

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK (ÁSZF)

Jelen dokumentum nem kerül iktatásra (utólag nem hozzáférhető), kizárólag elektronikus formában kerül megkötésre, nem minősül írásbeli szerződésnek, magyar nyelven íródik, magatartási kódexre nem utal. A weboldal működésével, megrendelési és szállítási folyamatával kapcsolatosan felmerülő kérdések esetén a megadott elérhetőségeken rendelkezésére állunk. Kérjük, hogy csak akkor vegye igénybe Vállalkozó szolgáltatásait, amennyiben a szerződés minden pontjával egyetért, és kötelező érvényűnek tekinti magára nézve.

Jelen ÁSZF hatálya Vállalkozó weblapja (<http://keszleragnesdesign.com>) alapján keletkező jogviszonyokra terjed ki. Jelen ÁSZF folyamatosan elérhető a következő weboldalról: <http://keszleragnesdesign.com/aszf> és letölthető, továbbá bármikor kinyomtatható az alábbi linkről: <http://keszleragnesdesign.com/aszf.pdf>.

Vállalkozó honlapja bemutatkozási, bemutatási célokat szolgál, azon keresztül megismerhetőek a Vállalkozó korábban készített és jelenleg készleten lévő termékei, oktatóanyagai, valamint tájékoztatás olvasható Vállalkozó által nyújtott szolgáltatásokról. A honlap nem tekinthető webáruháznak, azon keresztül közvetlenül termékek, szolgáltatások megvásárlására nincs lehetőség. A termékek, szolgáltatások megvásárlása minden egyes esetben személyesen vagy távollévők közötti kommunikációt lehetővé tévő eszköz útján való egyeztetés, tárgyalás útján, szerződés kötését követően van lehetőség. A honlapon feltüntetett készletinformációk és árak tájékoztató jellegűek.

1. Impresszum:

A Vállalkozás adatai

Név: dr. Keszler Ágnes e. v.

Székhely: 5000 Szolnok, Nyár utca 3.

Levelezési cím: 5000 Szolnok, Nyár u. 3.

Nyilvántartásba vevő hatóság: Nemzeti Adó és Vámhivatal

Adószám: 76236978-1-36

Telefonszám: +36-30-6980514

E-mail: info@keszleragnesdesign.com

Honlap: <https://keszleragnesdesign.com>

Bankszámlaszám: 1070392-62833754-51100005

Tárhelyszolgáltató adatai

Név: Interholding Kft.

Székhely: 5000 Szolnok, Kossuth tér 5. I/7.

Elérhetőség: info@interholding.hu

Weboldal: <https://interholding.hu>

2. Alkalmazott jogszabályok

Jelen ÁSZF-re a magyar jog tekintendő irányadónak, különös tekintettel az alábbi jogszabályokra:

- AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2018/302 RENDELETE (2018. február 28.) a belső piacon belül a vevő állampolgársága, lakóhelye vagy

letelepedési helye alapján történő indokolatlan területi alapú tartalomkorlátozással és a megkülönböztetés egyéb formáival szembeni fellépésről, valamint a 2006/2004/EK és az (EU) 2017/2394 rendelet, továbbá a 2009/22/EK irányelv módosításáról,

- Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvényre (a továbbiakban: Ptk.),
- a kereskedelemről szóló 2005. évi CLXIV. törvény,
- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény,
- a fogyasztónak minősülő Fél és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet,
- a fogyasztónak minősülő Fél és vállalkozás közötti, az áruk adásvételére, valamint a digitális tartalom szolgáltatására és digitális szolgáltatások nyújtására irányuló szerződések részletes szabályairól szóló 373/2021. (VI. 30.) Korm. rendelet,
- az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény,
- a fogyasztónak minősülő Fél és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól szóló 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet,
- a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény,
- a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény,
- 1999. évi LXXVI. törvény a szerzői jogról,
- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról,
- 151/2003. (IX.22.) kormányrendelet a tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról.

3. Hatály, az ÁSZF módosítása.

Jelen ÁSZF hatálya kiterjed valamennyi Vállalkozóval írásban, szóban vagy ráutaló magatartással kötött szerződésre. Vállalkozó fenntartja magának a jogot, hogy az ÁSZF honlapján történő közzététellel annak tartalmát egyoldalúan bármikor módosítsa. Jelen ÁSZF közzétételtől visszavonásig érvényes.

4. Adatkezelési szabályok

A Vállalkozó a weblapon elérhetővé tett adatvédelmi szabályzat és tájékoztató szerint jár el.

5. Fogalmak:

Vállalkozó: a webhelyet üzemeltető és az azon keresztül megismerhető termékek készítője, szolgáltatások nyújtója, egyéni vállalkozó.

Fél: a Vállalkozóval szerződést kötő személy, (természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdálkodó szervezet, külföldi jogalany)

Áru: a weblapon bemutatott késztermék, megrendelhető termék, oktatóanyag vagy szolgáltatás, amely

a) ingó dolog, valamint

b) ingó dolog, amely digitális tartalmat vagy digitális szolgáltatást foglal magában vagy azzal össze van kapcsolva, olyan módon, hogy az érintett digitális tartalom vagy digitális szolgáltatás

hiányában az áru nem tudná betölteni funkcióit (a továbbiakban: a digitális elemeket tartalmazó áru);

Digitális tartalom: digitális formában előállított vagy szolgáltatott adat, a honlapon feltüntetett „oktatóanyagok” elnevezésű áruk.

Szerződés kötés nyelve: magyar

Árak: minden esetben magyar forintban (HUF) értendők. Az árak a szállítási és postaköltséget nem tartalmazzák. Vállalkozó külön csomagolási költséget nem számít fel. Vállalkozó fenntartja magának a jogot, hogy a honlapon feltüntetett árakat módosítsa.

Üzlethelyiség:

- a) bármely ingatlan, ahol a vállalkozás a tevékenységét állandó jelleggel folytatja;
- b) bármely ingó dolog, ahol a vállalkozás a tevékenységét szokásos jelleggel folytatja;

Üzlethelyiségen kívül kötött szerződés: olyan fogyasztói szerződés,

- a) amelyet a szerződő felek egyidejű fizikai jelenléte mellett a vállalkozás üzlethelyiségétől eltérő helyen kötöttek meg;
- b) amelyre vonatkozóan a fogyasztónak tekintendő Fél tett ajánlatot a vállalkozásnak az a) pontban meghatározott körülmények között;
- c) amelyet a vállalkozás üzlethelyiségében vagy távollévők közötti kommunikációt lehetővé tévő eszköz alkalmazásával közvetlenül azt követően kötöttek meg, hogy a vállalkozás – a felek egyidejű fizikai jelenléte mellett – személyesen és egyénileg kapcsolatba lépett a fogyasztóval a vállalkozás üzlethelyiségétől eltérő helyen; vagy
- d) amelyet a vállalkozás által szervezett olyan út során kötöttek meg, amelynek célja az áruk vagy szolgáltatások fogyasztónak minősülő Fél számára történő értékesítése vagy népszerűsítése;

Személyes adat: azonosított vagy azonosítható természetes személyre (érintett) vonatkozó bármely információ; azonosítható az a természetes személy, aki közvetlen vagy közvetett módon, különösen valamely azonosító, például név, szám, helymeghatározó adat, online azonosító vagy a természetes személy testi, fiziológiai, genetikai, szellemi, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára vonatkozó egy vagy több tényező alapján azonosítható;

Áru adásvételére irányuló szerződésnek minősül az olyan visszterhes, szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés is, amely alapján a vállalkozás áru tulajdonjogának átruházására is köteles;

Jótállás: a Polgári Törvénykönyv szerinti,

- a) a szerződés teljesítéséért vállalt jótállás, amelyet a vállalkozás a szerződés megfelelő teljesítéséért a jogszabályi kötelezettségén túlmenően vagy annak hiányában önként vállal, valamint
- b) a jogszabályon alapuló kötelező jótállás;

Távollévők között kötött szerződés: olyan fogyasztói szerződés, amelyet a szerződés szerinti áru 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 tévő eszközt alkalmaznak;

Távollévők közötti kommunikációt lehetővé tévő 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 megrendelőlappal, a katalógus, a telefon, a telefax és az internetes hozzáférést biztosító eszköz;

Interoperabilitás: a digitális tartalom vagy a digitális szolgáltatás azon képessége, hogy együtt tudjon működni olyan hardverrel és szoftverrel, amely eltér attól, amellyel az azonos típusú digitális tartalmat vagy digitális szolgáltatásokat általában együtt használják.

Kompatibilitás: a digitális tartalom vagy a digitális szolgáltatás azon képessége, hogy együtt tudjon működni a digitális tartalom vagy a digitális szolgáltatás átalakításának szükségessége nélkül olyan hardverrel vagy szoftverrel, amellyel az azonos típusú digitális tartalmat vagy digitális szolgáltatásokat általában együtt használják;

6. Megvásárolható, megrendelhető termékek, szolgáltatások köre

Vállalkozó honlapján az alábbi áruk, szolgáltatások körét mutatja be:

- késztermék értékesítés.
- egyedi termék megrendelése.
- oktatóanyagok („pdf” formátumban)
- gyöngyfűző, gyöngyhímző készletek (KIT-ek) értékesítése
- oktatások.

6.1. Késztermékek

Vállalkozó honlapján bemutatja az eladásra kínált, általa készített kézműves termékeit, megjelölve annak lényegi tulajdonságait és vételárát.

Vállalkozó fenntartja magának a jogot, hogy a késztermékként feltüntetett termékek köre vonatkozásában beállt változást követő 3 (három) munkanapon belül a termék minőségét (készleten lévő/eladott) megváltoztassa.

6.2. Egyedi termékek rendelése:

A Weblapon feltüntetett termékek alapján a Megrendelő Fél egyedi megrendeléseket adhat le Vállalkozó által elkészítendő egyedi késztermékre. Ennek ára minden esetben megbeszélés, megegyezés kérdése, azt felek a szerződés megkötésekor pontosítják.

6.3. Oktatóanyagok

Vállalkozó magyar és angol nyelvű, „pdf” formátumban elérhető oktatóanyagokat, gyöngyfűzési/gyöngyhímzési instrukciókat is értékesít. Ezek ára minden esetben az elektronikusan megküldendő anyagok e-mailben való megküldésének árát tartalmazza.

Az oktatóanyagok eléréséhez, megnyitásához „pdf” kiterjesztésű file-ok olvasására alkalmas program megléte szükséges, amely ingyenesen elérhető szoftverek segítségével megoldható.

Fél az oktatóanyagok megvásárlásával az alábbi felhasználási jogosultságokat szerzi meg:

- a részére megküldött oktatóanyagot csak saját eszközre töltheti le,
- a részére megküldött oktatóanyagot csak 1 példányban nyomtathatja ki, csak saját, magáncélú felhasználásra,

- a részére megküldött oktatóanyagot másnak semmilyen formában nem adhatja tovább, nem teheti hozzáférhetővé,
- a részére megküldött oktatóanyagot oktatási célra semmilyen formában nem használhatja fel,
- a részére megküldött oktatóanyagot üzleti célra semmilyen formában nem használhatja fel,
- a részére megküldött oktatóanyagot semmilyen célból nem hozhatja nyilvánosságra.

6.4.Oktatások:

Vállalkozó vállalja kisebb csoportok (Maximum 20 fő) oktatását. A szerződés megkötésekor kerülnek a további részletek rögzítésre, egyedi igények szerint.

7. Megrendelések menete

Szerződéskötés menete

Fél a honlapon feltüntetett termékek, szolgáltatások alapján felveszi Vállalkozóval a kapcsolatot a honlapon feltüntetett elérhetőségek egyikén: telefonon, e-mailben, a honlapon biztosított chat funkció használatával, és kifejezetten szóban vagy írásban megrendeli a megvásárolni kívánt árut.

A Fél a megrendelés leadásával tudomásul veszi, hogy a megrendelése fizetési kötelezettséggel jár.

7.1.Szerződéskötés késztermékre vonatkozóan:

Fél a Vállalkozó honlapján feltüntetett késztermékek, készletek közül a kiválasztott termékre vonatkozóan ad le rendelést. Vállalkozó legfeljebb 3 (három) munkanapon belül írásban illetve szóban a megrendelést visszaigazolja Fél részére.

Ha Vállalkozó a szerződésben vállalt kötelezettségét azért nem teljesíti, mert a szerződésben meghatározott késztermék nem áll rendelkezésére, köteles erről Felet haladéktalanul tájékoztatni.

Vállalkozó tájékoztatja a Felet a szállítási módokról.

A Vállalkozó és Fél közötti megegyezés szerinti árat Fél a Vállalkozó Impresszumban közölt számlaszámára átutalja, vagy személyes átvételkor készpénzben kifizeti, vagy Vállalkozónál bankkártyával kiegyenlíti.

Vállalkozó a készterméket a vételár és esetleges postaköltség teljes egészében való kiegyenlítését követően adja át, küldi el Fél részére az által kiválasztott szállítási módokat egyikén, legfeljebb az összeg számlán történő jóváírását követő 3 (három) munkanapon belül.

7.2.Szerződéskötés egyedi késztermék készítésének megrendelésére vonatkozóan.

Fél a honlapon feltüntetett termékek alapján ad le egyedi elképzelése szerinti késztermékre vonatkozó megrendelést. A Vállalkozóval való megállapodás szerint meghatározásra kerülnek a formák, beépítendő anyagok és a megrendelés teljesítésének határideje is.

Vállalkozó megfelelően tájékoztatja Felet, hogy előre láthatólag milyen költségekkel (alapanyagok, munkadíj) fog járni a termék elkészítése, ez alapján árajánlatot készít Fél részére.

Kölcsönösen elfogadott árajánlat alapján Fél az előre látható alapanyagok Vállalkozó által meghatározott értékét és a várható munkadíj felét előleg formájában Vállalkozónak az Impresszumban meghatározott számlájára átutalja. Ezt követően teljesíti Vállalkozó a szerződésben meghatározottakat. Vállalkozó a készítés folyamatáról – a Fél igényeinek való teljeskörű megfelelése végett – folyamatosan tájékoztatja Felet.

A termék készre jelentését követően Felet megfelelően tájékoztatja a késztermékről (fényképek, video), és az árajánlatban szereplő esetleges módosításokról, a tényleges árról. A vételárban és szállítási módozatban való megegyezést követően a Vállalkozó által kiállított számla alapján Fél kifizeti a teljes vételár és az előleg különbözetét, amely összeg beérkezését követő 3 (három) munkanapon belül Vállalkozó gondoskodik a késztermék személyes vagy postai kézbesítéséről vagy automatába való küldéséről.

7.3.Szerződéskötés oktatóanyagra vonatkozóan

Vállalkozó a honlapján szereplő oktatóanyagokat értékesíti 'pdf' formátumban magyar illetőleg angol nyelven.

A Fél a honlapon megadott elérhetőségeken keresztül veszi fel a kapcsolatot Vállalkozóval, és megrendeli az oktatóanyagokat. A megrendelésről Vállalkozó kiállítja a számlát, amelynek kiegyenlítését követően a Fél által megadott elektronikus levelezési elérhetőségére az oktatóanyagokat legfeljebb 3 (három) munkanapon belül megküldi.

7.4.Szerződéskötés oktatásra vonatkozóan

Fél a Vállalkozóval felveszi a kapcsolatot a Honlapon megadott elérhetőségei egyikén, és megállapodnak az oktatás részleteiben. A szerződés alapján Vállalkozó számlát állít ki, amely alapján megrendelő Fél azt kiegyenlíti, legkésőbb az oktatás befejezését követő 8 (nyolc) naptári napon, vagy 5 (öt) munkanapon belül.

8. Fizetési feltételek

Fél a termék, szolgáltatás és egyéb költségek ellenértékét az alábbi módozatokon egyenlítheti ki.

- Személyesen készpénzzel vagy bankkártyával való fizetés,
- Banki átutalással történő előre fizetés, a Vállalkozó Impresszumban megadott bankszámlaszámára.

9. Szállítási módozatok: a megvásárolt termék átvétele, kézbesítése

Fél a Vállalkozótól megvásárol, megrendelt terméket, az alábbi módokon veheti át:

- személyes átvétel a Vállalkozó székhelyén,
- személyes átvétel vásáron,
- személyes átvétel előre egyeztetett helyszínen,
- kézbesítés a Magyar Posta mindenkorai díjszabásai szerint,
- kézbesítés Foxpost csomagautomata segítségével, a Foxpost mindenkorai díjszabásai szerint.

A szállítás díja

A Fél által választott szállítási módozatoknak megfelelő kiszállítási díjáról Vállalkozó a Felet a megrendelés folyamán tájékoztatja.

Fuvarozó:

Magyar Posta Zártkörűen Működő Részvénytársaság (Rövidített név: Magyar Posta Zrt., Cégjegyzékszám: 01-10-042463, Adószám: 10901232-2-44, Székhely: 1138 Budapest, Dunavirág utca 2-6., Postacím: 1540 Budapest, Telefon: +36 1 767 8282, E-mail: ugyfelszolgalat@posta.hu, Webhely: <https://www.posta.hu/> általános szerződési feltételek: <https://posta.hu/ugyfelszolgalat/aszf/>).

Csomagautomata:

FoxPost Zártkörűen Működő Részvénytársaság (Rövidített név: Foxpost Zrt., Cégjegyzékszám: 10-10-020309, Adószám: 25034644-2-10, Székhely: 3200 Gyöngyös, Batsányi János utca 9., Fióktelep: 1097 Budapest, Táblás utca 36-38., Postacím: 1097 Budapest, Táblás utca 36-38., Telefon: +36 1 999 0369, E-mail: info@foxpost.hu, Webhely: <https://www.foxpost.hu/>, Általános szerződési feltételek: https://foxpost.hu/uploads/documents/hu/foxpost_aszf.pdf).

A termék átvétele

A Fél megrendelése nyomán létrejött szerződés alapján a Fél kötelezettsége a termék(ek) árának, a kiszállítás díjának, és a megrendelés teljesítésével kapcsolatban a megrendelés leadása vagy véglegesítése előtt vele ismertetett esetleges egyéb költségek kifizetése, és a termék átvétele. Amennyiben a Fél indok nélkül nem veszi át a terméket, azzal megszegi a szerződést. A szerződésszegéssel okozott kárt a Vállalkozó követelheti.

Amennyiben Fél az általa megrendelt terméket indok nélkül nem veszi át a szállítás időpontjában – ideértve azt is, mikor Fél a Fuvarozó kézbesítésre irányuló többszöri kísérlete ellenére sem elérhető, illetve csomagautomatába történő kézbesítés választása esetén a megrendelt terméket a kiválasztott csomagautomatánál nem veszi át az ott történő elhelyezéstől számított 5 munkanapon belül, így meghíúsul a kézbesítés, – a Vállalkozó jogosult a megrendelt árut harmadik személy számára értékesíteni. Ez esetben, amennyiben Vállalkozóhoz visszaérkezik a termék és Fél előre fizette a megrendelt termék vételárát, a vételárát Vállalkozó – a tranzakció költségének, illetve visszaszállítás költségének levonását követően – visszafizeti. A kiszállítás díja és az esetleges egyéb költségek nem számítanak bele a vételárba, azok ilyen esetben nem kerülnek visszafizetésre.

Az indok nélkül át nem vett termék Vállalkozóhoz visszaszállításának díja pedig újabb kárként merül fel, így azt Vállalkozó szintén jogosult levonni a visszatérítendő összegből. Amennyiben Fél nem fizette ki előre a termék árát, és a fent írtak szerint, indok nélkül nem veszi át, abban az esetben Vállalkozó követelheti a kiszállítás és visszaszállítás díját, valamint a teljesítésével kapcsolatban felmerült – és előre ismertetett – esetleges egyéb költségeket, mint a szerződésszegéssel okozott kár megtérítését.

A megrendelt termék(ek) mennyiségét, épségét és szükséges dokumentumok (számla) meglétét még a kézbesítés helyén és idején, az átvételkor ellenőrzi a Fél, az esetleges kárt, hiányt, egyéb eltérést még akkor jelzi Fuvarozó felé. Amennyiben a Fél kézbesítéskor bármilyen sérülést, eltérést tapasztal a kézbesített terméken, Fuvarozó a Fél kérésére köteles tételesen átadni az árut és erről, valamint a terméken tapasztalt eltérésekről, sérülésekről a helyszínen jegyzőkönyvet felvenni.

A szállítás közben a termékben keletkezett károkért a Fél felé a termék Fél részére történő átadásának időpontjáig Vállalkozó felel. Az átvételkor elvégzendő ellenőrzés Fél általi elmulasztása ugyanakkor nem befolyásolja Fél szavatossági jogait és az indokolás nélküli elállási jogát sem.

10. Hibás teljesítés, szavatosság, jótállás, indokolás nélküli elállási jog

10.1. Hibás teljesítés

Vállalkozó hibásan teljesít, ha a termék, illetve a digitális tartalom a teljesítés időpontjában nem felel meg a szerződésben vagy jogszabályban megállapított minőségi követelményeknek.

Nem teljesít hibásan Vállalkozó, ha a Fél a hibát a szerződéskötés időpontjában ismerte, vagy a hibát a szerződéskötés időpontjában ismernie kellett.

Fogyasztónak minősülő Fél vásárlása esetén vélelmezni kell, hogy a teljesítést követő egy éven belül a Fél által felismert hiba már a teljesítés időpontjában megvolt, kivéve, ha e vélelem a dolog természetével vagy a hiba jellegével összeegyeztethetetlen. Mindez a gyakorlatban azt jelenti, hogy egy éven belül felismert hiba esetén a bizonyítás terhe a Vállalkozót terheli.

10.2. Kellékszavatosság

Fél a Vállalkozó hibás teljesítése esetén Vállalkozóval szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv és a 373/2021. (VI. 30.) Korm. rendelet szabályai szerint.

Fél – választása szerint – az alábbi kellékszavatossági igényekkel élhet:

- Kérhet **kijavítást** vagy **kicserélést**, kivéve, ha az ezek közül a Fél által választott igény teljesítése lehetetlen vagy a Vállalkozó számára más igénye teljesítéséhez képest aránytalan többletköltséggel járna. Fogyasztónak minősülő Fél esetén az aránytalan többletköltség fennállásának megállapításakor a Vállalkozónak figyelembe kell vennie valamennyi körülményt, ideértve a szolgáltatás hibátlan állapotban képviselt értékét, valamint a szerződésszegés súlyát.

Ha a kijavítást vagy a kicserélést Vállalkozó nem vállalta, vagy e kötelezettségének a dolog tulajdonságaira és a Fél által elvárható rendeltetésére figyelemmel megfelelő határidőn belül, a Fél érdekeit kímélve nem tud eleget tenni, vagy ha a Félnek a kijavításhoz vagy kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt, úgy:

- a fogyasztónak minősülő Fél igényelheti az ellenszolgáltatás arányos leszállítását vagy a szerződéstől elállhat, de a hibát a Vállalkozó költségére maga nem javíthatja ki, illetve mással sem javíttathatja ki;
- a fogyasztónak nem minősülő Fél igényelheti az ellenszolgáltatás arányos leszállítását, vagy a hibát a Vállalkozó költségére kijavíthatja, illetve mással javíttathatja, vagy a szerződéstől elállhat.

A kijavításra vagy kicserélésre vonatkozó kellékszavatossági jog gyakorlása esetén a digitális tartalom vagy a digitális szolgáltatás műszaki jellemzőitől függően a Vállalkozó megválaszthatja a digitális tartalom vagy a digitális szolgáltatás szerződésszerűvé tételének módját.

Fogyasztónak minősülő Fél kijavításra vagy kicserélésre vonatkozó kellékszavatossági jogának gyakorlása esetén a Vállalkozó – a fogyasztónak minősülő Fél számára okozott jelentős kényelmetlenség nélkül, a digitális tartalom vagy a digitális szolgáltatás jellegére és céljára figyelemmel – köteles a teljesítést a hiba Fél általi közlésétől számított észszerű időn belül

térítésmentesen szerződésszerűvé tenni. Az észszerű határidőt attól az időponttól kell számítani, amikor a Fél közölte a hibát a Vállalkozóval.

Fogyasztónak minősülő Fél vásárlása esetén a Fél akkor is jogosult – a szerződésszegés súlyához igazodva – az ellenszolgáltatás arányos leszállítását igényelni, vagy az adásvételi szerződést megszüntetni, ha

- a Vállalkozó nem végezte el vagy megtagadta a kijavítást vagy kicserélést, vagy elvégezte azt, de nem vagy nem teljes mértékben viselte a kicserélt áru visszavételével kapcsolatos költségeket;
- ismételt teljesítési hiba merült fel, annak ellenére, hogy a Vállalkozó megkísérelte az áru szerződésszerűvé tételét;
- a teljesítés hibája olyan súlyú, hogy azonnali árleszállítást vagy az adásvételi szerződés azonnali megszüntetését teszi indokolttá; vagy
- a Vállalkozó nem vállalta az áru szerződésszerűvé tételét, vagy a körülményekből nyilvánvaló, hogy a Vállalkozó észszerű határidőn belül vagy a Félnek okozott jelentős érdeksérelem nélkül nem fogja az árut szerződésszerűvé tenni.

Fogyasztónak minősülő Fél vásárlása esetén az ellenszolgáltatás leszállítása akkor arányos, ha annak összege megegyezik a Félnek szerződésszerű teljesítés esetén járó, valamint a Fél által ténylegesen megkapott áru értékének különbözetével.

Ha a szerződés meghatározott időtartamon keresztül nyújtott folyamatos szolgáltatásról rendelkezik, az ellenszolgáltatás arányos leszállításának arra az időtartamra kell vonatkoznia, amely időtartam alatt a szolgáltatás nem volt szerződésszerű.

Fogyasztónak minősülő Fél vásárlása esetén a Fél adásvételi szerződés megszüntetésére vonatkozó kellékszavatossági joga a Vállalkozónak címzett, a megszüntetésre vonatkozó döntést kifejező jognyilatkozattal gyakorolható.

Fogyasztónak minősülő Fél termék vásárlása esetén, ha a hibás teljesítés az adásvételi szerződés alapján szolgáltatott árunak csak meghatározott részét érinti, és azok tekintetében a szerződés megszüntetésére vonatkozó jog gyakorlásának feltételei fennállnak, a Fél az adásvételi szerződést csak a hibás áru tekintetében szüntetheti meg, de az azokkal együtt szerzett bármely egyéb áru vonatkozásában is megszüntetheti, ha a Félől nem várható el észszerűen, hogy csak a szerződésnek megfelelő árukat tartsa meg.

Fogyasztónak minősülő Fél vásárlása esetén, ha a Fél hibás teljesítésre hivatkozva kívánja megszüntetni az adásvételi szerződést, a Vállalkozót terheli annak bizonyítása, hogy a hiba jelentéktelen.

Fogyasztónak minősülő Fél vásárlása esetén a Fél jogosult a vételár még fennmaradó részét – a szerződésszegés súlyához igazodva – részben vagy egészben visszatartani mindaddig, amíg a Vállalkozó nem tesz eleget a teljesítés szerződésszerűségével és a hibás teljesítéssel kapcsolatos kötelezettségeinek.

Fél a választott kellékszavatossági jogáról egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban Fél viseli, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra a Vállalkozó adott okot.

Fél a hiba felfedezése után késedelem nélkül köteles a hibát a Vállalkozóval közölni. Fogyasztónak minősülő Fél és vállalkozás közötti szerződés esetén a hiba felfedezésétől

számított két hónapon belül közölt hibát késedelem nélkül közöltnek kell tekinteni. A közlés késedelméből eredő kárért a Fél felelős.

Fél kellékszavatossági igénye a szerződés teljesítésétől számított egy év alatt évül el. Fogyasztónak minősülő Fél kellékszavatossági igénye a szerződés teljesítésétől számított két év alatt évül el.

A szavatossági kötelezettség teljesítésével kapcsolatos költségek a Vállalkozót terhelik.

Fogyasztónak minősülő Fél vásárlása esetén a teljesítéstől számított egy éven belül a kellékszavatossági igénye érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha Fél igazolja, hogy a terméket, illetve a szolgáltatást a Vállalkozó nyújtotta. A teljesítéstől számított egy év eltelte után azonban már Fél köteles bizonyítani, hogy a Fél által felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.

A Vállalkozónak az áru kijavítását vagy kicserélését – az áru tulajdonságaira és a Fél által elvárható rendeltetésére figyelemmel megállapított – észszerű határidőn belül kell elvégezni. Az észszerű határidőt attól az időponttól kell számítani, amikor a Fél közölte a hibát a Vállalkozóval.

A Félnek az árut a kijavítás vagy kicserélés teljesítése érdekében a Vállalkozó rendelkezésére kell bocsátania. A szavatossági kötelezettség teljesítésével kapcsolatos költségek a Vállalkozót terhelik.

Fogyasztónak minősülő Fél vásárlása esetén a Vállalkozónak a saját költségére kell biztosítania a kicserélt áru visszavételét. Ha a kijavítás vagy kicserélés olyan áru eltávolítását teszi szükségessé, amelyet az áru jellegének és céljának megfelelően – a hiba felismerhetővé válása előtt – üzembe helyeztek, akkor a kijavításra vagy kicserélésre vonatkozó kötelezettség magában foglalja a nem megfelelő áru eltávolítását és a csereként szállított vagy kijavított áru üzembe helyezését vagy az eltávolítás, illetve üzembe helyezés költségeinek viselését.

Ha a Fél az adásvételi szerződést teljes egészében vagy az adásvételi szerződés alapján szolgáltatott áruk egy része tekintetében szünteti meg, úgy a Félnek a Vállalkozó költségére vissza kell küldenie a Vállalkozónak az érintett árut, és a Vállalkozónak haladéktalanul vissza kell térítenie a Fél részére az érintett áru vonatkozásában teljesített vételárat, amint az árut vagy az áru visszaküldését alátámasztó igazolást átvette.

Ha a Vállalkozó az indokolatlan késedelem nélkül és a szerződéskötéskor rendelkezésre álló legfrissebb verzióban történő teljesítési kötelezettségének nem tesz eleget, a fogyasztónak minősülő Fél köteles a Vállalkozót felhívni a teljesítésre. Ha a Fél felhívása ellenére a Vállalkozó a digitális tartalom vagy a digitális szolgáltatás késedelem nélküli vagy a felek által elfogadott póthatáridőn belüli szolgáltatását vagy nyújtását elmulasztja, a Fél megszüntetheti a szerződést.

A fogyasztónak minősülő Fél digitális tartalom megrendelése esetén a Vállalkozó teljesítésre való felhívása nélkül megszüntetheti a szerződést, ha

- a Vállalkozó a digitális tartalom szolgáltatását vagy a digitális szolgáltatás nyújtását nem vállalta, vagy a körülményekből nyilvánvaló, hogy nem fogja szolgáltatni a digitális tartalmat, illetve nem fogja nyújtani a digitális szolgáltatást; vagy

- a felek megállapodása alapján vagy a szerződéskötés körülményeiből nyilvánvaló, hogy a Fél számára elengedhetetlen a meghatározott időpontban történő teljesítés, és a Vállalkozó ezt elmulasztja.

10.3. Termékszavatosság

Ingó dolog (termék) hibája esetén a fogyasztónak minősülő Fél – választása szerint – a fentebb írt kellékszavatossági jogát, vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet.

Termékszavatossági igényként Fél kizárólag a hibás termék kijavítását vagy kicserélését kérheti.

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

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

Fél termékszavatossági igényét kizárólag a termék előállítójával vagy forgalmazójával (a továbbiakban együtt: gyártó) szemben gyakorolhatja. Termékszavatossági igény érvényesítése esetén Félnek kell bizonyítania, hogy a termékhiba a gyártó általi forgalomba hozatal időpontjában fennállt.

A gyártó, illetve a Vállalkozó 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, illetve a Vállalkozónak a mentesüléshez elegendő egy okot bizonyítania.

Fél ugyanazon hiba miatt a Vállalkozóval szemben kellékszavatossági és a gyártóval szemben termékszavatossági igényt egyszerre, egymással párhuzamosan is érvényesíthet. Termékszavatossági igényének eredményes érvényesítése esetén a kicserélt termékre, illetve a termék javítással érintett részére vonatkozó kellékszavatossági igényét a továbbiakban már csak a gyártóval szemben érvényesítheti.

10.4. Kötelező jótállás

Vállalkozó az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet Mellékletének 22. pontja értelmében tartós fogyasztási cikknek minősülő ékszereket is értékesít.

A jótállás időtartama:

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

A jótállási határidő a fogyasztási cikk fogyasztónak minősülő Fél részére történő átadása, vagy ha az üzembe helyezést a vállalkozás vagy annak megbízottja végzi, az üzembe helyezés napjával kezdődik.

Ha a fogyasztónak minősülő Fél Fél a fogyasztási cikket az átadástól számított hat hónapon túl helyezetteti üzembe, akkor a jótállási határidő kezdő időpontja a fogyasztási cikk átadásának napja.

A fogyasztási cikk kijavítása esetén a jótállás időtartama meghosszabbodik a javításra átadás napjától kezdve azzal az idővel, amely alatt a fogyasztónak minősülő Fél a fogyasztási cikket a hiba miatt rendeltetésszerűen nem használhatta.

Vállalkozó a fogyasztási cikkel együtt vagy – távollévők között kötött szerződés esetén – legkésőbb a fogyasztási cikk átadását vagy üzembe helyezését követő napon a jótállási jegyet bocsát a fogyasztónak minősülő Fél rendelkezésére olyan formában, amely a jótállási határidő végéig biztosítja a jótállási jegy tartalmának jól olvashatóságát.

Vállalkozás az e rendelet előírásainak megfelelő jótállási jegyet távollévők között kötött szerződés esetén elektronikus úton is átadhatja a fogyasztónak minősülő Fél részére.

Vállalkozás a jótállási jegy elektronikus úton való átadására legkésőbb a fogyasztási cikk átadását vagy üzembe helyezését követő napon köteles.

10.5. Indokolás nélküli elállási jog

Fogyasztónak minősülő Fél 14 napon belül jogosult indokolás nélkül elállni a szerződéstől.

Az elállási határidő

a) termék adásvételére irányuló szerződés esetében: attól a naptól számított 14 nap elteltével jár le, amelyen Fél vagy a Fél által megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy a terméket átveszi;

b) több termék szolgáltatásakor: attól a naptól számított 14 nap elteltével jár le, amelyen Fél vagy a Fél által megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy az utolsó terméket átveszi;

c) több tételből vagy darabból álló termék szolgáltatásakor: amelyen Fél vagy a Fél által megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy az utolsó tételt vagy darabot átveszi;

d) valamint a), b), és c) pontok esetében Fél a szerződés megkötésének napja és a termék átvételének napja közötti időszakban is gyakorolhatja elállási jogát.

Ha Fél elállási jogával élni kíván, elállási szándékát tartalmazó egyértelmű nyilatkozatát köteles eljuttatni Vállalkozó elérhetőségeinek egyikére. Az elállási nyilatkozat bármilyen módon megtehető, akár szóban akár írásban.

Fél határidőben gyakorolja elállási jogát, ha a fent megjelölt határidő lejárt előtt elküldi írásbeli elállási nyilatkozatát, vagy a határidő utolsó napján szóban bejelenti azt. Felet terheli annak bizonyítása, hogy az elállási jogát az itt írtaknak megfelelő módon és határidőben gyakorolta.

A termék visszaküldésének megszervezése és a visszaküldés költsége Felet terheli. A termék visszajuttatása történhet személyesen is, Vállalkozóval történő előzetes időpont egyeztetés után. Ha a Visszonteladó Vállalkozó az árut üzlethelyiségben is értékesíti, és a fogyasztónak minősülő Fél a Visszonteladó Vállalkozó üzlethelyiségében személyesen gyakorolja indokolás

nélküli elállási jogát, jogosult ezzel egyidejűleg az árut visszaadni a Viszonteladó Vállalkozónak.

Az elállás elfogadása és az áru visszavétele után az elszámolás megtörténik, legfeljebb az elállás elfogadásától számított 14 napon belül. Elállás esetén Vállalkozó az elállással érintett termék vételárát és a kiszállítás költségét is köteles visszatéríteni Fél részére.

Fél nem gyakorolhatja elállási jogát:

- olyan nem előre gyártott termék esetében, amelyet a Fél utasítása alapján vagy kifejezett kérésére állítottak elő, vagy olyan termék esetében, amelyet egyértelműen a Fél személyére szabtak (személyre szabott terméknek minősül az egyedi tulajdonságokkal gyártott termék),
- a nem tárgyi adathordozón nyújtott digitális tartalom – így az online megtekinthető, valamint letölthető tartalmak – tekintetében, ha a vállalkozás a Fél kifejezett, előzetes beleegyezésével kezdte meg a teljesítést, és a Fél e beleegyezésével egyidejűleg nyilatkozott annak tudomásul vételéről, hogy a teljesítés megkezdését követően elveszíti az elállási jogát, továbbá a Fél ezen nyilatkozatáról szóló visszaigazolást is megküldte a Vállalkozó a Fél számára.

Az elállás joghatásai

Ha Fél eláll a szerződéstől, haladéktalanul, de legkésőbb a Fél elállási nyilatkozatának beérkezésétől számított 14 napon belül Vállalkozó visszatéríti a Fél által teljesített valamennyi ellenszolgáltatást, ideértve a termék Félhez történő fuvarozásának költségét is (kivéve azokat a többletköltségeket, amelyek amiatt merültek fel, hogy Fél a Vállalkozó által felkínált, legolcsóbb szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási módot választott.)

A visszatérítés során Vállalkozó az eredeti ügylet során alkalmazott fizetési móddal egyező fizetési módot alkalmaz, kivéve, ha Fél más fizetési mód igénybevételéhez kifejezetten a hozzájárulását adja, és e visszatérítési mód alkalmazásából kifolyólag Fél semmilyen többletköltség nem terheli. Termék adásvételére irányuló szerződés esetén a visszatérítést Vállalkozó mindaddig visszatarthatja, amíg vissza nem kapta a terméket, vagy Fél nem igazolta, hogy azt visszaküldte: a kettő közül a korábbi időpontot kell figyelembe venni.

Amennyiben több terméket rendelt meg a Fél, és azokat egyszerre vagy külön, de egyösszegű szállítási költség ellenében küldte ki neki a Vállalkozó, és a Fél nem mindegyik termék esetében él az indokolás nélküli elállási jogával, abban az esetben a következőképpen kerül visszatérítésre a kiszállítás költsége:

- amennyiben az összes termék kiszállításának költsége a konkrét esetben megegyezik azzal a kiszállítási költséggel, amit a Fél akkor fizetett volna, ha kizárólag az elállással érintett termék(ek)et rendeli meg, akkor a kiszállítás költségének teljes összege visszajár;
- amennyiben kevesebb lett volna a kiszállítás költsége kizárólag az elállással érintett termék(ek) megrendelése esetén, akkor csak ezt a kisebb összeget kell visszafizetni a Fél részére a kiszállítás költségének megtérítéseként.

Fél köteles Vállalkozó számára a terméket indokolatlan késedelem nélkül, de legkésőbb elállási nyilatkozatának beérkezésétől számított 14 napon belül visszaküldeni vagy átadni. A határidő betartottnak minősül, ha a 14 napos határidő letelte előtt elküldi a terméket. A termék visszaküldésének közvetlen költségét Fél viseli.

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

11. Panasz, jogérvényesítés

Fogyasztói panasz: a fogyasztónak minősülő Fél vállalkozással szemben előterjesztett, a vállalkozásnak, vagy a vállalkozás érdekében vagy javára eljáró személynek az áru fogyasztók részére történő forgalmazásával, értékesítésével közvetlen kapcsolatban álló magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó, egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányuló kifogása, a kellékszavatossági, termékszavatossági vagy jótállási igény kivételével.

Fél levélben, telefonon és elektronikus levélben az alábbi elérhetőségeken küldheti el panaszát a Vállalkozóhoz:

dr. Keszler Ágnes e. v.

Postacím: 5000 Szolnok, Nyár utca 3.

Telefon: +36 30-6980514

E-mail: info@keszleragnesdesign.com

Vállalkozó a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, lehetőség szerint azonnal orvosolja. Amennyiben ez nem lehetséges, illetve a Fél egyet nem értése esetén, valamint az írásban benyújtott panaszt Vállalkozó legkésőbb harminc napon belül írásban érdemben, igazolható módon megválaszolja.

A korábbi, érdemben megválaszolt panasz tartalmával azonos tartalmú, ugyanazon Fél által tett, ismételt, új információt nem tartalmazó panasz, valamint az azonosíthatatlan személy által tett fogyasztói panasz kivizsgálását a Vállalkozó mellőzheti.

Amennyiben a Fél a Vállalkozó intézkedéseivel nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálás nem lehetséges, a Vállalkozó a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a Félnek átadni, telefonon vagy elektronikus úton közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott írásbeli válasszal együtt megküldeni.

A Fél telefonon vagy elektronikus úton benyújtott panaszát a Vállalkozó egyedi azonosító számmal látja el.

A Fél panaszának elutasítása esetén a Vállalkozó köteles indokolni az elutasítást.

A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

- a Fél neve, lakcíme,
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- a Fél panaszának részletes leírása, a Fél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- a Vállalkozó nyilatkozata a Fél panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
- a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon vagy elektronikus úton közölt szóbeli panasz kivételével - a Fél aláírása,
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,

- telefonon vagy elektronikus úton közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

A Vállalkozás a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát három évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

A Vállalkozó a Fél panaszának elutasítása esetén írásban tájékoztatja a Felet arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A tájékoztatás tartalmazza továbbá az illetékes hatóság, illetve a Fél lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. Vállalkozó a fogyasztói jogvita rendezése érdekében békéltető testületi eljárást igénybe vesz.

Amennyiben a Fél és a Vállalkozó közötti fogyasztói jogvita nem rendeződik, a Fél a következő szervekhez fordulhat.

12. Békéltető testülethez fordulás lehetősége

Fogyasztónak minősülő Fél a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatban békéltető testület díjmentes eljárását is kérheti.

Az eljárásra a fogyasztónak minősülő Fél lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület illetékes.

A békéltető testületek illetékessége:

- Budapesti Békéltető Testület illetékessége: Budapest;
- Baranya Vármegyei Békéltető Testület illetékessége: Baranya vármegye, Somogy vármegye, Tolna vármegye;
- Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Békéltető Testület illetékessége: -Borsod-Abaúj-Zemplén vármegye, Heves vármegye, Nógrád vármegye;
- Csongrád-Csanád Vármegyei Békéltető Testület illetékessége: Békés vármegye, Bács-Kiskun vármegye, Csongrád-Csanád vármegye;
- Fejér Vármegyei Békéltető Testület illetékessége: Fejér vármegye, Komárom-Esztergom vármegye, Veszprém vármegye;
- Győr-Moson-Sopron Vármegyei Békéltető Testület illetékessége: Győr-Moson-Sopron vármegye, Vas vármegye, Zala vármegye;
- Hajdú-Bihar Vármegyei Békéltető Testület illetékessége: Jász-Nagykun-Szolnok vármegye, Hajdú-Bihar vármegye, Szabolcs-Szatmár-Bereg vármegye;
- Pest Vármegyei Békéltető Testület illetékessége: Pest vármegye.

A békéltető testületek elérhetőségei megtalálhatóak a <https://www.bekeltetes.hu/index.php?id=testuletek> oldalon.

A Fogyasztónak minősülő Fél magyarországi lakóhelye és tartózkodási helye hiányában a Vállalkozó székhelye szerint illetékes békéltető testület illetékes:

Hajdú-Bihar Vármegyei Békéltető Testület (Cím: 4025 Debrecen, Vörösmarty u. 13-15.,
Telefon: +36 52-500-710, E-mail: bekelteto@hbkik.hu, Webhely: <https://www.hmbekeltetes.hu/>)

Az eljárásra – a fogyasztónak minősülő Fél erre irányuló kérelme alapján – a fentiek szerint illetékes testület helyett a fogyasztónak minősülő Fél kérelmében megjelölt békéltető testület illetékes.

A békéltető testület az illetékességi területén található megyei jogú városokban a fogyasztónak minősülő Fél erre irányuló kérelme esetén szükség szerint heti egy alkalommal személyes meghallgatást biztosít a fogyasztók részére. A fogyasztónak minősülő Fél erre irányuló kérelmében a fentiektől eltérő, másik békéltető testületet jelölhet meg.

Vállalkozót a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli.

A békéltető testület – amennyiben a fogyasztónak minősülő Fél külön nem kéri a személyes meghallgatást – a meghallgatást személyes jelenlét nélküli, hang- és képi átvitelt egyidejűleg biztosító elektronikai eszköz útján online formában tartja meg.

Ha a fogyasztónak minősülő Fél kéri, a békéltető testület személyes meghallgatást tart.

Az online meghallgatáson a vállalkozás egyezség létrehozására feljogosított képviselője köteles online részt venni. Ha a fogyasztónak minősülő Fél személyes meghallgatást kér, a vállalkozás egyezség létrehozására feljogosított képviselője köteles legalább online részt venni a meghallgatáson.

Az eljárás költségét kötelezést tartalmazó határozat esetén az a vállalkozás viseli, amelynek terhére a békéltető testület az ügyet eldöntötte. A fogyasztónak minősülő Fél kérelmének elutasítása esetén a felek viselik a saját költségüket.

A békéltető testület a kijelölt vármegyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák által működtetett szakmailag független testület. Hatáskörébe tartozik a fent megjelölt témájú fogyasztói jogviták 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 fogyasztónak minősülő Fél vagy a vállalkozás kérésére tanácsot ad a fogyasztót megillető jogokról és kötelezettségekről.

13. Európai Union belül Békéltetési eljárás

Ha Fél az Európai Unióban él, az interneten vásárolt termékre, szolgáltatásra vonatkozó panaszával kapcsolatban igénybe veheti az Európai Bizottság alábbi online vitarendezési eszközét.

Az Európai Bizottság online vitarendezési platformja
Webhely: <https://webgate.ec.europa.eu/odr>

Ezt az internetalapú platformot az EU azoknak a fogyasztóknak hozta létre, akik panasszal kívánnak élni az általuk online vásárolt termékekkel vagy szolgáltatásokkal kapcsolatban, és fel szeretnék kérni egy semleges harmadik felet (vitarendezési testületet) a panasz kezelésére.

Az online vitarendezési platformról és használatáról, a vitarendezés módjáról további információkat a fenti link használatával elérhető webhelyen talál.

14. Fogyasztónak minősülő Fél védelmi hatósághoz való fordulás

Fél az áru minőségére vonatkozó panaszával, Vállalkozó (tagjának, alkalmazottjának) vagy az érdekében vagy javára eljáró személynek a magatartására, tevékenységére vagy mulasztására, a szolgáltatás minőségére, felelősségi szabályok alkalmazására vonatkozó panaszával a magyarországi lakóhelye szerint illetékes vármegyei kormányhivatalhoz, mint fogyasztóvédelmi hatósághoz fordulhat. A területileg illetékes kormányhivatalok elérhetőségei megtalálhatók a <https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok> oldalon.

Fél panaszával fordulhat a Vállalkozó székhelye szerinti fogyasztóvédelmi hatósághoz is:
Jász-Nagykun-Szolnok Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály (Cím: 5000 Szolnok, Indóház u. 8. Telefon: +36 56795-165 E-mail: jasz.fogyved@jasz.gov.hu
Webhely: [KORMÁNYHIVATALOK - Jász-Nagykun-Szolnok Vármegyei Kormányhivatal - Elérhetőségek, szervezet - Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály - Fogyasztóvédelmi Osztály \(kormanyhivatal.hu\)](https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok)

15. Jogérvényesítés bírósági úton

A szerződő felek kölcsönösen együttműködnek annak érdekében, hogy az esetleges vitás kérdéseket peren kívül, tárgyalásos úton a legrövidebb idő alatt és a legkevesebb költséggel rendezzék. Amennyiben ez nem vezet eredményre, Fél a pertárgy értékétől függően a lakhelye vagy tartózkodási helye szerinti járásbíróságon illetve törvényszéken, vagy a Vállalkozó székhelye szerinti Szolnoki Járásbíróságon vagy a Szolnoki Törvényszéken is megindíthatja a pert.

Képviselési kereset

Az arra feljogosított szervezetek képviselési kereseteket indíthatnak azon vállalkozásokkal szemben, amelyek megsértik az uniós és a magyar fogyasztóvédelmi jogot. A szervezetek kérhetik a bíróságtól a fogyasztókat érintő jogsértő magatartás megszüntetését, megtiltását, a jogsérelem orvoslását, kártérítést, kijavítást vagy akár árleszállítást is.

A fogyasztónak minősülő Fél bejelentésével közvetlenül nem indíthat és általában nem kezdeményezhet képviselési keresetet. Kivétel ez alól az ügyészség, akihez kérelmet nyújthat be, melyben kezdeményezheti, hogy az ügyészség fontolja meg képviselési kereset benyújtását. A fogyasztóvédelemmel kapcsolatos feladatokat a Főügyészségek látják el, melyek elérhetőségei itt olvashatók: <http://ugyeszseg.hu/ugyeszsegek/fougyeszsegek/>.

A képviselési keresetet a közérdekvédelmi ügyész indítja meg, de azt bárki kezdeményezheti az ügyészségen. A kezdeményezés minden fogyasztónak minősülő Fél számára ingyenes. A képviselési kereset benyújtásáról az ügyész dönt, és akkor fordul bírósághoz, ha annak törvényi feltételei fennállnak. A képviselési keresetet az ügyész nem az egyéni fogyasztónak minősülő Fél (bejelentő) érdekében indítja meg, hanem minden olyan személy érdekében, akit a jogsértés érint, vagy érinthet. A fogyasztói érdekeket a bíróság előtt a közérdekvédelmi ügyész képviseli, a fogyasztók személyesen nem vesznek részt a perben, így nem kell gondoskodni jogi képviselőről, és perköltség sem hárul rájuk.

A további feljogosított szervezetek hivatalból, a hozzájuk érkező fogyasztói jelzéseken, valamint a hatósági ellenőrzéseken keresztül szereznek tudomást azokról a fogyasztói érdekeket sértő tevékenységekről, amelyekkel szemben saját hatáskörben meghozott döntés alapján képviseleti keresetet is indíthatnak.

A képviseleti keresetek indítására jogosult feljogosított szervezetek jegyzékét a fogyasztóvédelemért felelős miniszter honlapján teszi közzé.

16. Személyes adatok kezelésével kapcsolatos jogérvényesítés

Fél jogérvényesítési lehetőségeit az adatkezelési tájékoztatóban írtak szerint Vállalkozónál, valamint bíróság előtt gyakorolhatja, továbbá a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz fordulhat: Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság (Cím: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11. Postacím: 1363 Budapest, Pf. 9. Telefon: +36 1 391 1400 Fax: +36 1 391 1410 E-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu Webhely: <http://www.naih.hu/>)

A bírósági út választása esetén a per - az érintett Fél választása szerint - az érintett lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti törvényszék előtt is megindítható, mivel a per elbírálása a törvényszék hatáskörébe tartozik.

17. Egyéb rendelkezések.

Ha a vállalkozás a szerződéskötést követő kapcsolattartáshoz telefonos ügyintézést biztosít, a vállalkozás biztosítja, hogy a vele kapcsolatba lépő fogyasztót a hívásért az elektronikus hírközlési Vállalkozó által a hívó fél számára az előfizetői szerződésben meghatározott díjon felül további díj ne terhelje. A telefonos ügyfélszolgálat emelt díjas szolgáltatással nem működtethető. E rendelkezés nem érinti az elektronikus hírközlési Vállalkozó azon jogát, hogy a hívásokért díjat számítson fel.

Szolnok, 2024. május 27.

dr. Keszler Ágnes e. v.