles.

8.2.8. Az eljáró hatóság felhívására a Szolgáltató köteles igazolni, hogy az árfeltüntetésre vonatkozó kötelezettségeinek eleget tett

8.3. Csomagolási kötelezettség

8.3.1. A terméket úgy kell csomagolni, hogy a csomagolás megóvja a terméket, megkönnyítse a szállítását, és ne befolyásolja hátrányosan a termék minőségét vagy mennyiségét.

8.3.2. A termék csomagolására jogszabály további előírásokat határozhat meg a későbbiekben.

8.3.3. A csomagolásra vonatkozó rendelkezések megtartására a gyártó köteles. Ha a gyártó nem tesz eleget a csomagolási kötelezettségének, akkor a forgalmazó köteles pótolni azt.

8.3.4. Az eljáró hatóság felhívására a Szolgáltató köteles igazolni, hogy a csomagolásra vonatkozó kötelezettségeinek eleget tett.

8.4. Panaszkezelés általános szabályai

8.4.1. A Szolgáltató köteles a Fogyasztót tájékoztatni a székhelyéről, a panaszügyintézés helyéről és az adott tevékenység, kereskedelmi forma vagy módszer sajátosságaihoz igazodó módjáról, valamint a panaszok közlése érdekében a Szolgáltató ügyfélszolgálatának levelezési címéről és - ha a panaszokat ilyen módon is fogadja - elektronikus levelezési címéről, illetve internetes címéről, telefonszámáról.

8.4.2. A Fogyasztó a Szolgáltatónak, illetve a Szolgáltató érdekében vagy javára eljáró személynek az áru fogyasztók részére történő forgalmazásával, illetve értékesítésével közvetlen kapcsolatban álló magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával, telefonon vagy írásban közölheti a Szolgáltatóval.

8.4.3. A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha a Fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát a Fogyasztónak legkésőbb a beérkezésétől számított 30 napon belül érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni.

8.4.4. A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt a vállalkozás köteles egyedi azonosítószámmal ellátni.

8.4.5. A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

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

8.4.6. A panaszt elutasító álláspontját a Szolgáltató indokolni köteles. A panasz elutasítása esetén a vállalkozás köteles a Fogyasztót írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság vagy a békéltető testület eljárását kezdeményezheti. Meg kell adni az illetékes hatóság, illetve a Szolgáltató székhelye szerinti békéltető testület levelezési címét

8.4.7. Szavatossági igénye érvényesítésekor a szerződés megkötését a Fogyasztónak kell bizonyítania. Ha a Szolgáltató a szerződés megkötését vitatja, köteles felhívni a Fogyasztó figyelmét a panasztétel lehetőségére és a panasz intézésének - a Fogyasztóvédelemről szóló törvényben foglaltakkal összhangban álló - módjára. A szerződés megkötését bizonyítottnak kell tekinteni, ha az ellenérték megfizetését igazoló bizonylatot - az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlát vagy nyugtát - a Fogyasztó bemutatja.

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

8.4.9. A Szolgáltató a Fogyasztó nála bejelentett szavatossági igényéről jegyzőkönyvet köteles felvenni, amelyben rögzíti

- a Fogyasztó nevét, címét, valamint nyilatkozatát arról, hogy hozzájárul a jegyzőkönyvben rögzített adatainak a rendeletben meghatározottak szerinti kezeléséhez,
- a Fogyasztó és a Szolgáltató közötti szerződés keretében eladott ingó dolog megnevezését, vételárát,
- a szerződés Szolgáltató általi teljesítésének időpontját,
- a hiba bejelentésének időpontját,
- a hiba leírását,
- szavatossági vagy jótállási igénye alapján a Fogyasztó által érvényesíteni kívánt jogot, továbbá

- a szavatossági vagy jótállási igény rendezésének módját vagy az igény, illetve az az alapján érvényesíteni kívánt jog elutasításának indokát.

8.4.10. Ha a Szolgáltató szavatossági kötelezettségének a Fogyasztó által érvényesíteni kívánt jogtól eltérő módon tesz eleget, ennek indokát a jegyzőkönyvben meg kell adni.

8.4.11. A jegyzőkönyvnek tájékoztatást kell tartalmaznia arról, hogy fogyasztói jogvita esetén a Fogyasztó a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő békéltető testület eljárását is kezdeményezheti.

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

8.4.13. Ha a Szolgáltató a Fogyasztó szavatossági 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.

8.4.14. A Szolgáltatónak törekednie kell arra, hogy a kijavítást vagy kicserélést legfeljebb tizenöt napon belül elvégezze.

8.4.15. Kijavításra vagy a szavatossági igény teljesíthetőségének vizsgálata érdekében az ingó dolgot elismervény ellenében kell átvenni, amelyen fel kell tüntetni

a) a Fogyasztó nevét és címét,

b) a dolog azonosításához szükséges adatokat,

c) a dolog átvételének időpontját, továbbá

d) azt az időpontot, amikor a Fogyasztó a kijavított dolgot átveheti.

Fentiek a szavatossági igényről felvett jegyzőkönyvben is teljesíthetők.

8.5. Békéltető testület eljárása

8.5.1.1. A Szolgáltató tájékoztatja a Vásárlót, hogy esetleges panasz, vita, sérelem esetén joga van békéltető testülethez fordulni.

Megnevezés, elérhetőség: Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara, Budapesti Békéltető Testület

Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. III. em. 310.

Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10.

E-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu

Fax: 06 (1) 488 21 86

Telefon: 06 (1) 488 21 31

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

Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület
Címe: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.
Telefonszáma: (76) 501-525, (76) 501-532
Fax száma: (76) 501-538
Elnök: Dr. Horváth Zsuzsanna
E-mail cím: bekeltetes@bacsbekeltetes.hu;

Baranya Megyei Békéltető Testület
Címe: 7625 Pécs, Majorossy Imre u. 36.
Levelezési címe: 7602 Pécs, Pf. 109.
Telefonszáma: (72) 507-154
Fax száma: (72) 507-152
Elnök: Dr. Bodnár József
E-mail cím: info@baranyabekeltetes.hu;

Békés Megyei Békéltető Testület
Címe: 5600 Békéscsaba, Penza ltp. 5.
Telefonszáma: (66) 324-976, 446-354, 451-775
Fax száma: (66) 324-976
Elnök: Dr. Bagdi László
E-mail cím: bmik@bmik.hu;

Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Békéltető Testület
Címe: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.
Telefonszáma: (46) 501-091, 501-870
Fax száma: (46) 501-099
Elnök: Dr. Tulipán Péter
E-mail cím: bekeltetes@bokik.hu;

Budapesti Békéltető Testület
Címe: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.
Telefonszáma: (1) 488-2131
Fax száma: (1) 488-2186
Elnök: Dr. Baranovszky György
E-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu;

Fejér Megyei Békéltető Testület
Címe: 8000 Székesfehérvár, Hosszúséta tér 4-6.
Telefonszáma: (22) 510-310
Fax száma: (22) 510-312
Elnök: Dr. Vári Kovács József
E-mail cím: fmkik@fmkik.hu;

Hajdú-Bihar Megyei Békéltető Testület
Címe: 4025 Debrecen, Petőfi tér 10.
Ügyintézés helyszíne: 4025 Debrecen Vörösmarty u.
13-15.
Telefonszáma: (52) 500-745
Fax száma: (52) 500-720
Elnök: Dr. Hajnal Zsolt
E-mail cím: bekelteto@hbkik.hu;

Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Békéltető Testület
Címe: 5000 Szolnok, Verseggy park 8.
Telefonszáma: (56) 510-610
Fax száma: (56) 370-005
Elnök: Dr. Lajkóné dr. Vígh Judit
E-mail cím: bekeltetotestulet@jnszmkik.hu;

Nógrád Megyei Békéltető Testület
Címe: 3100 Salgótarján, Alkotmány út 9/a
Telefonszám: (32) 520-860
Fax száma: (32) 520-862
Elnök: Dr. Pongó Erik
E-mail cím: nkik@nkik.hu;

Somogy Megyei Békéltető Testület
Címe: 7400 Kaposvár, Anna utca 6.
Telefonszáma: (82) 501-000
Fax száma: (82) 501-046
Elnök: Dr. Novák Ferenc
E-mail cím: skik@skik.hu;

Tolna Megyei Békéltető Testület
Címe: 7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25.
Telefonszáma: (74) 411-661
Fax száma: (74) 411-456
Elnök: Dr. Gáll Ferenc
E-mail cím: kamara@tmkik.hu;

Csongrád Megyei Békéltető Testület
Címe: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.
Telefonszáma: (62) 554-250/118 mellék
Fax száma: (62) 426-149
Elnök: Dr. Horváth Károly
E-mail cím: info@csmkik.hu;

Győr-Moson-Sopron Megyei Békéltető Testület
Címe: 9021 Győr, Szent István út 10/a.
Telefonszáma: (96) 520-202; 520-217
Fax száma: (96) 520-218
Elnök: Horváth László
E-mail cím: bekeltetotestulet@gymkik.hu;

Heves Megyei Békéltető Testület
Címe: 3300 Eger, Faiskola út 15.
Levelezési címe: 3301 Eger, Pf. 440.
Telefonszáma: (36) 416-660/105 mellék
Fax száma: (36) 323-615
Elnök: Dr. Gordos Csaba
E-mail cím: bekeltetes@hkik.hu;

Komárom-Esztergom Megyei Békéltető Testület
Címe: 2800 Tatabánya, Fő tér 36.
Telefonszáma: (34) 513-010
Fax száma: (34) 316-259
Elnök: Dr. Rozsnyói György
E-mail cím: bekeltetes@kemkik.hu;

Pest Megyei Békéltető Testület
Címe: 1119 Budapest, Etele út 59-61. 2. em.
240.
Telefonszáma: (1)-269-0703
Fax száma: (1)-269-0703
Elnök: dr. Csanádi Károly
E-mail cím: pmbekelteto@pmkik.hu

Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Békéltető Testület
Címe: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.
Telefonszáma: (42) 311-544, (42) 420-180
Fax száma: (42) 420-180
Elnök: Görömbeiné dr. Balmaz Katalin
E-mail cím: bekelteto@szabkam.hu;

Vas Megyei Békéltető Testület
Címe: 9700 Szombathely, Honvéd tér 2.
Telefonszáma: (94) 312-356
Fax száma: (94) 316-936
Elnök: Dr. Kövesdi Zoltán
E-mail cím: vmkik@vmkik.hu

Veszprém Megyei Békéltető Testület
Címe: 8200 Veszprém, Budapest u. 3.
Telefonszáma: (88) 814-111
Fax száma: (88) 412-150
Elnök: Dr. Vasvári Csaba
E-mail cím: info@bekeltetesveszprem.hu

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

A területileg illetékes kereskedelmi és iparkamarák mellett működő független testület, a békéltető testület hatáskörébe tartozik a Fogyasztó és a vállalkozás közötti,

- a termék minőségével,
- a termék biztonságosságával,
- a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával,
- a szolgáltatás minőségével,
- a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével

kapcsolatos vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezése, e célból egyezség létrehozásának megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügyben döntés hozatala a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében. A békéltető testület a Fogyasztó vagy a vállalkozás kérésére tanácsot ad a Fogyasztót megillető jogokkal és a Fogyasztót terhelő kötelezettségekkel kapcsolatban.

8.5.2. Az eljárásra a Fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület illetékes. A Fogyasztó belföldi lakóhelye és tartózkodási helye hiányában a békéltető testület illetékességét a Fogyasztói jogvitával érintett vállalkozás vagy az annak képviselőjére feljogosított szerv székhelye alapítja meg. A Fogyasztó jogszerűen kérheti, hogy általa megjelölt más békéltető testület legyen illetékes.

8.5.3. A békéltető testület eljárásának Fogyasztó kérelmére történő megindításának feltétele, hogy a Fogyasztó az érintett vállalkozással közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését.

8.5.4. A Fogyasztó a kérelmet a békéltető testület elnökéhez címezve, írásban nyújthatja be.

8.5.5. A kérelemnek tartalmaznia kell

- a) a Fogyasztó nevét, lakóhelyét vagy tartózkodási helyét,
- b) a Fogyasztói jogvitával érintett vállalkozás nevét, székhelyét vagy érintett telephelyét,
- c) ha a Fogyasztó az általánostól eltérő illetékességet kíván alkalmazni, akkor az annak megfelelő illetékességű békéltető testület megjelölését,
- d) a Fogyasztó álláspontjának rövid leírását, az azt alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait,
- e) a Fogyasztó nyilatkozatát, hogy a vállalkozással megkísérelte a vitás ügy rendezését,
- f) a Fogyasztó nyilatkozatát arra nézve, hogy az ügyben más békéltető testület eljárását nem kezdeményezte, közvetítői eljárást nem indult, keresetlevél beadására, illetve fizetési meghagyás kibocsátása iránti kérelem előterjesztésére nem került sor,
- g) a testület döntésére irányuló indítvány,
- h) a Fogyasztó aláírását.

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

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

8.5.8. A békéltető testület elnöke az eljárást megszünteti, ha megállapítható, hogy a felek között ugyanabból a ténybeli alapból származó ugyanazon jog iránt korábban más békéltető testület előtt eljárást indítottak, közvetítői eljárást indítottak, per van folyamatban vagy annak tárgyában már jogerős ítéletet hoztak, a felek között ugyanabból a ténybeli alapból származó ugyanazon jog iránti ügyben fizetési meghagyás kibocsátására került sor, a jogvita komolytalan vagy zaklató jellegű, a kérelemből megállapítható, hogy az ügy nem minősül fogyasztói jogvitának, illetve ha a békéltető testület egyéb okból nem rendelkezik hatáskörrel a vita elbírálására vagy a fogyasztó a hiánypótlási felhívást - az erre nyitva álló határidőben - nem teljesítette.

8.5.9. Az elnök a meghallgatás kitűzött időpontjáról, illetve arról, hogy kezdeményezi a meghallgatás mellőzését, a feleket előzetesen értesíti.

8.5.10. Az elnök a körülmények mérlegelése alapján kezdeményezheti az eljárás írásbeli lefolytatását, a meghallgatás mellőzéséhez azonban mindkét fél hozzájárulását be kell szereznie. A hozzájárulást megadottnak kell tekinteni, ha a fél - az elnök erre irányuló felhívásának kézbesítésétől számított - tizenöt napon belül nem nyilatkozik.

8.5.11. Az eljárás során a tanács elnöke egyezségeket kísérel meg létrehozni a felek között. Ha az egyezség megfelel a jogszabályoknak, a tanács azt határozattal jóváhagyja, ellenkező esetben, illetve egyezség hiányában az eljárást folytatja.

8.5.12. Az eljárás nem nyilvános, kivéve, ha az eljárás nyilvánosságához mindkét fél hozzájárul.

8.5.13. Ha a meghallgatáson bármelyik fél szabályszerű értesítés ellenére nem jelenik meg, vagy nem terjeszti elő bizonyítékait, a tanács lefolytatja az eljárást, és a rendelkezésre álló adatok alapján dönt.

8.5.14. A tanács az eljárást megszünteti, ha

a) a Fogyasztó a kérelmét visszavonja,

b) a felek az eljárás megszüntetésében megállapodnak,

c) az eljárás folytatása lehetetlen,

d) az eljárás folytatására a tanács megítélése szerint bármely okból - ideértve azt az esetet is, ha a kérelem megalapozatlansága meghallgatás tartása nélkül megállapítható - nincs szükség,

e) az eljárás meghallgatás kitűzése nélkül történő megszüntetésére okot adó körülmény jut a tudomására.

8.5.15. Egyezség hiányában a tanács az ügy érdemében

a) kötelezést tartalmazó határozatot hoz, ha a kérelem megalapozott, és a vállalkozás - a békéltető testületnél vagy a kamaránál nyilvántartott, illetve kereskedelmi kommunikációjában közölt - általános alávetési nyilatkozatában, az eljárás kezdetekor vagy legkésőbb a döntés meghozataláig nyilatkozatában a békéltető testület döntését magára nézve kötelezőként elismerte, vagy

b) ajánlást tesz, ha a kérelem megalapozott, azonban a vállalkozás az eljárás kezdetekor úgy nyilatkozott, hogy a tanács döntését kötelezőként nem ismeri el, illetve ha a tanács döntésének elismeréséről egyáltalán nem nyilatkozott.

8.5.16. A tanács a Fogyasztó kérelmének elutasításáról dönt, ha a meghallgatást követően a kérelmet megalapozatlannak találja.

8.5.17. Az eljárás költségét az a fél viseli, akinek terhére a tanács az ügyet eldöntötte.

8.5.16. A tanács határozata, illetve ajánlása nem érinti a Fogyasztónak azt a jogát, hogy igényét bírósági eljárás keretében érvényesítse.

8.5.17. A tanács kötelezést tartalmazó határozata, illetve ajánlása ellen fellebbezésnek nincs helye, annak hatályon kívül helyezése azonban kérhető a bíróságtól.

8.6 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>

8.7. A Fogyasztó panasszal fordulhat a Fogyasztóvédelmi hatósághoz is: 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>

9. Elállási jog

9.1. A Vásárló 14 napon belül jogosult indokolás nélkül elállni a szerződéstől.

9.2. A Fogyasztó az elállási jogát a terméknek általa, vagy az általa megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy általi átvételének napjától számított 14 napon belül gyakorolhatja. A Fogyasztó a szerződés megkötésének napja és a termék átvételének napja közötti időszakban is gyakorolhatja elállási jogát.

9.3. Ha Vásárló elállási jogával élni kíván, elállási szándékát tartalmazó, egyértelmű nyilatkozatát köteles eljuttatni (személyesen, postán, vagy elektronikus úton küldött levél útján) az alábbi címre: 1091 Budapest, Üllői út 5. 1. em. 4., pulidog@vndesign.hu. A Vásárló felhasználhatja a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 2. sz. mellékletében található elállási nyilatkozatmintát is (ld. 9.4. pont), de nyilatkozatát megteheti formakényszer nélkül is.

9.4. Elállási nyilatkozatminta

Elállási nyilatkozatminta

(csak a szerződéstől való elállási szándék esetén töltsse ki és juttassa vissza)

*Címzett: **

*Alulírott/ak kijelentem/kijelentjük, hogy gyakorlom/gyakoroljuk elállási/felmondási jogomat/jogunkat az alábbi termék/ek adásvételére vagy az alábbi szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés tekintetében: **

*Szerződéskötés időpontja /átvétel időpontja: **

A fogyasztó(k) neve:

A fogyasztó(k) címe:

A fogyasztó(k) aláírása: (kizárólag papíron tett nyilatkozat esetén)

Kelt

9.5. Határidőben gyakorolja elállási jogát a Vásárló, ha a fent megjelölt határidő lejárta előtt elküldi elállási nyilatkozatát.

9.6. Ha a Vásárló eláll a szerződéstől, haladéktalanul, de legkésőbb az elállási nyilatkozatának kézhezvételétől számított 14 napon belül a vállalkozó visszatéríti a megrendelő által teljesített valamennyi ellenszolgáltatást, ideértve a teljesítéssel összefüggésben felmerült költségeket is.

9.7. Vállalkozó a visszatérítés során az eredeti ügylet során alkalmazott fizetési móddal egyező fizetési módot alkalmaz, kivéve, ha Vásárló más fizetési mód igénybeviteléhez kifejezetten a hozzájárulását adja. E visszatérítési mód alkalmazásából kifolyólag Vásárlót semmilyen többletköltség nem terhelheti.

9.8. Elállás esetén a Vásárló köteles a vállalkozó számára a terméket indokolatlan késedelem nélkül, de legkésőbb elállási nyilatkozatának közlésétől számított 14 napon belül a 1091 Budapest, Üllői út 5. 1. em. 4. sz. alatti székhelyére visszaküldeni. A határidő betartottnak minősül, ha a 14 napos határidő letelte előtt a Vásárló elküldi a terméket.

9.9. A termék visszaküldésének közvetlen költségét Vásárló viseli.

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

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

9.12. A Vásárló nem gyakorolhatja az elállási jogát:

- a szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetében a szolgáltatás egészének teljesítését követően, ha a vállalkozás a teljesítést a Fogyasztó kifejezett, előzetes beleegyezésével kezdte meg, és a Fogyasztó tudomásul vette, hogy a szolgáltatás egészének teljesítését követően felmondási jogát elveszíti

- olyan termék vagy szolgáltatás tekintetében, amelynek ára, illetve díja a pénzügyi piac által nem befolyásolható, a jogszabályban meghatározott határidő alatt is lehetséges ingadozásától függ

- olyan nem előre gyártott termék esetében, amelyet a Fogyasztó utasítása alapján vagy kifejezett kérésére állítottak elő, vagy olyan termék esetében, amelyet egyértelműen a Fogyasztó személyére szabtak

- romlandó vagy minőségét rövid ideig megőrző termék tekintetében

- olyan zárt csomagolású termék tekintetében, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontása után nem küldhető vissza
- olyan termék tekintetében, amely jellegénél fogva az átadást követően elválaszthatatlanul vegyül más termékkel
- olyan vállalkozási szerződés esetében, amelynél a vállalkozás a Fogyasztó kifejezett kérésére keresi fel a Fogyasztót sürgős javítási vagy karbantartási munkálatok elvégzése céljából, kivéve a fogyasztó által kifejezetten kért szolgáltatásokon és a karbantartás vagy a javítás elvégzéséhez felhasznált cserealkatrészekon felül kínált szolgáltatásokra vagy termékekre
- lezárt csomagolású hang-, illetve képfelvétel, valamint számítógépes szoftver példányának adásvétele tekintetében, ha az átadást követően a Fogyasztó a csomagolást felbontotta
- hírlap, folyóirat és időszaki lap tekintetében, az előfizetéses szerződések kivételével
- nyilvános árverésen megkötött szerződések esetében
- lakáscélú szolgáltatás kivételével szállásnyújtásra irányuló szerződés, fuvarozás, személygépjármű-kölcsönzés, étkeztetés vagy szabadidős tevékenységekhez kapcsolódó szolgáltatásra irányuló szerződés esetében, ha a szerződésben meghatározott teljesítési határnapot vagy határidőt kötöttek ki
- a nem tárgyi adathordozón nyújtott digitális adattartalom tekintetében, ha a vállalkozás a Fogyasztó kifejezett, előzetes beleegyezésével kezdte meg a teljesítést, és a Fogyasztó e beleegyezésével egyidejűleg nyilatkozott annak tudomásul vételéről, hogy a teljesítés megkezdését követően elveszíti az elállási jogát.

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

9.14. Az elállási jog csak a Polgári Törvénykönyv szerinti Fogyasztókat illeti meg. Az elállási jog nem illeti meg a vállalkozásokat.

10. Kellékszavatosság

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

10.2. A Vásárló - választása szerint - az alábbi kellékszavatossági igényekkel élhet: kérhet kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha az ezek közül az általa választott igény teljesítése lehetetlen vagy a Szolgáltató számára más igénye teljesítéséhez képest aránytalan többletköltséggel járna, figyelembe véve a szolgáltatás hibátlan állapotban képviselt értékét, a szerződésszegés súlyát és a kellékszavatossági jog teljesítésével a jogosultnak okozott érdeksérelmet. Ha a Szolgáltató a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta, e kötelezettségének nem tud eleget tenni, vagy ha a Vásárlónak a kijavításhoz vagy kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt, úgy a Vásárló igényelheti az ellenszolgáltatás arányos leszállítását vagy a hibát a Szolgáltató költségére a Vásárló is kijavíthatja, illetve mással kijavíttathatja vagy a szerződéstől elállhat.

10.3. Választott kellékszavatossági jogáról egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban Vásárló viseli, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra a Szolgáltató adott okot.

10.4. Vásárló köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de legkésőbb kettő hónapon belül közölni. Vásárló a szerződés teljesítésétől számított két éves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait már nem érvényesítheti.

10.5. Vásárló a Szolgáltatóval szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét. A teljesítéstől számított hat hónapon belül a kellékszavatossági igény érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha a Vásárló igazolja, hogy a terméket, illetve a szolgáltatást a Szolgáltató nyújtotta. A teljesítéstől számított hat hónap eltelte után azonban már a Vásárló köteles bizonyítani, hogy az általa felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.

11. Termékszavatosság

11.1. A termék hibája esetén a Fogyasztó követelheti a Szolgáltatótól, 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 nem felel meg a terméknek a Szolgáltató által történt forgalomba hozatalakor hatályos minőségi követelményeknek, vagy nem rendelkezik a Szolgáltató által adott leírásban szereplő tulajdonságokkal.

11.2. A Fogyasztó a hiba felfedezése után késedelem nélkül, de legkésőbb két hónapon belül köteles a hibát a Szolgáltatóval közölni. Termékszavatossági igényét a Vásárló a termék Szolgáltató általi forgalomba hozatalától számított két éves, jogvesztő határidőn belül érvényesítheti.

11.3. A Szolgáltató akkor mentesül termékszavatossági kötelezettsége alól, ha bizonyítja, hogy:
- a terméket nem üzleti tevékenysége vagy önálló foglalkozása körében gyártotta vagy forgalmazta;
- a termék forgalomba hozatalának időpontjában a hiba a tudomány és a technika állása szerint nem volt felismerhető; vagy
- a termék hibáját jogszabály vagy kötelező hatósági előírás alkalmazása okozta.

11.4. Csere esetén a kicserélt termékre, kijavítás esetén a termék kijavítással érintett részére vonatkozó kellékszavatossági kötelezettség a Szolgáltatót terheli.

11.5. Ingó dolog (termék) hibája esetén a Vásárló - választása szerint - kellékszavatossági vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet. Ugyanazon hiba miatt a Vásárló kellékszavatossági és termékszavatossági igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthet. Termékszavatossági igényként a Vásárló kizárólag a hibás termék kijavítását vagy kicserélését kérheti.

12. Záró és egyéb rendelkezések

12.1. Jelen ÁSZF egyes pontjainak érvénytelensége esetén a szerződés többi része kötelező erejű marad.

12.2. Jelen ÁSZF a közzététele napjától hatályos. A Szolgáltató bármikor jogosult jelen ÁSZF feltételeit egyoldalúan módosítani. A Szolgáltató a módosításokról az Ügyfeleket a weboldal felületén keresztül tájékoztatja.

Budapest, 2018. július 9.