

Általános szerződési feltételek

1. A Szolgáltató adatai:

Vállalkozás neve: Jesch Kata ev

Vállalkozás székhelye: 2824 Várgesztes Széna utca 332.

Vállalkozás adószáma: 59060453-1-31

Elérhetőség: +36306808218

hello@vendeghazmarketing.hu

A tárhelyszolgáltató adatai:

Név: Tárhely.eu Kft

Székhely: 1132 Budapest, Victor Hugo utca 18-22.

E-mail: support@tarhely.eu

A Szolgáltató tekintetében, a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény szerinti magatartási kódex nem áll rendelkezésre. A Szolgáltató a Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara tagja.

2. A Szolgáltató weboldalának címe:

<https://vendeghazmarketing.hu>

3. Fontosabb fogalom meghatározások:

- Távollevők 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 távollevők közötti kommunikációt lehetővé tévő eszközt alkalmaznak.
- Szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés: az adásvételi szerződéstől eltérő bármely olyan szerződés, amelynek értelmében a vállalkozás a Vásárló részére

szolgáltatást nyújt vagy szolgáltatás nyújtását vállalja, a Vásárló pedig megfizeti, vagy vállalja, hogy megfizeti a szolgáltatás ellenértékét.

- Termék: a Szolgáltató által forgalomba hozott és értékesítésre szánt minden birtokba vehető forgalomképes ingó dolog, mely a szerződés tárgyát képezi, beleértve az online terméket is.
- Szolgáltató: a szolgáltatást nyújtó természetes, illetve jogi személy vagy jogi személyiség nélküli szervezet. Az online termék értékesítője.
- Vásárló: minden olyan természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, akinek/amelynek a részére Szolgáltató online terméket ad el.
- Fogyasztó: az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.

4. Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége:

A Szolgáltató a hatályos Általános Szerződési Feltételek elnevezésű dokumentumot weboldalán teszi közzé, olvasható valamint letölthető pdf formátumban.

5. Az Általános Szerződési Feltételek tartalma:

Jelen Általános Szerződési Feltételek a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatásokat igénybe vevő Vásárló jogait és kötelezettségeit, a szerződő felek közötti megállapodás feltételeit tartalmazza. Az Általános Szerződési Feltételek érvényesek online termék vásárlása esetén. Ezen feltételek általános szerződési feltételeknek minősülnek, a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Kormányrendelet rendelkezéseinek megfelelő tájékoztatást, szabályozást tartalmaznak. A jelen Általános Szerződési Feltételek bizonyos rendelkezései kizárólag a Fogyasztóként eljáró Vásárlókra vonatkoznak.

Jelen Általános Szerződési Feltételek a felnőttképzésről szóló 2013. évi LXXVII. törvényben, valamint a felnőttképzésről szóló törvény végrehajtásáról szóló 11/2020. (II.7.) Korm. rendeletben írtaknak megfelelő rendelkezéseket tartalmazza, a jogszabályokban meghatározott tartalommal kerül megkötésre.

A Vásárló, ha a Szolgáltató szolgáltatásait igénybe kívánja venni, köteles elfogadni a jelen Általános Szerződési Feltételek rendelkezéseit, amit a weboldalon található jelölő négyzet kiválasztásával tehet meg. Az Általános Szerződési Feltételek rendelkezéseinek elfogadása esetén a jelen Általános Szerződési Feltételek szerinti szerződés jön létre a Szolgáltató és a Vásárló között. Amennyiben a Szolgáltató a vételár megfizetését megelőzően, szabályszerűen közzéteszi, vagy elküldi a Vásárló részére a jelen Általános Szerződési Feltételek elnevezésű dokumentumot, de a Vásárló az Általános Szerződési Feltételek elfogadásával kapcsolatban nem küld visszajelzést a Szolgáltató részére,

azonban a vételár összegét megfizeti, úgy kell tekinteni, hogy a Vásárló az Általános Szerződési Feltételek rendelkezéseit elfogadta.

6. Az Általános Szerződési Feltételek hatálya:

Jelen Általános Szerződési Feltételek 2025. 03. 10. napján lép hatályba, ez megegyezik az Általános Szerződési Feltételek közzétételének napjával. Az Általános Szerződési Feltételek rendelkezései a hatálybalépés napjától valamennyi Vásárlóra és online megvásárolható, digitális termékre hatályosak.

A Szolgáltató fenntartja a jogot jelen Általános Szerződési Feltételek rendelkezéseinek módosítására. Módosítás esetén a megrendelés elküldésének időpontjában érvényben és hatályban lévő Általános Szerződési Feltételek kerülnek alkalmazásra.

Az Általános Szerződési Feltételek a Szolgáltató által nyújtott, az alábbiakban megnevezett szolgáltatásokra terjednek ki: a Szolgáltatónál elérhető online termékek megvásárlása. A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások igénybevételére az a személy jogosult, aki megrendelte az online terméket, a vásárlást a Szolgáltató visszaigazolta, a vételárat a Szolgáltató részére megfizette és jelen Általános Szerződési Feltételek rendelkezéseit elfogadta.

Az Általános Szerződési Feltételek a fentiekben nevesített szolgáltatások vonatkozásában az ezen szolgáltatások igénybevétele során a szerződő felek között keletkező jogokat és kötelezettségeket szabályozza.

7. A szerződés létrejötte, a szerződés megszüntetése:

A Vásárló, valamint a Szolgáltató közötti jogviszony a jelen Általános Szerződési Feltételek elfogadásával jön létre, mely meghatározza mindkét fél jogait és kötelezettségeit.

A szerződés elektronikus úton jön létre, azzal, hogy a Vásárló az online terméket megrendeli, a megrendelést elküldi, azt a Szolgáltató visszaigazolja (kifejezetten elfogadja a Vásárló ajánlatát) a Vásárló által megadott elektronikus levelezési címére, az adatvédelmi rendelkezések betartása mellett. A Szolgáltatónak jogában áll az igazolás visszaküldését követően is a szerződéstől elállni, ha annak teljesítésére tőle el nem várható okok miatt (pl.: az online termék értékesítését nem folytatja, technikai hiba, vis maior, stb.) nem kerülhet sor. Elállás esetén a Szolgáltató köteles elszámolni a Vásárlóval, amennyiben pénzmozgás történt.

A Szolgáltató az online termékről, annak tartalmáról és minden vonatkozó információról weboldalán ad tájékoztatást a Vásárlók számára. Az esetleges elírásokért, téves adatokért a Szolgáltató felelősséget nem vállal.

Az online termékek megvásárlására az alábbi módon van lehetőség:

A weboldalon elérhető az egyes online termékek. Az online termék nevére kattintva nyithatók meg az egyes termékekkel kapcsolatos részletes információk.

A Vásárló kiválasztja a megrendelni kívánt terméket, majd a gombra kattint.

A weboldal jobb felső sarkában található „Kosár” ikonra kattintva van lehetőség megnyitni a kosarat és megtekinteni annak tartalmát, a megvásárolni kívánt online termékeket és azok darabszámát. A kosárból kilépve lehetőség van arra, hogy a Vásárló a weboldalon tovább folytassa az online termékek áttekintését, vásárlását.

A vásárlás során lehetőség van a kosár tartalmának megtekintésére, illetve módosítására. Amennyiben a kosár nem a megrendelni kívánt mennyiséget tartalmazza, a „Mennyiség” oszlopban található adatbeviteli mezőbe a Vásárló beírhatja a rendelni kívánt mennyiség darabszámát, majd megnyomja a „Kosár frissítése” gombot.

Amennyiben a Vásárló törölni kívánja a kosárban található termékeket, ezt a mennyiség nullázásával vagy a termék előtt található „X” jel megnyomásával teheti meg.

Ha minden megvásárolni kívánt termék a kosárba került, a Vásárló a „Tovább a pénztárhoz” gomb megnyomásával kezdheti el a megrendelési folyamatot.

A megjelenő űrlapon kerülnek megadásra a Vásárló adatai (név, cím, e-mail cím, telefonszám, számlázási cím).

A megrendelés összege bankkártyával kerülhet kifizetésre, a Vásárló megadja a bankkártya adatait.

Ezt követően kerülnek elfogadásra az Általános Szerződési Feltételek a vonatkozó négyzet jelölésével.

Ezután – amennyiben mindent rendben talál a Vásárló – a megrendelés elküldésre kerül a gomb megnyomásával.

A honlapon közzétett információk nem minősülnek a Szolgáltató részéről szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatnak. A jelen Általános Szerződési Feltételek hatálya alá tartozó megrendelések esetén a Vásárló minősül ajánlattevőnek, és a szerződés a Vásárló által tett ajánlatnak a Szolgáltató által történő elfogadásával jön létre a jelen Általános Szerződési Feltételek rendelkezései szerint.

A Vásárló a megrendelés elküldésével kifejezetten tudomásul veszi, hogy ajánlatát megtettnek kell tekinteni, és nyilatkozata – a Szolgáltató jelen Általános Szerződési Feltételek szerinti visszaigazolása esetén – fizetési kötelezettséget von maga után.

Online termék vásárlása esetén, sikeres fizetést követően Szolgáltató elektronikus üzenet formájában bocsátja Vásárló rendelkezésére a termék eléréséhez szükséges információkat.

Online oktatási anyag vásárlása esetén, sikeres fizetést követően Szolgáltató a weboldallal kapcsolatos online oktatási felületen bocsátja Vásárló rendelkezésére a tananyagot. Szolgáltató elektronikus üzenet formájában küldi el Vásárló részére a felületre történő belépéshez szükséges adatokat (felhasználónév, jelszó).

A hozzáférés engedélyezésével a Vásárló a felvételen az alábbiak szerinti korlátozott felhasználási jogot szerez:

A Vásárló az online termékeket kizárólag saját céljára és saját készülékén (például személyi számítógép, táblagép, mobiltelefon, a továbbiakban: eszköz) jogosult használni.

A Vásárló elfogadja, hogy az így kötött szerződés nem minősül írásban megkötöttnek, és arra Magyarország joga irányadó. A szerződésre a jelen Általános Szerződési Feltételek rendelkezései vonatkoznak.

A szerződés magyar nyelven jön létre, Szolgáltató elektronikus formában tárolja a megrendelést, a szerződés egyéb módon nem kerül iktatásra, de az aktuális szerződés pdf formában letölthető a weboldallal.

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

A Szolgáltatót a Vásárló által tévesen, hiányosan vagy pontatlanul megadott adatokra visszavezethető problémáért, semminemű felelősség nem terheli, tekintettel arra, hogy a Szolgáltató a Vásárló számára a vásárlás során az adatok leellenőrzésére minden esetben lehetőséget biztosít.

Szolgáltató felnőttképzésnek minősülő képzése tevékenységet nem folytat.

8. Ügyfélszolgálat:

A Szolgáltató a jelen Általános Szerződési Feltételekben rögzített elérhetőségein, hétköznaponként 9 és 15 óra között válaszol a Vásárlók kérdéseire.

9. Vételár:

Az online termékért a Vásárló díj fizetésére köteles. A vételár az online termékről szóló tájékoztatókban, a weboldalon vagy a közösségi oldalakon kerül feltüntetésre. A feltüntetett díjak érvényes fogyasztói árak, melyek pénzneme magyar Forint. Az online termék díja általános forgalmi adót nem tartalmaz, mert Szolgáltató alanyi mentességet választó áfa alanyként végzi tevékenységét.

Szolgáltató fenntartja az árváltoztatás jogát.

A Szolgáltató által küldött visszaigazolást követően a vételár fizetendő végösszege nem változik. Előfordulhat azonban, hogy valamilyen technikai hiba vagy elírás következtében a piaci ártól jelentősen eltérő, téves díj jelenik meg a tájékoztatóban, a weboldalon vagy a közösségi oldalakon. Ilyen esetben a Szolgáltató a rendelt online termék rendelkezésre bocsátása előtt elektronikus üzenetben megkeresi a Vásárlót egyeztetés céljából. Az ilyen megrendeléseket a Szolgáltató nem tekinti érvényesnek, és az ebből eredő károkért a Szolgáltató nem vállal felelősséget. Szolgáltató mindent megtesz annak érdekében, hogy a vételárat pontosan tüntesse fel. Amennyiben minden gondossága ellenére hibás ár került feltüntetésre, a Szolgáltató nem kötelezhető arra, hogy az online terméket a hibás áron értékesítse.

10. Adatbeviteli hibák javításának lehetősége:

A megrendelés során a Vásárlónak folyamatosan lehetősége van a megadott adatok javítására, vagy törlésére.

Ha a megrendelés elküldését követően szeretné a Vásárló módosítani a megadott adatokat, ezt a Szolgáltató jelen Általános Szerződési Feltételekben megadott elérhetőségein tudja jelezni a Szolgáltató irányába.

A Vásárló a megrendelés véglegesítésével tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató a Vásárló hibás adatbeviteléből, illetve a pontatlanul közölt adatokból keletkező károkért nem vonható felelősségre.

A megrendelés során pontatlanul megadott elektronikus levelezési cím, vagy a postafiók tárhelyének telítettsége a visszaigazolás hiányát okozhatja, ami megakadályozhatja a szerződés létrejöttét. Ilyen esetekben a Szolgáltató megpróbál egyéb módon kapcsolatba lépni a Vásárlóval.

11. Fizetési és lemondási feltételek:

Az online termék ellenértékét bankkártyás fizetéssel, a Stripe rendszeren keresztül lehet kiegyenlíteni. Online termék vásárlása esetén a díj kiegyenlítését követően válik elérhetővé a termék a Vásárló számára.

Bankkártyás fizetés a Stripe szolgáltatás felhasználásával:

A Stripe szolgáltatása révén online fizetésre van lehetőség.

A Stripe-al történő fizetés során felmerülő esetleges hibákért Szolgáltató nem vállal felelősséget. Vásárló fizetéskor felel azért, hogy jogosult a megadott fizetési mód és eszköz használatára, és hogy a megadott fizetési adatok valósak és pontosak.

Szolgáltató kijelenti, hogy a Stripe használatával történő fizetés esetén semmilyen, a fizetési tranzakcióhoz szükséges adatot nem kezel, gyűjt, tárol, ezen adatokhoz semmilyen módon nem fér hozzá. Egyebekben a személyes adatok kezelésére az Adatkezelési Tájékoztató rendelkezései irányadók.

A Szolgáltató jogszabályi kötelezettségének eleget téve felhívja a Vásárló figyelmét, hogy a szerződési nyilatkozat megtétele (a megrendelés elküldése) a Szolgáltató javára teljesítendő fizetési kötelezettséget von maga után.

A Vásárló elfogadja, hogy a vételár összegéről kiállított számlát kizárólag elektronikus úton kapja meg az általa megadott elektronikus levelezési címre. A Vásárlónak gondoskodnia kell arról, hogy az elektronikus úton történő számla kézbesíthető legyen

és a technikai beállítások (pl. tűzfalak) ezt ne akadályozzák. Elektronikus levelezési cím változása esetén a Vásárló köteles a Szolgáltatót elektronikus levélben értesíteni.

12. Teljesítési idő, az online termékhez való hozzáférés biztosítása, a szolgáltatás igénybevétele, felelősség:

A teljesítés időpontja az online termékhez való hozzáférés biztosítása, a hozzáféréshez való információk megküldése. Az információk Vásárló részére történő megküldésére a vételár Szolgáltató bankszámlájára való megérkezését követő 24 órán belül kerül sor.

Vásárló tudomásul veszi, hogy Szolgáltató arra vállal kötelezettséget, hogy a vállalt szolgáltatást és az általa készített anyagokat a szakmai és etikai szabályok megtartásával, legjobb tudása és tapasztalata alapján, a Vásárló érdekeit szem előtt tartva nyújtja és állította össze, de eredmény megvalósítására nem vállal kötelezettséget.

Vásárló tudomásul veszi, hogy az online oktatási anyagok meghallgatása során tilos az elhangzottakat hang- vagy kép rögzítésére alkalmas eszközzel – a Szolgáltató előzetes hozzájárulása nélkül – rögzíteni.

Online kurzusuk bármely módon történő rögzítése, harmadik fél részére való elérhetővé tétele, a program tartalmának egyéb módon történő másolása, közzététele, felhasználása szigorúan tilos.

A szolgáltatás keretében elérhető dokumentumokon, egyéb tartalmakon a Vásárló az alábbiak szerinti korlátozott felhasználási jogot szerez:

A Vásárló kizárólag saját céljára jogosult használni, kinyomtatni, letölteni a Szolgáltató által készített tartalmakat, azzal, hogy azokat Vásárló másnak tovább nem értékesítheti, nem teheti közzé más internetes oldalon és nem sokszorosíthatja üzleti vagy egyéb célból sem. A hivatkozott dokumentumok Szolgáltató (tapasztalatokon alapuló) kizárólagos szellemi tulajdonát képezik, bármilyen felhasználás kizárólag a Szolgáltató előzetes, írásbeli engedélyével lehetséges.

Vásárló, a Szolgáltató szolgáltatásainak igénybevétele során a jelszavát, a szolgáltatás hozzáféréséhez szükséges információkat köteles titokban tartani, a szolgáltatási felületet kizárólag személyesen jogosult használni, azt tilos harmadik személynek átadni, vagy hozzáférhetővé tenni.

A jelen pontban írt kötelezettségek megsértése miatt a Vásárló teljes körű felelősséggel tartozik. Amennyiben a Vásárló a jelen pontban írt kötelezettségei bármelyikét

megszegi, köteles esetenként 500.000,- Ft, azaz ötszázezer forint összegű kötbért (átalánykár jogcímen) megfizetni a Szolgáltató részére. Az átalánykár megfizetése nem akadályozza annak, hogy Szolgáltató, a Vásárló kötelezettségszegéséből eredő, az átalánykár összegét meghaladóan felmerülő kárát a Vásárlóval szemben érvényesítse. A Szolgáltató a kötbér összegéről számlát állít ki, melyet a Vásárló köteles 8 napon belül átutalással kiegyenlíteni.

Amennyiben a Vásárló a Szolgáltató bármely jelen pontban részletezett jogát megsérti, Szolgáltató a továbbiakban nem biztosít számára lehetőséget az online letölthető vagy oktatási anyagokhoz való hozzáférésre. Ez esetben a Szolgáltató kizárja felelősségét és az online termék vételárát nem fizeti vissza a Vásárló részére. Szolgáltató ez esetben jogosult továbbá a jelen pontban írt kötbér és egyéb felmerülő kára érvényesítésére is.

13. Adatkezelési Tájékoztató:

A Szolgáltató kizárólag a hatályos jogszabályok rendelkezéseivel összhangban, az adatkezelési és adatvédelmi rendelkezések előírásait szigorúan betartva végzi a személyes adatok kezelését, figyelembe véve a jogszerűség, tisztességes eljárás és átláthatóság, a célhoz kötöttség, adattakarékosság, pontosság, korlátozott tárolhatóság alapelveit.

A Szolgáltató megtesz minden olyan technikai és szervezési intézkedést, hogy a Vásárlók személyes adatait biztonságos, az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679. rendelete által előírt módon kezelje.

A személyes adatok kezelésével kapcsolatos Adatkezelési Tájékoztató szintén a Szolgáltató weboldalán és székhelyén érhető el.

14. Elállási jog:

Az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között kötött szerződés esetén a Vásárlót (amennyiben Fogyasztóként jár el) a szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetében a szerződés megkötésének napjától számított tizennégy napon belül indokolás nélküli elállási jog illeti meg.

A Vásárló ezen jogát az erre vonatkozó egyértelmű nyilatkozat megtétele, vagy a 45/2014. (II. 26.) Kormányrendelet 2. számú mellékletében (és az alábbiakban) található elállási/felmondási nyilatkozatminta útján gyakorolhatja elektronikus vagy postai úton:

Nyilatkozat-minta elálláshoz/felmondáshoz

Címzett: Jesch Kata

Cím: 2824 Várgesztes Széna utca 332.

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 vételárat az alábbi bankszámlaszámra kérem visszautalni (abban az esetben töltsse ki, ha szeretné, hogy a vételárat banki átutalással fizessük vissza):

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

Kelt

A nyilatkozatot a Vásárló elküldheti a Szolgáltatónak e-mailen (hello@vendeghazmarketing.hu), vagy levelezési címre címzett postai levél (Jesch Kata 2824 Várgesztes Széna utca 332.) formájában. A fent írt határidő teljesítettnek minősül, ha a Vásárló elállási szándékát legkésőbb a szolgáltatásra vonatkozó szerződés megkötésétől számított 14. napon közli. Az ezzel kapcsolatos bizonyítási teher a Vásárlót terheli. Amennyiben a Vásárló ilyen módon eláll a szerződéstől, a Szolgáltató haladéktalanul, de legkésőbb az elállásról való tudomásszerzéstől számított 30 naptári napon belül visszatéríti a Vásárló által ellenszolgáltatásként megfizetett teljes összeget, ideértve a teljesítéssel összefüggésben felmerült költségeket is. A Szolgáltató a Vásárlónak visszajáró összeget a Vásárló által igénybe vett fizetési móddal megegyező módon téríti vissza. A Vásárló kifejezett beleegyezése alapján a Szolgáltató a visszatérítésre más fizetési módot is alkalmazhat, de a Vásárlót ebből adódóan semmilyen többletdíj nem terheli.

Elállási jog nem illeti meg a Vásárlót a szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés (a szolgáltatás egészének teljesítését követően), valamint a nem tárgyi adathordozón nyújtott digitális adattartalom tekintetében, ha a Szolgáltató a Vásárló kifejezett, előzetes beleegyezésével kezdte meg a teljesítést, és a Vásárló e beleegyezésével egyidejűleg

nyilatkozott annak tudomásul vételéről, hogy a teljesítés megkezdését követően elveszíti az itt írt elállási jogot.

Vásárló tudomással bír arról, hogy jelen Általános Szerződési Feltételek elfogadásával kifejezetten beleegyezik abba, hogy a Szolgáltató az általa nyújtott szolgáltatások vételárának megfizetését követően elküldje az online termék eléréséhez szükséges információkat a Vásárló részére elektronikus üzenet formájában. Az elektronikus üzenet elküldésével a Vásárló elveszíti a jelen pontban részletezett elállási jogát, melyet Vásárló jelen Általános Szerződési Feltételek elfogadásával tudomásul vesz.

Az online termék vásárlásától való elállási jog gyakorlására kizárólag a fent írt információk elküldését megelőzően van mód.

15. Szavatosság és jótállás:

A Szolgáltató az általa forgalmazott termékekre a termék hibája esetén a jogszabályokban rögzített szavatosságot, illetve jótállást vállal.

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

A megvásárolt termék esetleges hibája esetén a Vásárló kellék- vagy termékszavatossági igényt, illetve meghatározott esetekben jótállási igényt érvényesíthet. Az eljárásra a 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet rendelkezései az irányadóak.

16. Kellékszavatosság:

Milyen esetben élhet a Vásárló a kellékszavatossági jogával?

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

Milyen jogok illetik meg a Vásárlót kellékszavatossági igénye alapján?

A Vásárló – választása szerint – az alábbi kellékszavatossági igényekkel élhet: Kérhet kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha az ezek közül a Vásárló által választott igény teljesítése lehetetlen vagy a Szolgáltató számára más igénye teljesítéséhez képest

aránytalan többletköltséggel járna. Ha a Vásárló a kijavítást vagy a kicserélést nem kérte, illetve nem kérhette, úgy igényelheti az ellenszolgáltatás arányos leszállítását, vagy a hibát a Szolgáltató költségére a Vásárló is kijavíthatja, illetve mással javíttathatja vagy – végső esetben – a szerződéstől is elállhat. Választott kellékszavatossági jogáról a Vásárló egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban a Vásárló viseli, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra a Szolgáltató adott okot.

Milyen határidőben érvényesítheti a Vásárló kellékszavatossági igényét?

A Vásárló köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított kettő hónapon belül közölni. Ugyanakkor a szerződés teljesítésétől számított 2 éves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait már nem érvényesítheti a Vásárló. Használt dolog esetén ez a határidő 1 év.

Kivel szemben érvényesítheti a Vásárló kellékszavatossági igényét?

A Vásárló a Szolgáltatóval szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét.

Milyen egyéb feltétele van a Vásárló kellékszavatossági jogai érvényesítésének?

A teljesítéstől számított 6 hónapon belül a Vásárlói 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 a Vásárló által felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.

17. Termékszavatosság

Milyen esetben élhet a Vásárló a termékszavatossági jogával?

Ingó dolog (termék) hibája esetén a Vásárló – választása szerint – kellékszavatossági jogát, vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet.

Milyen jogok illetik meg a Vásárlót termékszavatossági igénye alapján?

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

Milyen esetben minősül a termék hibásnak?

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

Milyen határidőben érvényesítheti a Vásárló termékszavatossági igényét?

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

Kivel szemben és milyen egyéb feltétellel érvényesítheti a Vásárló termékszavatossági igényét?

Termékszavatossági igényét a Vásárló kizárólag az ingó dolog gyártójával vagy forgalmazójával szemben gyakorolhatja. A termék hibáját termékszavatossági igény érvényesítése esetén a Vásárlónak kell bizonyítania.

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

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

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

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

Ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és termékszavatossági igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthet a Vásárló. Termékszavatossági igény eredményes érvényesítése esetén azonban a kicserélt termékre, illetve kijavított részre vonatkozó kellékszavatossági igényét a Vásárló a gyártóval szemben érvényesítheti.

18. Jótállás

Jogszabályban előírt kötelező jótállási kötelezettség nem vonatkozik a Szolgáltató által forgalmazott termékekre.

19. Szavatossági igény bejelentésének módja:

Amennyiben a Szolgáltató által forgalmazott termékkel kapcsolatban a Vásárló szavatossági jogát kívánja érvényesíteni, azt a szerződéskötés tényét igazoló bizonylat (számla) (vagy annak másolata) bemutatásával tudja megtenni. Az igényérvényesítés történhet személyesen és írásban is (postai vagy elektronikus levél formájában).

1. Személyes bejelentés:

A Vásárló bejelentheti személyesen szavatossági igényét a Szolgáltató levelezési címén.

A Szolgáltató a kifogásáról jegyzőkönyvet vesz fel, amelyben rögzíti:

- a Vásárló nevét, címét,
- a termék megnevezését, vételárát,
- a Vásárlás időpontját,
- a hiba bejelentésének időpontját, – a hiba leírását,
- a Vásárló által érvényesíteni kívánt igényt,
- a kifogás rendezésének módját.

Ha a kifogás rendezésének módja a Vásárló igényétől eltér, a Szolgáltató ennek indokolását a jegyzőkönyvben rögzíti. A jegyzőkönyv másolatát a Szolgáltató átadja a Vásárlónak.

2. Írásban történő bejelentés:

A Vásárló bejelentheti szavatossági igényét a Szolgáltatónak küldött postai úton küldött levélben, vagy elektronikus levélben.

A levélnek tartalmaznia kell:

- a Vásárló nevét, címét,
- a termék megnevezését, vételárát,
- a vásárlás időpontját,
- a hiba bejelentésének időpontját,
- a hiba leírását,
- a Vásárló által érvényesíteni kívánt igényt.

Amennyiben a Szolgáltató a Vásárló igényének teljesíthetőségéről annak bejelentésekor nem tud nyilatkozni, álláspontjáról legkésőbb 3 munkanapon belül köteles értesíteni a Vásárlót.

A Szolgáltató törekszik rá, hogy a kijavítást, vagy kicserélést legfeljebb 30 napon belül elvégezze.

Javításra a terméket a Szolgáltató elismervény ellenében veszi át. Az elismervényen feltüntetésre kerül a Vásárló neve, címe, a termék azonosításához szükséges adatok, a termék átvételének ideje és a javított termék átvételének időpontja.

20. A Szolgáltató tevékenységével kapcsolatos panaszkezelés:

Amennyiben a Vásárló a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatással kapcsolatban nem elégedett, és panasszal szeretne élni a Szolgáltató felé, azt szóban és írásban: postai úton, vagy elektronikus levélben teheti meg.

A Szolgáltató minden panaszt kivizsgál. A szóbeli panaszt a Szolgáltató köteles azonnal megvizsgálni, és szükség szerint orvosolni. Ha a Vásárló a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a Vásárlónak átadni.

Telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a Vásárlónak legkésőbb 30 napon belül – az írásbeli panaszra adott válasza vonatkozó előírásoknak megfelelően – az érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni.

Az írásbeli panaszt a Szolgáltató – ha az Európai Unió közvetlenül alkalmazandó jogi aktusa eltérően nem rendelkezik – a beérkezését követően harminc 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 Szolgáltató indokolni köteles. A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt a Szolgáltató köteles egyedi azonosítószámmal ellátni.

A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

- a Vásárló neve, lakcíme,

- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- a Vásárló panaszának részletes leírása, a Vásárló által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- a Szolgáltató nyilatkozata a Vásárló panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
- a jegyzőkönyvet felvevő személy és – telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével – a Vásárló aláírása,
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

A Szolgáltató a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát 3 évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

A panasz elutasítása esetén a Szolgáltató köteles a Vásárlót írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely Hatóság vagy Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell továbbá az illetékes Hatóság, illetve a Vásárló lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti Békéltető Testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. A tájékoztatásnak arra is ki kell terjednie, hogy a Szolgáltató a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a Békéltető Testületi eljárást.

21. Békéltető Testület, Fogyasztóvédelem:

A Szolgáltató ezúton tájékoztatja a Vásárlókat (amennyiben a Vásárló Fogyasztónak minősül), hogy amennyiben a Vásárló nem ért egyet a Szolgáltató válaszával, melyet panaszára adott, az alábbi hatóságokhoz fordulhat:

Békéltető Testületi eljárás kezdeményezéséhez a Vásárló lakóhelye szerinti illetőségű Békéltető Testülethez vagy a Szolgáltató székhelye szerinti Békéltető Testülethez fordulhat a Vásárló.

A Szolgáltató székhelye szerinti Békéltető Testület:

Békés Megyei Békéltető Testület

Cím: 5600 Békéscsaba, Penza ltp. 5.

Telefon: 06-66-324-976

Fax: 06-66-324-976

E-mail: bekeltetes@bmkik.hu

Honlap: <http://www.bmkik.hu/index.php?id=1317>

Az egyes területileg illetékes Békéltető Testületek elérhetőségei:

Baranya Megyei Békéltető Testület

Cím: 7625 Pécs, Majorossy I. u. 36.

Levelezési cím: 7602 Pécs, Pf. 109.

Telefonszám: +36-72/507-154

Mobil: +36-20/283-3422

Fax: 06-72-507-152

E-mail: info@baranyabekeltetes.hu

Honlap: <http://www.baranyabekeltetes.hu>

Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület

Cím: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.

Levelezési cím: 6001 Kecskemét Pf. 228.

Telefonszám: (+36) 76 501 525; (+36) 76 501 532

Mobil: (+36) 70 938 4765

Fax: 06-76-501-538

E-mail: bekeltetes@bacsbekeltetes.hu

Honlap: <http://www.bacsbekeltetes.hu>

Békés Megyei Békéltető Testület

Cím: 5600 Békéscsaba, Penza ltp. 5.

Telefon: 06-66-324-976

Fax: 06-66-324-976

E-mail: bekeltetes@bmkik.hu

Honlap: <http://www.bmkik.hu/index.php?id=1317>

Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Békéltető Testület

Cím: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.

Telefonszám: 06-46-501-091

E-mail: bekeltetes@bokik.hu

Honlap: <http://www.bokik.hu/bekelteto-testulet>

Budapesti Békéltető Testület

Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. I. em. 111.

Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10.

Telefonszám: +36 (1) 488 21 31

Fax: 06-1-488-2186

E-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu

Honlap: <http://www.bekeltet.bkik.hu>

Csongrád Megyei Békéltető Testület

Cím: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.

Telefonszám: 06-62-554-250/118

E-mail: bekelteto.testulet@csmkik.hu

Honlap: <http://www.bekeltetes-csongrad.hu>

Fejér Megyei Békéltető Testület

Cím: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.

Telefonszám: 06-22-510-310

Fax: 06-22-510-312

E-mail: bekeltetes@fmkik.hu

Honlap: <http://www.bekeltetesfejer.hu>

Győr-Moson-Sopron Megyei Békéltető Testület

Cím: 9021 Győr, Szent István út 10/a.

Telefonszám: 06-96-520-217

E-mail: bekeltetotestulet@gysmkik.hu

Honlap: <http://www.gysmkik.hu/bekelteto>

Hajdú-Bihar Megyei Békéltető Testület

Cím: 4025 Debrecen, Vörösmarty u. 13-15.

Telefonszám: 06-52-500-710; 06-52-500-745

Fax: 06-52-500-720

E-mail: bekelteto@hbkik.hu

Honlap: <http://www.hmbekeltetes.hu>

Heves Megyei Békéltető Testület

Cím: 3300 Eger, Hadnagy utca 6. földszint 1. kapucsengő: 6

Postacím: 3300 Eger, Faiskola út 15.

Telefonszám: +36 36 416-660/105 mellék

Mobil: (30) 967-4336

E-mail: bekeltetes@hkik.hu

Honlap: <http://www.hkik.hu/hu/content/bekelteto-testulet>

Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Békéltető Testület

Cím: 5000 Szolnok, Verseggy park 8. III. emelet 303-304. szoba

Telefonszám: 06-20-373-2570

E-mail: bekeltetotestulet@iparkamaraszolnok.hu

Honlap: <http://www.jaszbekeltetes.hu>

Komárom-Esztergom Megyei Békéltető Testület

Cím: 2800 Tatabánya, Fő tér 36.

Telefonszám: 06-34-513-010; 06-34-513-012

Fax: 06-34-316-259

Email: bekeltetes@kemkik.hu

Honlap: <http://www.kemkik.hu/bekelteto-testulet>

Nógrád Megyei Békéltető Testület

Cím: 3100 Salgótarján, Mártírok útja 4. fsz. 1.

Telefonszám: 06-32-520-860

Fax: 06-32-520-862

E-mail: nkik@nkik.hu

Honlap: <http://www.bekeltetes-nograd.hu>

Pest Megyei Békéltető Testület

Cím és levelezési cím: 1055 Budapest, Balassi Bálint utca 25. IV/2.

Telefon/Fax: 06-1-792-7881

E-mail cím: pmbekelteto@pmkik.hu

Honlap: <http://www.panaszrendezes.hu>

Somogy Megyei Békéltető Testület

Cím: 7400 Kaposvár, Anna u. 6.

Telefonszám: 06-82-501-026; 06-82-501-000

Fax: 06-82-501-046

E-mail: skik@skik.hu

Honlap: <http://www.skik.hu/bekelteto-testulet-159>

Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Békéltető Testület

Cím: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.

Telefon: 06-42-420-180

Fax: 06-42-420-180

E-mail: bekelteto@szabkam.hu

Honlap: <http://www.bekeltetes-szabolcs.hu>

Tolna Megyei Békéltető Testület

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

Telefon: 06-74-411-661

Mobil: 06-30-664-2130

Fax: 06-74-411-456

E-mail: kamara@tmkik.hu, monus.greta@tmkik.hu

Honlap: <http://www.tmkik.hu/hu/bekelteto-testulet>

Vas Megyei Békéltető Testület

Cím: 9700 Szombathely, Honvéd tér 2.

Ügyfélfogadás címe: 9700 Szombathely, Rákóczi Ferenc u. 23.

Telefonszám: 06-94-312-356; 06-94-506-645

E-mail: pergel.bea@vmkik.hu

Honlap: <http://www.vasibekelteto.hu>

Veszprém Megyei Békéltető Testület

Cím: 8200 Veszprém, Radnóti tér 1. földszint 115-116.

Levelezési cím: 8200 Veszprém, Radnóti tér 1. Pf.: 220

Telefonszám: 06-88-814-121; +36-88-814-111

E-mail: info@bekeltetesveszprem.hu

Honlap: <http://www.bekeltetesveszprem.hu>

Zala Megyei Békéltető Testület

Cím: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi út 24.

Telefonszám: 06-92-550-513

Fax: 06-92-550-525

E-mail: zmbekelteto@zmkik.hu

Honlap: <http://www.bekelteteszala.hu>

A Békéltető Testület olyan független testület, mely a megyei kereskedelmi és iparkamarák, illetve a Fővárosi Kereskedelmi és Iparkamara mellett működik. Létrehozásuk célja az volt, hogy megkíséreljék a Vásárló és a Szolgáltató között fennálló vitás kérdéseket bíróságon kívül megoldani, elsősorban egyezséget létrehozni a két fél között és ezzel egyszerűen, gyorsan és hatékonyan segíteni a fogyasztói jogok érvényesülését.

A Békéltető Testülethez fordulás feltétele, hogy a Vásárló megkísérelje a vitát közvetlenül a Szolgáltatóval rendezni. A Békéltető Testület eljárása ingyenes, a Vásárlónak csak akkor merülhet fel fizetési kötelezettsége, amennyiben a Testület a Vásárló hátrányára dönt.

A Békéltető Testület eljárása a Vásárló kérelmére indul. A kérelmet a Békéltető Testület elnökéhez kell írásban benyújtani: az írásbeliség követelményének levél, távirat, távgépíró vagy telefax útján, továbbá bármely egyéb olyan eszközzel is eleget lehet tenni, amely a címzett számára lehetővé teszi a neki címzett adatoknak az adat céljának megfelelő ideig történő tartós tárolását, és a tárolt adatok változatlan formában és tartalommal történő megjelenítését.

A kérelemnek tartalmaznia kell:

- a Vásárló nevét, lakóhelyét vagy tartózkodási helyét,
- a Szolgáltató nevét, székhelyét vagy érintett telephelyét,
- az illetékes Békéltető Testület helyett kérelmezett Testület megjelölését,
- a Vásárló álláspontjának rövid leírását, az azt alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait,
- a Vásárló nyilatkozatát arról, hogy a Vásárló a Szolgáltatóval közvetlenül megkísérelte a vitás ügy rendezését,
- a Vásárló nyilatkozatát arra nézve, hogy az ügyben más Békéltető Testület eljárását nem kezdeményezte, közvetítői eljárás nem indult, keresetlevél beadására, illetve fizetési meghagyás kibocsátása iránti kérelem előterjesztésére nem került sor,
- a Testület döntésére irányuló indítványt,
- a Vásárló aláírását.

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

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

Amennyiben a Vásárló fogyasztói jogainak megsértését észleli, jogosult panasszal fordulni a fogyasztóvédelmi hatósághoz. A panasz elbírálását követően a Hatóság dönt a fogyasztóvédelmi eljárás lefolytatásáról. A fogyasztóvédelemről szóló törvény 45/A. § (1)-(3) bekezdéseiben, valamint a fogyasztóvédelmi hatóság kijelöléséről szóló 387/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet alapján általános fogyasztóvédelmi hatóságként a kormányhivatal jár el: <https://www.kormanyhivatal.hu/hu/elerhetosegek>

A Vásárló 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.

22. Online vitarendezés:

Az Európai Bizottság létrehozott egy honlapot, ahol a Vásárlók (amennyiben Fogyasztóként járnak el) regisztrálhatnak és lehetőségük nyílik arra, hogy online megrendeléshez kapcsolódó jogvitáikat ezen keresztül rendezzék, egy kérelem kitöltésével, elkerülve a bírósági eljárást. Ha a Vásárló panaszt kíván tenni egy, az interneten vásárolt online termékkel kapcsolatban, és nem akar feltétlenül bírósághoz fordulni, igénybe veheti az online vitarendezés eszközét. A portálon lehetőség van kiválasztani a panasz kezelésével megbízni kívánt vitarendezési testületet.

Az online vitarendezési platform elérhetősége:

ODR link: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show&lng=HU>

23. Vegyes és záró rendelkezések:

A Vásárló elektronikus úton való megrendelése feltételezi, hogy a Vásárló az elektronikus kereskedelemre vonatkozó technikai, valamint jogszabályi ismeretekkel rendelkezik. Ezen ismeretek hiányából, valamint az elektronikus termékek hibájából, az informatikai, távközlési szolgáltatóknak (például az internetszolgáltató) felróható hibákért a Szolgáltató felelősséget nem vállal.

A Vásárlót terheli a számítógépe, illetve az azon található adatok védelmének kötelezettsége.

Amennyiben kötelező erejű jogszabályi rendelkezés, vagy bírósági döntés jelen Általános Szerződési Feltételek bármely rendelkezését korlátozza vagy érvényteleníti, az nem érinti az Általános Szerződési Feltételek többi rendelkezésének érvényességét.

Jelen Általános Szerződési Feltételekben nem szabályozott kérdések tekintetében a Magyar Polgári Törvénykönyv (2013. évi V. tv.) és az egyéb vonatkozó jogszabályi rendelkezések irányadók.

24. Vonatkozó jogszabályok:

A felek között létrejött szerződésre különösen az alábbi jogszabályok vonatkoznak:

- 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről;
- 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről;
- 2001. évi CVIII. törvény az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről;
- 45/2014 (II.26) kormányrendelet a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól;
- 2013. évi LXXVII. törvény a felnőttképzésről.

Jelen Általános Szerződési Feltételek 2025. 03. 10. napján lépnek hatályba, az ezt követően létrejött szerződések tekintetében alkalmazandók.