

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

HATÁLYOS: 2022.01.24.

Tisztelt Érdeklődő! Ezennel kérjük, hogy amennyiben vásárlója, illetve aktív felhasználója kíván lenni szolgáltatásunknak és a Weboldalnak, akkor feltétlenül figyelmesen olvassa el jelen Általános Szerződési Feltételeket és kizárólag abban az esetben vegye igénybe a www.shop.fradi.hu weboldalon elérhető szolgáltatásainkat, ha annak minden pontjával egyetért és azokat elfogadja és magára nézve kifejezetten kötelező érvényűnek tekinti.

A jelen ÁSZF tartalmazza az FTC Kereskedelmi Kft. által üzemeltetett és fenntartott Weboldal használatára, a Szolgáltató által a Weboldalon nyújtott szolgáltatásainak igénybevételére (azaz a Weboldalon megjelenített termékek értékesítésére) vonatkozó feltételeket.

1. Szolgáltató, mint a Weboldal üzemeltetőjének adatai

FTC Kereskedelmi Kft.
Székhely: 1091 Budapest, Üllői út 129.;
Telephely: 1091 Budapest, Üllői út 129. (a nagykereskedés és a márkabolt helyszíne);
Cégjegyzékszám: 01-09185023
Adószám: 24836333-2-43
Nyilvántartó hatóság: Fővárosi Bíróság Cégbírósága
E-mail elérhetőség: webshop@fradi.hu
Telefonos elérhetőség: +36 1 455 2396 (elérhető nyitvatartási időben).

2. Definíciók

- 2.1. **ÁSZF:** jelen Általános Szerződési Feltételek.
- 2.2. **Szolgáltató:** Az 1. pontban meghatározott jogi személy, aki a Weboldal üzemeltetője és termékértékesítést végez jelen Weboldalon.
- 2.3. **Megrendelés:** a Szolgáltató és a Megrendelő között elektronikus úton létrejött termékértékesítésre vonatkozó adásvételi szerződés, amely tartalmazza a Megrendelő által megrendelt terméke(ke)t, a megrendelés egyéb lényeges paramétereit), és amely alapján a Szolgáltató a termékek értékesítését és leszállítását vállalja, míg a Megrendelő pedig vállalja ennek ellenében díj fizetését (a továbbiakban "Díj").
- 2.4. **Megrendelő:** olyan természetes személy, jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, illetve társadalmi szervezet, aki jogképes és eszerint saját nevében felhasználónév, egyben jelszó megadása után bármely okból vagy célból regisztrál a Weboldal felületén; illetve aki a Web-bolt online rendszerén keresztül a Szolgáltatóval elektronikus úton szerződést köt.
- 2.5. **Szolgáltatás:** a Szolgáltató által a Web-bolt online felületén szereplő termékek megjelölt ellenérték fejében történő értékesítése és tényleges leszállítása a Megrendelő részére.
- 2.6. **Márbabolt:** a 1091 Budapest, Üllői út 129. cím alatt található FRADI SHOP márbabolt.
- 2.7. **Weboldal:** www.fradishop.hu www.shop.fradi.hu

3. Az ÁSZF hatálya, módosítása

3.1. ÁSZF hatálya, érvényessége

A jelen ÁSZF a Szolgáltatások igénybevétele tekintetében szabályozza a Megrendelő és a Szolgáltató jogait és kötelezettségeit. A jelen ÁSZF rendelkezései kötelezik, illetve jogosítják a Szolgáltatót és a Megrendelőt, azok minden képviselőjét, továbbá jogutódját.

A jelen ÁSZF és a Honlapon elérhető tájékoztatók, valamint egyéb információk, illetve a visszaigazoló emailben foglaltak a Szolgáltató és Megrendelő közötti szerződés teljes tartalmát magában foglalják.

Jelen ÁSZF alapján létrejött szerződéseknek nem képezi tartalmát, a Szolgáltató és a Megrendelő között, a korábbi üzleti kapcsolatukban kialakult szokás és gyakorlat. Továbbá a jelen ÁSZF alapján létrejött szerződéseknek nem képezi tartalmát az adott üzletágban a hasonló jellegű szerződés alanyai által széles körben ismert és rendszeresen alkalmazott szokás.

A jelen ÁSZF határozatlan időre szól, hatálybalépést követően módosításig, illetve visszavonásig hatályos. A Megrendelő a regisztrációval, illetve a Szolgáltatás igénybevételével a jelen ÁSZF rendelkezéseit magára nézve kötelezőnek fogadja el.

Ha a jelen ÁSZF bármely része érvénytelenné vagy érvényesíthetatlenné válik, az a fennmaradó részek érvényességét, jogszerűségét és érvényesíthetőségét nem érinti.

3.2. ÁSZF módosítása

Szolgáltató jogosult jelen Általános Szerződési Feltételeket a Megrendelő Weboldal felületén történő előzetes tájékoztatása mellett, egyoldalúan is módosítani. A módosított rendelkezések a hatályba lépést követően a Weboldal első használata alkalmával válnak hatályossá a Megrendelővel szemben – kivéve, ha a Megrendelő a módosítások ellen tiltakozik -, azokat a módosítást követően leadott megrendelésekre kell alkalmazni. A Megrendelő amennyiben nem fogadja el az ÁSZF rendelkezéseit vagy annak bármely módosítását, úgy nem jogosult a Weboldal használatára, megrendelés leadására.

3.3. Szerződéskötés általános információk

A Weboldal/Web-bolt használatához és a vásárláshoz szükséges azon technikai tájékoztatást, melyet jelen ÁSZF nem tartalmaz, a Weboldal/Web-bolt felületén elérhető egyéb tájékoztatások nyújtják.

A szerződés nyelve magyar, továbbá a Megrendelő és a Szolgáltató viszonyában az irányadó jog a magyar jog.

A Weboldalon keresztül leadott megrendelés nem írásban, hanem ráutaló magatartással tett jognyilatkozatnak minősül, így a Megrendelő és a Szolgáltató közötti elektronikus úton kötött szerződés nem minősül írásbeli szerződésnek, azokat a Szolgáltató nem iktatja, így az utólag nem hozzáférhető és nem megtekinthető.

Szolgáltató semmilyen magatartási kódex rendelkezéseinek nem veti alá magát.

A megrendelések leadása *elektronikus úton* lehetséges. Faxon, telefonon, e-mailen, postai levélben rendelés leadására nincs lehetőség, az ilyen módon érkezett megrendeléseket a Szolgáltató nem tudja teljesíteni.

4. Regisztráció

A Weboldalon keresztül történő megrendelés leadásához nem kötelező a regisztráció. Azonban amennyiben szurkolói kártyát kíván használni a megrendelés során, úgy a regisztráció szükséges.

A Megrendelő regisztrálni, a „Belépés” menüpontra kattintást követően a „Nincs még fiókod? Regisztrálj egyet!” felíratra kattintással megjelenő regisztrációs űrlap kitöltésével és elküldésével tud. A regisztráció elküldéséhez a Megrendelőnek ezen a felületen található jelölőnégyzet kipipálásával el kell fogadnia az Adatkezelési Tájékoztatót.

A regisztráció sikeréről a Szolgáltató e-mailben tájékoztatja a Megrendelőt, melyben Megrendelő egy a regisztráció megerősítéséhez szükséges linket kap. A link használatával tudja aktiválni a Megrendelő a regisztrációját. Ha nem érkezik meg az e-mail, úgy a Megrendelő ellenőrizze a kéretlen üzeneteket is. Amennyiben abban a fiókban sem található, vegye fel a kapcsolatot a Szolgáltatóval.

A sikeres regisztrációt követően, Megrendelő a belépési felületen a regisztráció során megadott belépési adatait megadva (e-mail cím és jelszó) tud belépni a felhasználói fiókjába.

A Megrendelő továbbá regisztrálni tud a „Folytatás Facebookkal” vagy „Folytatás Google-val” gombra kattintva, ahol a Facebook vagy a Google belépéshez szükséges felhasználónév és jelszó megadásával tud a Megrendelő bejelentkezni.

Megrendelő jogosult a regisztrációjának törlését kérni a fradishop@fradi.hu e-mail címre küldött üzenettel.

A felhasználói hozzáférési adatok titokban tartásáért kizárólag a Megrendelő a felelős. Ha a Megrendelő tudomást szerez arról, hogy a regisztráció során megadott jelszavához jogosulatlan harmadik személy hozzájuthatott, köteles haladéktalanul megváltoztatni jelszavát, ha pedig feltételezhető, hogy a harmadik személy a jelszó használatával bármilyen módon visszaél, köteles egyidejűleg értesíteni a Szolgáltatót.

Megrendelő köteles a regisztráció során megadott személyes adatokat frissíti annak érdekében, hogy azok időszerűek, teljesek és a valóságnak megfelelőek legyenek. A Megrendelő által tévesen és/vagy pontatlanul megadott rendelési adatokra visszavezethető szállítási késedelemért a Szolgáltató felelősséget nem vállal.

5. Megrendelés menete

5.1. Termékrendelés

A Weboldalon megtalálható termékek lényeges tulajdonságait, jellemzőit, a termék használatára vonatkozó utasításokat a konkrét árucikk információs oldaláról ismerheti meg a Megrendelő, illetve a termék részletes tulajdonságait a termék jellegéhez mérten mellékelésre kerülő használati utasítás is tartalmazza.

Ha a vásárlás előtt a termékekkel kapcsolatban kérdése merülne fel, a Szolgáltató az 1. pontban megjelölt elérhetőségeken keresztül készséggel áll a Megrendelő rendelkezésére.

A Megrendelő a kiválasztott termékeket a „Kosárba teszem” felíratra kattintással teheti virtuális kosarába. A kosár tartalmának megtekintésére, módosítására a Kosár (Weboldal jobb felső sarok) felületen van lehetőség, a Weboldal jobb felső sarkában található bevásárlótáska ikonra kattintást követően, ahol módosítható a termékek mennyisége, a termék törölhető. Ha a kosárba helyezett termékekkel a Megrendelő mindent rendben talált, akkor a „Tovább” felíratra kattintva tudja a rendelést folytatni. A „Szállítási információk” felületen a Megrendelő ki tudja választani a kívánt szállítási módot, a „Tovább” gombra kattintva pedig a „Fizetési információk” felületen a fizetési módot. A „Tovább” gombra kattintva megjegyzést írhat a megrendeléséhez, melynek kitöltése nem kötelező.

Ha rendelkezik regisztrációval és eddig még nem jelentkezett be, akkor a megrendelés egyszerűsítése érdekében kérjük jelentkezzen be, de folytathatja a megrendelést regisztráció nélkül is a kért adatok megadásával, amennyiben szurkolói kártyát nem kíván használni a megrendelés során.

A Weboldalon történő regisztráció előnye, hogy a Megrendelő a Weboldalon gyorsabban tudja leadni a megrendelését, azt nyomon tudja követni.

Mielőtt a Megrendelő elküldené megrendelését, kérjük legyen kedves ellenőrizni a megadott adatok helyességét. Amennyiben a megadott adatok helyesek, úgy a megrendelés elküldéséhez a Megrendelőnek ezen a felületen található jelölőnégyzet kipipálásával el kell fogadnia jelen ÁSZF-et és az Adatkezelési Tájékoztatóban foglaltakat.

Ezt követően a "Megrendelés elküldése" gombra kattintással a Megrendelő véglegesen elküldi a megrendelését a Szolgáltató részére. Szolgáltató a megrendelés sikerességéről az ezt követő felületen és emailben is értesíti a Megrendelőt, ahol a Megrendelő megrendelésének száma is megtalálható. A rendelés feladása tehát a „Megrendelés elküldése” gombra kattintással történik, ami a Megrendelő részére fizetési kötelezettséget keletkeztet.

A megrendelések feldolgozása munkanapokon történik 10-19 óra között. A megrendelés feldolgozásaként megjelölt időpontokon kívül is van lehetőség a megrendelés leadására, és ha az a munkaidő lejártá után történik, az azt követő napon kerül feldolgozásra.

Adatbeviteli hibák javítása: A Megrendelő a rendelés bármely szakaszában és a megrendelés Szolgáltató részére való elküldéséig a Weboldal felületén bármikor lehetősége van az adatbeviteli hibák javítására, anélkül, hogy a kosarának tartalma elveszne. A regisztrált adatait a saját fiókjában is tudja módosítani a bejelentkezést követően, illetve a megrendelési felületen a terméket törölni tudja a kosárból a szemetes ikonra kattintva, termék mennyiségén (darabszámán) is változtatni tud a +/- gombok használatával. Ha a megrendelési folyamat során szükséges az adatbeviteli hiba javítása, úgy a kosár elhagyása nem eredményezi a kosár tartalmának automatikus törlődését.

A Megrendelés feldolgozása munkanapokon 10 órától 19 óráig (a továbbiakban "Munkaidő") történik (hétvégén és munkaszüneti napon nem történik feldolgozás). Amennyiben a Megrendelés elküldése a Munkaidő után történik, annak feldolgozása a következő Munkanapon történik meg.

5.2. Termékek ára

A Weboldalon megjelenített termékek vételára az általános forgalmi adót és egyéb közterheket is tartalmazó módon (bruttóban) van feltüntetve.

A termékek mellett feltüntetett vételár nem tartalmazza a kiszállítás költségét. A házhozszállítás költségét a "[Rendelés és szállítás](#)" menüpontban tünteti fel Szolgáltató.

Külön csomagolási költség nem kerül felszámításra.

A termékek ára magyar forintban (Ft) kerül feltüntetésre.

A fizetendő végösszeg a megrendelés összesítője és visszaigazoló levél alapján minden költséget tartalmaz. Amennyiben valamely kiegészítő szolgáltatás, melyet a Megrendelő kiválaszt, díjköteles, úgy azt a rendszer a kosárban a termék(ek) árához automatikusan hozzáadja, melyet a Megrendelő a rendelés során láthatja a megrendelési felületen.

A Weboldalon megrendelhető termékek árai változtatásának jogát a Szolgáltató fenntartja azzal, hogy a módosítás a Weboldalon

való megjelenéssel egyidejűleg lép hatályba. A módosítás a már megrendelt termékek vételárát kedvezőtlenül nem befolyásolja, kizárólag a módosítás hatályba lépését követően leadott megrendelések tekintetében irányadó.

5.3. Ajánlati kötöttség, visszaigazolás, szerződés létrejötte

A Megrendelő által elküldött megrendelés (ajánlat) rendszerbe történő megérkezését a Szolgáltató késedelem nélkül, de legkésőbb 48 órán belül automatikus visszaigazoló e-mail útján visszaigazolja a Megrendelő részére. E visszaigazoló e-mail Szolgáltató részéről a Megrendelő által tett ajánlat elfogadásának minősül, mellyel érvényes szerződés jön létre Szolgáltató és Megrendelő között.

A Megrendelő mentesül az ajánlati kötöttség alól, ha késedelem nélkül, de legfeljebb 48 órán belül nem kapja meg a Szolgáltatótól az elküldött rendelésére vonatkozó visszaigazoló (rendelés elfogadó email) e-mailt.

Amennyiben a Megrendelő hibát vesz észre a visszaigazoló e-mailben szereplő adatok tekintetében, azt haladéktalanul, de legkésőbb 1 napon belül jeleznie kell a Szolgáltató felé, a nem kívánt rendelések teljesítésének elkerülése érdekében.

A megrendelés elektronikus úton megkötött szerződésnek minősül, amelyre a polgári törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvényben foglaltak irányadóak. A szerződés a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014 (II.26.) Korm. rendelet hatálya alá tartozik, és szem előtt tartja a fogyasztók jogairól szóló Európai Parlament és a Tanács 2011/83/EU irányelvének rendelkezéseit.

5.4. Fizetési módok

- Fizetés utánvétellel: Az utánvétel díjköteles. A megrendelés értéke készpénzben a futárnak fizetendő.
- Online bankkártyás fizetés: A megrendelés végösszegének azonnali kifizetése történhet a Global Payments, mint pénzügyi szolgáltató bankkártyás rendszerén keresztül is. A rendszer biztonságos csatornát használ és automatikus. A pénzügyi szolgáltató kizárólag a Megrendelő által megadott, a fizetési tranzakcióhoz szükséges kártya adatokat kapja meg a 128 bites SSL titkosítással ellátott fizetőoldalon. A megrendeléssel kapcsolatos személyes adatokról és a vásárlás tartalmára vonatkozó információkról a pénzügyi szolgáltató nem kap információt a Szolgáltatótól. A kártyás fizetéshez a Megrendelő internet böngésző programjának támogatnia kell a SSL titkosítást. A megrendelés végösszegeként kifizetett összeg azonnal zárolásra kerül a Megrendelő folyószámláján. A Szolgáltató a kártya-, illetve a mögötte álló számla adatainak, számának, lejárat dátumának semmilyen formában nincs birtokában, abba betekintést nem nyerhet.

5.5. Szállítás

A termék kérhető kiszállítással vagy a Márkaboltban személyesen átvehető.

5.5.1. Házhozszállítás futárszolgálattal

A futárszolgálat hétfőtől-péntekig, 08:00-17:00 óra között kézbesíti a megrendeléseket.

A csomag aktuális helyzetéről a futárszolgálat értesítést küld a Megrendelő részére e-mailben a megrendelés során megadott email címre.

Ha a Megrendelő a futárszolgálat által megjelölt időpontban nem tartózkodik a megadott szállítási címen és a csomag átvétele meghiúsul, a futár értesítést hagy a szállítási címen. A futár a kézbesítést a következő munkanapon újból megkísérli, kivéve, ha az értesítőn található telefonszám segítségével új időpontban állapodtak meg.

A futárszolgálat összesen háromszori kézbesítést kísérel meg, azonban, ha a 3. kiszállítás is sikertelen – a Megrendelőnek felróható okból -, úgy a megrendelés visszaszállításra kerül a Szolgáltató részére.

Ha a Megrendelő az átvétel során sérülést tapasztal a csomagoláson, akkor a futártól ne vegye át a terméket, kérje jegyzőkönyv felvételét és küldje vissza a futárral.

5.5.2. Termék személyes átvétele

A megrendelés személyes átvétellel is kérhető a 2.6. pontban megnevezett Márkaboltban nyitvatartási időben. Szolgáltató emailben tájékoztatja a Megrendelőt, hogy a megrendelés mely időponttól vehető át a Márkaboltban.

5.5.3. Szállítás ideje, díja

A Megrendelést a Szolgáltató 5 munkanapon belül kézbesíti a Megrendelőnek (a karácsonyi, év végi időszakban a megnövekedett forgalom hatására 10 munkanap), amennyiben

- a Megrendelésben található minden termék megfelelő mennyiségben készleten van a Szállítónál.

Amennyiben a Szolgáltatónak nincs készleten a megrendelt termék bármelyike, a Szolgáltató telefonon vagy e-mailen felveszi a kapcsolatot a Megrendelővel annak érdekében, hogy a készleten lévő termékek és a készleten nem található termékek kiszállításával kapcsolatosan egyeztessenek. A Megrendelő kifejezetten elfogadja, hogy a Megrendelés leadása után tájékoztatja őt a Szolgáltató arról, hogy a termékek készleten találhatóak-e vagy sem. A készleten nem található termékek esetében a Szolgáltató tájékoztatja a Megrendelőt arról, hogy azokat milyen megrendelési idővel tudja beszerezni saját beszállítóitól és azokat milyen határidővel tudja leszállítani Megrendelőnek. Amennyiben az új szállítási határidőt Megrendelő elfogadja, a fentiekről Szolgáltató e-mail formájában visszaigazolást küld. Amennyiben Megrendelő a készleten nem található termékeket nem kívánja megrendelni, úgy minden hátrányos jogkövetkezmény nélkül elállhat a szerződéstől. Ez esetben a Megrendelő eldöntheti, hogy a megrendelésében szereplő valamennyi termék kéri-e vagy mind vásárlásától eláll.

A szállítás díja a „Rendelés és szállítás” menüpontban a Weboldal alján mindig előzetesen megtekinthető.

A pontos szállítási határidőt minden esetben a Szolgáltató által küldött visszaigazolás tartalmazza.

Szolgáltató – a Felek eltérő megállapodásának hiányában - a szerződés megkötését követően késedelem nélkül, de legkésőbb harminc napon belül köteles a fogyasztó rendelkezésére bocsátani (kiszállítani) a terméket.

Szolgáltató késedelme esetén a fogyasztónak minősülő Megrendelő jogosult póthatáridőt tűzni. Ha Szolgáltató a póthatáridőn belül nem teljesít, a fogyasztó jogosult a szerződéstől elállni.

A Megrendelő póthatáridő tűzése nélkül akkor jogosult a szerződéstől elállni, ha

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

6. Elállási jog

Jelen pontban foglaltak kizárólag olyan természetes személyre vonatkoznak, aki olyan célból vásárol, amely kívül esik kereskedelmi, ipari, kézműipari vagy szakmai tevékenysége körén (a továbbiakban: Fogyasztó).

Fogyasztó az Európai Parlament és a Tanács 2011/83/EU irányelvének értelmében jogosult a termék adásvételére irányuló szerződés esetén

- a) terméknek,
- b) több termék szolgáltatásakor az utoljára szolgáltatott terméknek,
- c) több tételből vagy darabból álló termék esetén az utoljára szolgáltatott tételnek vagy darabnak,
- d) ha a terméket meghatározott időszakon belül rendszeresen kell szolgáltatni, az első szolgáltatásnak, a Fogyasztó vagy az általa megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy általi átvételének napjától számított tizennégy (14) napon belül a szerződéstől indokolás nélkül elállni.

Fogyasztó a szerződés megkötésének a napja és a termék átvételének napja közötti időszakban is gyakorolhatja elállási jogát.

6.1. A Fogyasztót nem illeti meg az elállási jog:

- a) olyan nem előre gyártott termék esetében, amelyet a Fogyasztó utasítása alapján vagy kifejezett kérésére állítottak elő, vagy olyan termék esetében, amelyet egyértelműen a fogyasztó személyére szabtak (pl. egyedi felirattal ellátott ruházat);
- b) romlandó vagy minőségét rövid ideig megőrző termék tekintetében (pl. friss élelmiszer, meleg étel);
- c) olyan zárt csomagolású termék tekintetében, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontása után nem küldhető vissza. Az ilyen termékek visszavétele a Szolgáltatótól nem várható el akkor, ha a Fogyasztó a terméket közvetlenül védő csomagolást már felbontotta és/vagy rendeltetésszerű használatát megkezdte, hiszen ilyenkor nem zárható ki, hogy a termék emberi testtel vagy testnedvekkel, illetve baktériumokkal érintkezett, így a termék higiéniai vagy egészségügyi minősége már nem garantálható. Amennyiben a Fogyasztó még nem kezdte meg ezen, a kivételszabály alá tartozó termékek használatát, tehát a terméket közvetlenül védő csomagolást még nem bontotta fel, elállási jogát az általános szabályok szerint gyakorolhatja.

6.2. Elállási jog gyakorlásának menete

Ha a Fogyasztó elállási jogával élni kíván, köteles az elállási szándékát tartalmazó egyértelmű nyilatkozatát eljuttatni (postán vagy elektronikus úton küldött levél útján) a jelen ÁSZF 1. pontjában feltüntetett elérhetőségek igénybevételeivel Szolgáltató részére. Ebből a célból a Fogyasztó felhasználhatja az alábbi [linken](#) keresztül elérhető elállási nyilatkozat - mintát is.

A Fogyasztó határidőben gyakorolja elállási jogát, ha a fent megjelölt határidő lejártá előtt elküldi elállási nyilatkozatát Szolgáltató részére.

A Fogyasztót terheli annak bizonyítása, hogy elállási jogát a 6. pontban meghatározott rendelkezéseknek megfelelően gyakorolta. Szolgáltató e-mailben haladéktalanul visszaigazolja a Fogyasztó elállási nyilatkozatának megérkezését.

Írásban történő elállás esetén azt határidőben érvényesítettnek kell tekinteni, ha a Fogyasztó az erre irányuló nyilatkozatát 14 naptári napon belül (akár a 14. naptári napon) elküldi a Szolgáltató részére.

Postai úton történő jelzés alkalmával a postára adás dátumát, e-mail keresztül történő értesítés esetén az e-mail küldésének idejét veszi figyelembe a Szolgáltató a határidő számítás szempontjából. A Fogyasztó levelét ajánlott küldeményként adja postára, hogy hitelt érdemlően bizonyítható legyen a feladás dátuma.

6.3. Termék visszaküldése

A Fogyasztó elállás esetén köteles a megrendelt terméket a Szolgáltató részére indokolatlan késedelem nélkül, de legkésőbb elállási nyilatkozatának közlésétől számított 14 napon belül visszaküldeni. A határidő betartottnak minősül, ha a Fogyasztó a 14 napos határidő letelte előtt elküldi (postára adja vagy az általa megrendelt futárnak átadja) a terméket.

A terméket kérjük az alábbi címre küldje vissza:
1091 Budapest, Üllői út 129., Fradi Shop

A visszaküldés költsége a Fogyasztót terheli, kivéve, ha a Szolgáltató vállalta e költségek viselését. Szolgáltató azonban nem vállalja át a visszaszállítás lebonyolítását, illetve költségét a Fogyasztótól. Szolgáltatónak az utánvétellel visszaküldött csomagot nem áll módjában átvenni. A termék visszaküldésének költségének kívül az elállás kapcsán a Fogyasztót semmilyen más költség nem terheli.

6.4. Vételár visszatérítése

Ha a Fogyasztó eláll a szerződéstől, haladéktalanul, de legkésőbb a Fogyasztó elállási nyilatkozatának kézhezvételétől számított 14 napon belül a Szolgáltató visszatéríti a Fogyasztó által teljesített valamennyi ellenszolgáltatást, ideértve a fuvarozási (kiszállításért fizetett) költséget is, kivéve azokat a többletköltségeket, amelyek amiatt merültek fel, hogy a Fogyasztó a Szolgáltató által felkínált, legolcsóbb szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási módot választott.

A Szolgáltató jogosult a visszatérítést mindaddig visszatartani, amíg vissza nem kapta a terméket, vagy a Fogyasztó nem igazolta hitelt érdemlően, hogy azt visszaküldte: a kettő közül a Szolgáltató a korábbi időpontot veszi figyelembe. A visszatérítés során az eredeti ügylet során alkalmazott fizetési móddal egyező fizetési módot alkalmaz a Szolgáltató, kivéve, ha a Fogyasztó más fizetési mód igénybevételéhez kifejezetten a hozzájárulását adja; e visszatérítési mód alkalmazásából kifolyólag a Fogyasztót semmilyen többletköltség nem terheli.

6.5. Termékben bekövetkező értékcsökkenésért való felelősség

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

7. A SZERZŐDÉSSZERŰ TELJESÍTÉS KÖVETELMÉNYEI FOGYASZTÓI SZERZŐDÉS KERETÉBEN ELADOTT TERMÉK (ÁRU) ADÁSVÉTELE ESETÉBEN

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

Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződésben semmis az a kikötés, amely e fejezetnek a kellékszavatosságra és a jótállásra vonatkozó rendelkezéseitől a fogyasztó hátrányára tér el.

7.1. SZAVATOSSÁG

7.1.1. Kellékszavatosság

Megrendelő a Szolgáltató hibás teljesítése esetén a Szolgáltatóval szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv, valamint fogyasztói szerződés esetén a 373/2021 (VI.30.) Korm. rendelet szabályai szerint.

A Megrendelő közvetlenül a Szolgáltatóval szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét.

A Szolgáltató hibásan teljesít, ha a termék hibája a szakszerűtlen üzembe helyezéséből fakad, feltéve, hogy

- a) az üzembe helyezés az adásvételi szerződés részét képezi, és azt a Szolgáltató végezte el, vagy a Szolgáltató felelősségvállalása mellett végezték el; vagy
- b) az üzembe helyezést a fogyasztónak minősülő Megrendelőnek kellett elvégeznie, és a szakszerűtlen üzembe helyezés a Szolgáltató által - illetve digitális elemeket tartalmazó termékek esetében a digitális tartalom vagy digitális szolgáltatás szolgáltatója által - rendelkezésre bocsátott üzembe helyezési utasítások hiányosságainak következménye.

Ha az adásvételi szerződés szerint a terméket a Szolgáltató helyezi üzembe, vagy az üzembe helyezés a Szolgáltató felelősségvállalása mellett történik, a teljesítést akkor kell a Szolgáltató által befejezettnek tekinteni, amikor az üzembe helyezés befejeződött.

Kellékszavatossági igény érvényesítés határideje és bizonyítási teher, hiba bejelentésének ideje

Fogyasztói szerződés keretében vásárolt új termék vásárlása esetén a Megrendelő az átvétel időpontjától számított **2 éves** elévülési határidő alatt érvényesítheti szavatossági igényeit, azokért a termékhibákért, amelyek a termék átadása időpontjában már léteztek. Két éves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait a Megrendelő érvényesíteni már nem tudja.

Nem fogyasztóval kötött szerződés esetén a jogosult az átvétel időpontjától számított 1 éves elévülési határidő alatt érvényesítheti szavatossági igényeit.

A szerződés teljesítésétől számított **egy éven** belül belül a kellékszavatossági igénye érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha a Megrendelő igazolja, hogy a terméket a Szolgáltatótól vásárolta (számla vagy a számla másolatának bemutatásával). Ilyen esetben a Szolgáltató csak akkor mentesül a szavatosság alól, ha ezt a vélelmet megdönti, vagyis bizonyítja, hogy a termék hibája a Megrendelő részére történő átadást követően keletkezett. Amennyiben a Szolgáltató bizonyítani tudja, hogy a hiba oka a Megrendelőnek felróható okból keletkezett, nem köteles a Megrendelő által támasztott szavatossági igénynek helyt adni. A teljesítéstől számított 1 év eltelte után azonban már a Megrendelő köteles bizonyítani, hogy a Megrendelő által felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.

A Megrendelő köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított kettő hónapon belül közölni a Szolgáltatóval.

Megrendelőt megillető kellékszavatossági jogok

A Megrendelő – választása szerint – kérhet kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha az ezek közül a Megrendelő által választott igény teljesítése lehetetlen vagy a Szolgáltató számára más igénye teljesítéséhez képest aránytalan többletköltséggel járna. Ha a kijavítást vagy a kicserélést a Megrendelő nem kérte, illetve nem kérhette, úgy igényelheti az ellenszolgáltatás arányos leszállítását vagy a szerződéstől is elállhat. Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.

A Megrendelő kellékszavatossági jogai gyakorlása keretében a hibát a Szolgáltató költségére **maga nem javíthatja ki, illetve mással sem javíttathatja ki azt.**

A Megrendelő a választott kellékszavatossági jogáról egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban köteles viselni, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra a Szolgáltató adott okot.

A Megrendelőnek a terméket a kijavítás vagy kicserélés teljesítése érdekében a Szolgáltató rendelkezésére kell bocsátania.

Fogyasztói szerződés esetében ellenkező bizonyításig vélelmezni kell, hogy a termék és a digitális elemeket tartalmazó termék teljesítésének időpontjától számított egy éven belül felismert hiba már a termék teljesítésének időpontjában fennállt, kivéve, ha e vélelem a termék természetével vagy a hiba jellegével összeegyeztethetetlen.

Ha a Megrendelő a szavatossági igényét a terméktől - a megjelölt hiba szempontjából - elkülöníthető része tekintetében érvényesíti, a szavatossági igény a termék egyéb részeire nem minősül érvényesítettnek.

Speciális szabályok a kellékszavatossági jog érvényesítése esetén

Fogyasztó és vállalkozás közötti - ingó dolognak minősülő termék adásvételére, digitális tartalom szolgáltatására irányuló - szerződés esetén a Szolgáltató megtagadhatja a termék szerződésszerűvé tételét, ha a kijavítás, illetve a kicserélés lehetetlen, vagy ha az aránytalan többletköltséget eredményezne a Szolgáltatónak, figyelembe véve valamennyi körülményt, ideértve a termék hibátlan állapotban képviselt értékét, valamint a szerződésszegés súlyát.

A vállalkozásnak a saját költségére kell biztosítania a kicserélt termék visszavételét. Ha a kijavítás vagy kicserélés olyan termék eltávolítását teszi szükségessé, amelyet a termék jellegének és céljának megfelelően - a hiba felismerhetővé válása előtt - üzembe helyeztek, akkor a kijavításra vagy kicserélésre vonatkozó kötelezettség magában foglalja a nem megfelelő termék eltávolítását és a csereként szállított vagy kijavított termék üzembe helyezését vagy az eltávolítás, illetve üzembe helyezés költségeinek viselését.

A Megrendelő jogosult - a szerződésszegés súlyához igazodva - az ellenszolgáltatás arányos leszállítását igényelni, vagy az adásvételi szerződést megszüntetni, ha

- a Szolgáltató nem végezte el a kijavítást vagy kicserélést, vagy elvégezte azt, de részben vagy egészben nem teljesítette az alábbi feltételeket:
 - a Szolgáltatónak a saját költségére kell biztosítania a kicserélt termék visszavételét,
 - ha a kijavítás vagy kicserélés olyan termék eltávolítását teszi szükségessé, amelyet a termék jellegének és céljának megfelelően - a hiba felismerhetővé válása előtt - üzembe helyeztek, akkor a kijavításra vagy kicserélésre vonatkozó kötelezettség magában foglalja a nem megfelelő termék eltávolítását és a csereként szállított vagy kijavított termék üzembe helyezését vagy az eltávolítás, illetve üzembe helyezés költségeinek viselését.
- a Szolgáltató megtagadta a termék szerződésszerűvé tételét,
- ismételt teljesítési hiba merült fel, annak ellenére, hogy a Szolgáltató megkísérelte a termék szerződésszerűvé tételét,
- a teljesítés hibája olyan súlyú, hogy azonnali árleszállítást vagy az adásvételi szerződés azonnali megszüntetését teszi indokolttá, vagy

- a Szolgáltató nem vállalta a termék szerződésszerűvé tételét, vagy a körülményekből nyilvánvaló, hogy a Szolgáltató észszerű határidőn belül vagy a Megrendelőnek okozott jelentős érdeksérelem nélkül nem fogja az a terméket szerződésszerűvé tenni.

Az ellenszolgáltatás leszállítása akkor arányos, ha annak összege megegyezik a Megrendelőnek szerződésszerű teljesítés esetén járó, valamint a Megrendelő által ténylegesen megkapott termék értékének különbözetével.

Szerződés megszüntetése hibás teljesítés miatt

Ha a Megrendelő hibás teljesítésre hivatkozva kívánja megszüntetni az adásvételi szerződést, a Szolgáltatót terheli annak bizonyítása, hogy a hiba jelentéktelen.

A Megrendelőnek az adásvételi szerződés megszüntetésére vonatkozó kellékszavatossági joga a Szolgáltatónak címzett, a megszüntetésre vonatkozó döntést kifejező jognyilatkozattal gyakorolható.

Ha a hibás teljesítés az adásvételi szerződés alapján szolgáltatott terméknek csak meghatározott részét érinti, és azok tekintetében a szerződés megszüntetésére vonatkozó jog gyakorlásának feltételei fennállnak, a Megrendelő az adásvételi szerződést csak a hibás termék tekintetében szüntetheti meg, de az azokkal együtt szerzett bármely egyéb termék vonatkozásában is megszüntetheti, ha a Megrendelőtől nem várható el észszerűen, hogy csak a szerződésnek megfelelő termékeket tartsa meg.

Ha a Megrendelő az adásvételi szerződést teljes egészében vagy az adásvételi szerződés alapján szolgáltatott termék egy része tekintetében szünteti meg, úgy

- a Megrendelőnek a Szolgáltató költségére vissza kell küldenie a Szolgáltatónak az érintett terméket és
- a Szolgáltatónak haladéktalanul vissza kell térítenie a Megrendelő részére az érintett termék vonatkozásában teljesített vételárat, amint a terméket vagy a termék visszaküldését alátámasztó igazolást átvette.

Fennmaradó vételár visszatartásának joga

A Megrendelő jogosult a vételár még fennmaradó részét - a szerződésszegés súlyához igazodva - részben vagy egészben visszatartani mindaddig, amíg a Szolgáltató nem tesz eleget a teljesítés szerződésszerűségével és a hibás teljesítéssel kapcsolatos kötelezettségeinek.

A termék kijavításának vagy kicserélésének elvégzésére nyitva álló észszerű határidőt attól az időponttól kell számítani, amikor a Megrendelő közölte a hibát a vállalkozással.

7.2. Termékszavatosság

A termék (ingó dolog) hibája esetén a fogyasztónak minősülő Megrendelő – választása szerint – a 7.1. pontban meghatározott jogot vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet.

A Megrendelőt azonban nem illeti meg az a jog, hogy ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és termékszavatossági igényt egyszerre, egymással párhuzamosan érvényesítsen. Termékszavatossági igény eredményes érvényesítése esetén azonban a kicserélt termékre, illetve kijavított részre vonatkozó kellékszavatossági igényét Megrendelő a gyártóval szemben érvényesítheti.

Termékszavatossági igényként Megrendelő kizárólag a hibás termék kijavítását vagy kicserélését kérheti. A termék hibáját termékszavatossági igény érvényesítése esetén a Megrendelőnek kell bizonyítania.

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

Termékszavatossági igényét a Megrendelő a termék gyártó általi forgalomba hozatalától számított két éven belül érvényesítheti. E határidő elteltével e jogosultságát elveszti. A Megrendelő a hiba felfedezése után késedelem nélkül köteles a hibát a gyártóval közölni. A hiba felfedezésétől számított két hónapon belül közölt hibát késedelem nélkül közölni kell tekinteni. A közlés késedelméből eredő kárért a fogyasztó felelős.

A Megrendelő termékszavatossági igényét az ingó dolog gyártójával vagy forgalmazójával szemben gyakorolhatja. 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.

8. JÓTÁLLÁS

Hibás teljesítés esetén a Szolgáltató jótállásra köteles az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet rendelkezésének megfelelően.

A rendelet (tárgyi) hatálya csakis az új, Magyarország területén kötött fogyasztói szerződés keretében értékesített és a rendelet mellékletében felsorolt termékekre vonatkozik.

A jótállási jogokat kizárólag a fogyasztónak minősülő Megrendelő érvényesíthet.

Szolgáltató a kötelező jótállási időn túli, az egyes termékekre vonatkozó jótállás időtartamát - amennyiben az több, mint a kötelező jótállás ideje - legkésőbb a termék Megrendelő általi átvételekor adott garanciajegyen (jótállási jegyen) szereplő adatok útján közli.

A Szolgáltató jótállási kötelezettsége alól csak abban az esetben mentesül, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett.

8.1. A jótállás időtartama

- a) 10 000 forintot elérő, de 100 000 forintot meg nem haladó eladási ár esetén **egy év**,
- b) 100 000 forintot meghaladó, de 250 000 forintot meg nem haladó eladási ár esetén **két év**,
- c) 250 000 forint eladási ár felett **három év**.

A fenti határidők elmulasztása jogvesztéssel jár. Nem számít bele a jótállási időbe a kijavítási időnek az a része, amely alatt a Megrendelő a terméket nem tudja rendeltetésszerűen használni.

A jótállási határidő a fogyasztási cikk Megrendelő részére történő átadása, vagy ha az üzembe helyezést a vállalkozás vagy annak megbízottja végzi, az üzembe helyezés napjával kezdődik. Ha a Megrendelő a fogyasztási cikket az átadástól számított hat hónapon túl helyezett üzembe, akkor a jótállási határidő kezdő időpontja a fogyasztási cikk átadásának napja.

Nem tartozik jótállás alá a hiba, ha annak oka a termék a Megrendelő részére való átadását követően lépett fel, így például, ha a hibát

- szakszerűtlen üzembe helyezés (kivéve, ha az üzembe helyezést a Szolgáltató, vagy annak megbízottja végezte el, illetve, ha a szakszerűtlen üzembe helyezés a használati-kezelési útmutató hibájára vezethető vissza)
- rendeltetésellenes használat, a használati-kezelési útmutatóban foglaltak figyelmen kívül hagyása,
- helytelen tárolás, helytelen kezelés, rongálás,
- elemi kár, természeti csapás okozta.

8.2. Jótállás keretébe érvényesíthető igények

Jótállás keretébe tartozó hiba esetén a Megrendelő:

- elsősorban – választása szerint – kijavítást vagy kicserélést követelhet a Jótállási jegyen megadott feltételek mellett, kivéve, ha a választott jótállási igény teljesítése lehetetlen, vagy ha az a Szolgáltatónak a másik jótállási igény teljesítésével összehasonlítva aránytalan többletköltséget eredményezne, figyelembe véve a termék hibátlan állapotban képviselt értékét, a szerződésszegés súlyát és a jótállási igény teljesítésével a Megrendelőnek okozott érdeksérelmet.
- ha a Szolgáltató a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta, e kötelezettségének megfelelő határidőn belül, a Megrendelő érdekeit kímélve nem tud eleget tenni, vagy ha a Megrendelőnek a kijavításhoz vagy a kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt, a Megrendelő – választása szerint – a vételár arányos leszállítását igényelheti, a hibát a Szolgáltató költségére maga kijavíthatja vagy mással kijavíttathatja, vagy elállhat a szerződéstől. Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.

A kijavítást vagy kicserélést – a termék tulajdonságaira és a Megrendelő által elvárható rendeltetésére figyelemmel – megfelelő határidőn belül, a Megrendelő érdekeit kímélve kell elvégezni. A Szolgáltató törekszik arra, hogy a kijavítást vagy kicserélést legfeljebb **tizenöt napon** belül elvégezze.

8.3. Ha a jótállási időtartam alatt

- a termék **első alkalommal történő javítása** során a Szolgáltató részéről megállapítást nyer, hogy a termék nem javítható, a Megrendelő eltérő rendelkezése hiányában a Szolgáltató köteles a terméket **nyolc napon belül kicserélni**;
- a termék **három alkalommal történő kijavítást követően ismét meghibásodik** - a Megrendelő eltérő rendelkezése hiányában, vagy ha a Megrendelő nem igényli a vételár arányos leszállítását, és a Megrendelő nem kívánja a fogyasztási cikket a Szolgáltató költségére kijavítani vagy mással kijavíttatni, a Szolgáltató köteles a terméket **nyolc napon belül kicserélni**;
- Ha a termék **kijavítására** a kijavítási igény Szolgáltató részére való közlésétől számított **harmincadik napig nem kerül sor**, - a Megrendelő eltérő rendelkezése hiányában - a Szolgáltató köteles a terméket a harmincnapos határidő eredménytelen elteltét követő **nyolc napon belül kicserélni**.

Ha a termék cseréjére nincs lehetőség, a Szolgáltató köteles a Megrendelő által bemutatott számlán vagy nyugtán feltüntetett vételárat nyolc napon belül a Megrendelő részére visszatéríteni. A nyolc napos határidő a fenti c) alpont szerinti esetben a harmincnapos határidő eredménytelen elteltekor kezdődik.

A kijavítás során a termékbe csak új alkatrész kerülhet beépítésre.

A jótállási idő a terméknek vagy a termék részének kicserélése (kijavítása) esetén a kicserélt (kijavított) termékre (termékrészre), valamint a kijavítás következményeként jelentkező hiba tekintetében újból kezdődik.

Ha a Megrendelő a termék meghibásodása miatt a vásárlástól (üzembe helyezéstől) számított három munkanapon belül érvényesít csereigényt, a Szolgáltató nem hivatkozhat aránytalan többletköltségre, hanem köteles a terméket kicserélni, feltéve, hogy a meghibásodás a rendeltetésszerű használatot akadályozza.

A jótállási kötelezettség teljesítésével kapcsolatos költségek a Szolgáltatót terhelik.

A Megrendelőt azonban nem illeti meg az a jog, hogy ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és jótállási igényt, illetve termékszavatossági és jótállási igényt egyszerre, egymással párhuzamosan érvényesítsen.

Jótállási igény érvényesítése

A Megrendelő jótállási igényét a Szolgáltatóval szemben érvényesítheti. A Megrendelő jótállási igényét az 1. pontban megjelölt elérhetőségeken keresztül jelentheti be.

Ha a gyártó meghatározott termék tekintetében meghatározott időtartamra jótállást nyújt, a Megrendelő közvetlenül a gyártótól követelheti a jótállás teljes időtartama alatt, hogy a termék hibáját javítsa ki, vagy a terméket cserélje ki, a kellékszavatossági jogok gyakorlására vonatkozó szabályok szerint. A gyártó a Megrendelőnek a jótállási nyilatkozatban a vonatkozó jogszabályi rendelkezésekben foglaltaknál kedvezőbb feltételeket is biztosíthat.

A jótállás nem érinti a Megrendelő jogszabályból eredő – így különösen kellék- és termékszavatossági, illetve kártérítési – jogainak érvényesítését.

Ha a felek között jogvita alakul ki, melyet békés úton rendezni nem tudnak, a Megrendelő békéltető testületi eljárást kezdeményezhet, 9.2 iii). pontban feltüntetettek alapján.

9. JOGÉRVÉNYESÍTÉSI LEHETŐSÉGEK

9.1. Panaszügyintézés helye, ideje, módja

A Megrendelő panaszt tehet a Szolgáltatónál, a Szolgáltatónak és minden, a Szolgáltató érdekében vagy javára eljáró személynek a magatartására, tevékenységére vagy mulasztására, ami az árunak a Megrendelő részére történő forgalmazásával, illetve értékesítésével közvetlen kapcsolatban áll.

A Megrendelő a panaszát szóban (telefonon) és írásban (e-mailben vagy postai úton) is megteheti.

A Megrendelő a termékkel vagy a Szolgáltató értékesítési tevékenységével kapcsolatos fogyasztói kifogásait elsősorban közvetlenül a 1. pontban meghatározott elérhetőségeken keresztül terjesztheti elő.

Szolgáltató a telefonon keresztül közölt szóbeli panaszt, amennyiben arra lehetősége van, azonnal orvosolja. Ha a szóbeli panasz azonnali orvoslására nincs lehetőség, a panasz jellegéből adódóan vagy ha a Megrendelő a panasz kezelésével nem ért egyet, akkor a Szolgáltató a panaszról jegyzőkönyvet – melyet 3 évig, a panaszra tett érdemi válaszával együtt - vesz fel.

Szolgáltató a telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a Megrendelőnek legkésőbb az érdemi válasszal egyidejűleg megküldi a jegyzőkönyv másolati példányát.

A telefonon, vagy más hírközlési eszköz segítségével rögzített panaszt a Szolgáltató egyedi azonosítóval látja el, mely a későbbiekben egyszerűsíti a panasz visszakeresését.

Szolgáltató a hozzá írásban érkezett panaszt 30 napon belül érdemben megválaszolja.

A panasz elutasítása esetén a Szolgáltató az elutasítás indokáról tájékoztatja a Megrendelőt. továbbá arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A tájékoztatásnak tartalmazza továbbá az illetékes hatóság, illetve a Megrendelő 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.

9.2. Egyéb jogérvényesítési lehetőségek

Amennyiben a Szolgáltató és a Megrendelő között esetlegesen fennálló fogyasztói jogvita a Szolgáltatóval való tárgyalások során nem rendeződik, a fogyasztónak minősülő Megrendelő, a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testülethez fordulhat és kezdeményezheti a Testület eljárását, illetve fordulhat a Szolgáltató székhelye szerint illetékes Békéltető Testülethez is, továbbá a következő jogérvényesítési lehetőségek állnak nyitva a Megrendelő számára:

i) Panasztétel a fogyasztóvédelmi hatóságnál

Az egyes központi hivatalok és költségvetési szervek formában működő minisztériumi háttérintézmények felülvizsgálatával összefüggő jogutódlásáról, valamint egyes közfeladatok átvételéről szóló 387/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet értelmében a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság 2016. december 31. napjával jogutódlással megszűnt. Emiatt a fogyasztók 2017. január 1-től panaszaikkal elsősorban a területileg illetékes járási hivatalokhoz fordulhatnak.

A járási hivatalok elérhetőségei: <http://jarasinfo.gov.hu>

Ha a Megrendelő fogyasztói jogainak megsértését észleli, panasszal fordulhat a lakóhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatósághoz. A panasz elbírálását követően a hatóság dönt a fogyasztóvédelmi eljárás lefolytatásáról.

A fogyasztóvédelmi hatóság kérelemre, vagy hivatalból eljár, vizsgálva ezzel a Szolgáltató piaci magatartását fogyasztóvédelmi szempontból. A Megrendelő egyedi ügyét azonban a békéltető testület oldja meg, azaz a fogyasztóvédelmi hatóság ebben az esetben átteszi a kérelmező ügyét a békéltető testülethez.

ii) Vitarendezési eljárás az Európai Unió online vitarendezési platformján keresztül: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=HU>

Online adásvételi szerződéssel összefüggő fogyasztói jogvita esetén lehetőség van arra, hogy a fogyasztók az online vásárláshoz kapcsolódó, akár határon átnyúló jogvitáikat elektronikusan rendezni tudják a fenti linken keresztül elérhető online platformon keresztül beadott elektronikus panasz útján.

Ehhez nem kell mást tenni, minthogy a fenti linken elérhető online platformon a fogyasztó beregisztrál, kitölt egy kérelmet hiánytalanul, majd elektronikusan beküldi a Békéltető Testület részére a platformon keresztül. Így a fogyasztók, a távolságok ellenére egyszerűen tudják érvényesíteni jogaikat.

iii) Békéltető testület eljárásának kezdeményezése

Békéltető Testületek elérhetősége: <http://www.bekeltetes.hu/index.php?id=testuletek>

Amennyiben a Szolgáltató a Megrendelő panaszát elutasítja, úgy a Megrendelő jogosult a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes Békéltető Testülethez is fordulni: a békéltető testület eljárása megindításának feltétele, hogy a Megrendelő a Szolgáltatóval közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését.

A békéltető testület hatáskörébe tartozik a fogyasztói jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezése. A békéltető testület feladata, hogy megkísérelje a fogyasztói jogvita rendezése céljából egyezség létrehozását a Szolgáltató és a Megrendelő között. Ennek eredménytelensége esetén az ügyben döntést hoz a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében. A békéltető testület a Megrendelő vagy a Szolgáltató kérésére tanácsot ad a fogyasztót megillető jogokkal és a fogyasztót terhelő kötelezettségekkel kapcsolatban.

A békéltető testület eljárása a fogyasztó kérelmére indul. A kérelmet a békéltető testület elnökéhez kell írásban benyújtani. A testület eljárása ingyenes.

Szolgáltató székhelye szerint illetékes Békéltető Testület a Budapesti Békéltető Testület:

A Szolgáltatót a békéltető testi eljárás során együttműködési kötelezettség terheli. Az eljárás keretében köteles a válaszirátát megküldeni a békéltető testület számára és a meghallgatáson egyezség létrehozatalára feljogosított személy részvételét biztosítani. Amennyiben a Szolgáltató székhelye vagy telephelye nem a területileg illetékes békéltető testületet működtető kamara szerinti megyébe van bejegyezve, a vállalkozás együttműködési kötelezettsége a fogyasztó igényének megfelelő írásbeli egyezségkötés lehetőségének felajánlására terjed ki.

Békéltető Testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában fogyasztónak minősül a külön törvény szerinti civil szervezet, egyház, társasház, lakásszövetkezet, mikro-, kis- és középvállalkozás is, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz, vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje.

Baranya Megyei Békéltető Testület

Cím: 7625 Pécs, Majorossy I. u. 36.
Telefonszám: 06-72-507-154
Fax: 06-72-507-152
E-mail: abeck@pbkik.hu; mbonyar@pbkik.hu

Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület

Cím: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.
Telefonszám: 06-76-501-500; 06-76-501-525, 06-76-501-523
Fax: 06-76-501-538
E-mail: bekeltetes@bacsbekeltetes.hu; mariann.matyus@bkmkik.hu
Honlap: www.bacsbekeltetes.hu

Békés Megyei Békéltető Testület

Cím: 5600 Békéscsaba, Penza ltp. 5.
Telefonszám: 06-66-324-976
Fax: 06-66-324-976
E-mail: eva.toth@bmkik.hu

Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Békéltető Testület

Cím: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.
Telefonszám: 06-46-501-091; 06-46-501-870
Fax: 06-46-501-099
E-mail: bekeltetes@bokik.hu

Budapesti Békéltető Testület

Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. III. em. 310.
Telefonszám: 06-1-488-2131
Fax: 06-1-488-2186
E-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu

Csongrád Megyei Békéltető Testület

Cím: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.
Telefonszám: 06-62-554-250/118
Fax: 06-62-426-149
E-mail: bekelteto.testulet@csmkik.hu

Fejér Megyei Békéltető Testület

Cím: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétátér 4-6.
Telefonszám: 06-22-510-310
Fax: 06-22-510-312
E-mail: fmkik@fmkik.hu

Győr-Moson-Sopron Megyei Békéltető Testület

Cím: 9021 Győr, Szent István út 10/a.
Telefonszám: 06-96-520-217
Fax: 06-96-520-218
E-mail: bekeltetotestulet@gymkik.hu

Hajdú-Bihar Megyei Békéltető Testület

Cím: 4025 Debrecen, Vörösmarty u. 13-15.
Telefonszám: 06-52-500-710
Fax: 06-52-500-720
E-mail: korosi.vanda@hbkik.hu

Heves Megyei Békéltető Testület

Cím: 3300 Eger, Faiskola út 15.
Telefonszám: 06-36-429-612
Fax: 06-36-323-615
E-mail: hkik@hkik.hu

Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Békéltető Testület

Cím: 5000 Szolnok, Verseghy park 8. III. emelet 305-306.
Telefonszám: 06-56-510-621, 06-20-373-2570
Fax: 06-56-510-628
E-mail: bekeltetotestulet@jnszmik.hu

Komárom-Esztergom Megyei Békéltető Testület

Cím: 2800 Tatabánya, Fő tér 36.
Telefonszám: 06-34-513-027
Fax: 06-34-316-259
E-mail: szilvi@kemkik.hu

Nógrád Megyei Békéltető Testület

Cím: 3100 Salgótarján, Alkotmány út 9/A.
Telefonszám: 06-32-520-860
Fax: 06-32-520-862
E-mail: nkik@nkik.hu

Pest Megyei Békéltető Testület

Cím: 1119 Budapest, Etele út 59-61. II. emelet 240.
Levelezési cím: 1364 Budapest, Pf.: 81
Telefonszám: 06-1-269-0703
Fax: 06-1-474-7921
E-mail: pmbekelteto@pmkik.hu

Somogy Megyei Békéltető Testület

Cím: 7400 Kaposvár, Anna u.6.
Telefonszám: 06-82-501-026
Fax: 06-82-501-046
E-mail: skik@skik.hu

Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Békéltető Testület

Cím: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.
Telefonszám: 06-42-311-544
Fax: 06-42-311-750
E-mail: bekelteto@szabkam.hu

Tolna Megyei Békéltető Testület

Cím: 7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25. III. emelet
Telefonszám: 06-74-411-661
Fax: 06-74-411-456
E-mail: kamara@tmkik.hu

Vas Megyei Békéltető Testület

Cím: 9700 Szombathely, Honvéd tér 2.
Telefonszám: 06-94-312-356
Fax: 06-94-316-936
E-mail: vmkik@vmkik.hu

Veszprém Megyei Békéltető Testület

Cím: 8200 Veszprém, Radnóti tér 1. földszint 116.
Telefonszám: 06-88-429-008
Fax: 06-88-412-150
E-mail: bekelteto@veszpremikamara.hu

Zala Megyei Békéltető Testület

Cím: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi u. 24.
Telefonszám: 06-92-550-513
Fax: 06-92-550-525
E-mail: zmbekelteto@zmik.hu

iv) Bírósági eljárás kezdeményezése

Amennyiben a Megrendelő nem fordul békéltető testülethez, vagy az eljárás nem vezetett eredményre, úgy a fogyasztónak a jogvita rendezése érdekében lehetősége van bírósághoz fordulni polgári eljárás keretében a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, valamint a Polgári Perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény rendelkezései szerint. A pert keresetlevéllel kell megindítani. A keresetlevélhez csatolni kell minden olyan okiratot, annak másolatát, amelynek tartalmára bizonyítékként hivatkozik a Megrendelő.

A keresetlevélben az alábbi információkat kell feltüntetni:

- az eljáró bíróságot;
- a feleknek, valamint a felek képviselőinek nevét, lakóhelyét és perbeli állását;
- az érvényesíteni kívánt jogot, az annak alapjául szolgáló tényeknek és azok bizonyítékainak előadásával;
- azokat az adatokat, amelyekből a bíróság hatásköre és illetékessége megállapítható;
- a bíróság döntésére irányuló határozott kérelmet.

10. EGYÉB RENDELKEZÉSEK

10.1. Felelősség

Különösen tilos a termék adatbázis bármekkora részét vagy egészét automatizált vagy egyéb módon letölteni, tárolni és felhasználni. A Szolgáltató minden polgári és büntető jogi lépést megtesz az ilyen jellegű kifogásolt és elkerülni szándékozott eljárások megszüntetése, orvoslása érdekében.

A Szolgáltató nem vállal felelősséget továbbá azon webhelyekért, amelyekre az esetleges hirdetőik által elhelyezett bannerek, linkek, stb. mutatnak. Ilyen esetben a hirdető teljes kártérítési felelősséget vállal az általa a Weboldalra feltöltött, létrehozott vagy egyébként közzétett tartalmakkal kapcsolatban bármely harmadik személy követelése tekintetében.

A Megrendelő kötelezettsége és közvetlen érdeke, hogy a folyamatos információ áramlás és az érvényes Megrendelés leadása érdekében olyan e-mail címet adjon meg, ahol folyamatosan elérhető. A Megrendelő felelőssége az e-mail postafiókja oly módon történő beállítása és karbantartása, hogy a Szolgáltató e-mailjeit folyamatosan megkapja (pl. a levélszemétbe érkező, Szolgáltatótól származó e-mail megérkezettnek minősül).

A Megrendelő a Weboldalt, a webshop felületét kizárólag a saját kockázatára használhatja, és elfogadja, hogy a Szolgáltató nem vállal felelősséget a használat során felmerülő vagyoni és nem vagyoni károkért a szándékosan, súlyos gondatlansággal, vagy bűncselekménnyel okozott, továbbá az életet, testi épséget, egészséget megkárosító szerződészegésért való felelősségen túlmenően.

Szolgáltató kizár minden felelősséget a Weboldal használói által tanúsított magatartásért és, hogy a Megrendelő teljes mértékben és kizárólagosan felelős saját magatartásáért.

A Megrendelő köteles gondoskodni arról, hogy a Weboldal használata során harmadik személyek jogait vagy a jogszabályokat sem közvetlenül, sem közvetett módon ne sértse.

Megrendelő teljes mértékben és kizárólagosan felelős saját magatartásáért, Szolgáltató ilyen esetben teljes mértékben együttműködik az eljáró hatóságokkal a jogsértések felderítése végett.

A Megrendelő által a Honlap használata során esetlegesen elérhetővé tett tartalmat (például hozzászólás) a Szolgáltató jogosult, de nem köteles ellenőrizni, és a közzétett tartalmak tekintetében a Szolgáltató jogosult, de nem köteles jogellenes tevékenység folytatására utaló jeleket keresni és ezekért felelősséget nem vállal.

A Megrendelő által a Honlap használata során esetlegesen elérhetővé tett tartalmat Szolgáltató jogosult, de nem köteles ellenőrizni, és a közzétett tartalmak tekintetében az Szolgáltató jogosult, de nem köteles jogellenes tevékenység folytatására utaló jeleket keresni.

A szolgáltatás oldalai olyan kapcsolódási pontokat (linkeket) tartalmazhatnak, amelyek más szolgáltatók oldalaira vezetnek. E szolgáltatók adatvédelmi gyakorlataért és más tevékenységéért Szolgáltató nem vállal felelősséget.

A Megrendelő teljes körűen köteles helytállni a Szolgáltatóval szemben támasztott minden olyan igényért, követelésért, bírságért, amelyet harmadik személy a Megrendelő tevékenységével összefüggésben a Szolgáltatóval szemben érvényesít.

Amennyiben bármely fél szerződés szerinti teljesítését vis major akadályozza, az adott fél nem felel a teljesítésében való késedelemért vagy hibáért a vis major időtartama alatt. Jelen ÁSZF értelmezése során - többek között - vis majornak tekintendő a távközlési hálózat hibájából eredő üzemzavar is.

A Szolgáltató kötelezettsége teljesítéséhez alvállalkozót jogosult igénybe venni. Ennek jogellenes magatartásáért teljes felelősséggel tartozik, úgy, mint ha a jogellenes magatartást saját maga követte volna el.

A Megrendelő kizárólag a Szolgáltató előzetes írásbeli engedélyével engedményezheti az ÁSZF, illetve a Megrendelés alapján fennálló kötelezettségeit és jogait.

Amennyiben a Szolgáltató az ÁSZF, illetve a megrendelés alapján megillető jogát nem gyakorolja, a joggyakorlás elmulasztása nem tekinthető az adott jogról való lemondásnak. Bármilyen jogról történő lemondás csak az erre vonatkozó kifejezett írásbeli nyilatkozat esetén érvényes. Azon körülmény, hogy a Szolgáltató egy vagy több alkalommal szigorúan nem alkalmazza az ÁSZF valamely lényegi feltételét, vagy eseti kikötését, az nem eredményez jogról lemondást, így saját belátása szerint a későbbiekben adott feltétel vagy kikötés előírtakkal egyező betartását követelheti.

Szolgáltató és a Megrendelő vitás ügyeiket békés úton próbálják rendezni. A Megrendelő és a Szolgáltató között létrejött Megrendelések, valamint a jelen ÁSZF irányadó joga a mindenkor hatályos magyar jog (különös tekintettel a Polgári törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. tv., fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény rendelkezései. A Szolgáltató a regisztráció és/vagy a megrendelés során a Megrendelő által megadott adatokat az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény és az egyének védelméről a személyes adatok gépi feldolgozása során, Strasbourgban, 1981. január 28. napján kelt Egyezmény kihirdetéséről szóló 1998 évi VI. törvény rendelkezései szerint kezeli.

10.2. Szerzői jogok

A jelen Weboldal tartalmát szerzői jog védi. A Weboldalon szereplő információk, képek és egyéb anyagok, a Weboldal grafikai megjelenése és grafikai elemei, a Weboldalon megvásárolható termékek és szolgáltatások neve, képe, márkája és egyéb elemek és megnevezések csak a Weboldalon történő vásárlás céljára szolgálnak.

Minden egyéb felhasználás a Szolgáltató, illetve a termékek és szolgáltatások által érintett harmadik személyek írásbeli engedélye nélkül tilos, különös tekintettel az adatbázisokba történő rögzítésre, sokszorosításra és a reklámcélú felhasználás bármely formájára, valamint harmadik félnek történő továbbításra, valamennyi esetben részben vagy átdolgozott formában is.