

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Jelen általános szerződési feltételek hatályos: 2022.09.01.napjától (a továbbiakban: **ÁSZF**).

Tisztelt felhasználó! Örülünk, hogy meglátogatta Weboldalunkat (a továbbiakban: **Weboldal**). Kérjük jelen ÁSZF-et figyelmesen olvassa el, mivel az ÁSZF rögzíti Weboldalunk és az Ön között létrejövő jogviszonyt, illetve szerződés rendelkezéseit, illetve hasznos és fontos adatokat tudhat meg a Weboldal üzemeltetőjéről, panaszkezelésről, és az Önt megillető egyéb jogokról és kötelezettségekről.

I. Általános rendelkezések, Üzemeltető

A <https://europematch.eu/> domain alatt elérhető weblap üzemeltetőjének (a továbbiakban: **Üzemeltető**) adatai:

Cégnév: **Europe Match GmbH Magyarországi Fióktelep**

Székhely: 6724 Szeged, Bakay Nándor utca 7-9.

Céggjegyzékszám: 06-17-000009

Nyilvántartó cégbíróság: Szegedi Törvényszék Cégbírósága

Adószám: 22255686-2-06

Ügyfélszolgálat e-mail címe: info.sze@europematch.eu

Telefon: +3662887325

Weblap internet címe: <https://europematch.eu/>

Kamarai tagság: Csongrád Megyei Kereskedelmi és Iparkamara, CS22255686

Az Üzemeltető ügyfélszolgálati ideje:

Hétfő-péntek: **9:00 – 15:30**

Az ügyfélszolgálat munkaszüneti napokon nem üzemel.

Tárhely szolgáltató neve: Rackforest Kft. (a továbbiakban: **Tárhely szolgáltató**)

Tárhely szolgáltató székhelye: 1132 Budapest Victor Hugo u. 11 5. em. B05001.

Tárhely szolgáltató webes címe: <https://rackforest.com>

Telefon: +36 1 211 0044

E-mail: info@rackforest.com

Az Üzemeltető minden munkanapon ügyfélszolgálatot és panaszkezelést működtet, amely készséggel áll a vásárlók rendelkezésére az info.sze@europematch.eu e-mail címen. A Weboldal működésével, megrendelési és szállítási folyamatával kapcsolatosan felmerülő kérdések esetén, a megadott elérhetőségeinken rendelkezésére állunk!

1. Jelen ÁSZF elfogadásával Ön a 45/2014. (II.26.) Kormányrendelet (a továbbiakban: **Kormányrendelet**) 12. § értelmében beleegyezik abba, hogy nem papír alapon, hanem más tartós adathordozón, azaz .pdf formátumban közli az Üzemeltető Önnel a Kormányrendelet 11. § (1) bekezdésében előírt tájékoztatást.
2. Az Üzemeltető gyufák nagy- és kiskereskedelmével kapcsolatos webáruházat (a továbbiakban: **Webáruház** vagy **Weboldal**) üzemeltet. Az Üzemeltető a Webáruházon keresztül gyufákat (a továbbiakban: **Termék** vagy **Termékek**) értékesít, amelyek kapcsán Önnek lehetősége van rendelni a Termékekből.

3. Az Üzemeltető a Webáruházon keresztül értékesíti a Termékeket. A Webáruházban elérhető Termékeket az Üzemeltető bocsájtja rendelkezésre. Amennyiben a Termékek értékesítésére vonatkozó szabályok eltérnek az általános szabályoktól, úgy a jelen ÁSZF ezt külön jelzi.
4. A jelen ÁSZF határozza meg az Üzemeltető, valamint a Weboldal használó természetes személyek, valamint jogi személyek (a továbbiakban: **Vásárló**; Üzemeltető és Vásárló a továbbiakban együtt: **Felek**) közötti Termékek adásvételére vonatkozó feltételeket, valamint a Felek között keletkező jogokat és kötelezettségeket.
5. A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény alapján fogyasztónak minősül a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy. A Weboldal Vásárlói a fentiek alapján fogyasztók és nem fogyasztók is lehetnek egyaránt. **Jelen ÁSZF-ben azok a rendelkezések, amelyek fogyasztókra és nem fogyasztókra is vonatkoznak ott a felhasználó Vásárló, ahol kizárólag fogyasztókra vonatkoznak a rendelkezések ott a felhasználó fogyasztó** (a továbbiakban: **Fogyasztó** vagy **Fogyasztók**).
6. Az Üzemeltető a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény szerinti magatartási kódexnek nem aláírója és annak nem vetette alá magát.
7. A Termékek megvásárlása esetén a Vásárló az Üzemeltetővel kerül szolgáltatási jogviszonyba. A Termék megvásárlása az előbbiek alapján egy szerződés az Üzemeltető és a Vásárló között, amelyben az Üzemeltető vállalja a megrendelési folyamat lebonyolítását, a Vásárló pedig megfizeti a megrendelt Termék ellenértékét.
8. Az Üzemeltető adatai (pl. székhelye, postai címe, telefonszáma, elektronikus levelezési címe, illetve, akihez a fogyasztó a panaszait címezheti) a Weboldalon, valamint jelen ÁSZF-ben található.
9. Az Üzemeltető és a Vásárló közötti szerződés Termékek adásvételére jön létre (határozott időtartamú szerződés).

II. A szerződés nyelve, a szerződés formája

1. A jelen ÁSZF hatálya alá tartozó szerződések nyelve a magyar nyelv.
2. A jelen ÁSZF hatálya alá tartozó szerződések nem minősülnek írásba foglalt szerződéseknek, azokat az Üzemeltető nem iktatja. A szerződés részei a megrendelés, a megrendelés visszaigazolása, a számla, valamint a megrendeléskor hatályos ÁSZF.

III. Az Üzemeltető szolgáltatásának korlátai

1. A Vásárló tudomásul veszi, hogy az internet sajátosságai miatt a Weboldal folyamatos üzemeltetése az Üzemeltető előzetes tudta és szándéka ellenére is megszakadhat. Az Üzemeltető ennek megfelelően nem garantálja a szolgáltatás és a kapcsolódó honlap hibamentes és zavartalan működését illetőleg, hogy a szolgáltatáshoz való hozzáférés folyamatos vagy hibamentes lesz. A szolgáltatás a Weboldalon elérhető szolgáltatásokat jelenti.

IV. Az Üzemeltető felelőssége

1. Az Üzemeltető csak a neki felróható szándékos vagy súlyosan gondatlan hibákkal okozott károkért felel. A felelősség mértéke nem haladhatja meg a szolgáltatás igénybevételével járó tranzakció értékét.
2. A Vásárló tudomásul veszi, hogy az Üzemeltető nem felelős semmilyen olyan kárért vagy visszaélésért, amely a bankkártyával történő fizetés során vagy következtében keletkezik.
3. A személyes adatok kezelésével, tárolásával kapcsolatban az Üzemeltető az elvárható legnagyobb gondossággal jár el. Azonban az internet és az informatika egy olyan környezet, ahol az elvárható legnagyobb gondosság ellenére megvalósuló kivédhetetlen támadások által okozott esetleges károkért az Üzemeltetőt felelősség nem terheli, illetve azt kizárja.
4. Az Üzemeltető kizárja a felelősséget minden olyan kárért, amelyet a Vásárló, vagy harmadik személy szerződés- illetve jogellenes tevékenysége vagy mulasztása okozott.

V. A digitális adattartalom működése, műszaki védelmi intézkedések

1. Az adatokat szolgáltató szerverek elérhetősége évi 99,9% feletti. A digitális adattartalom működéséről, valamint az alkalmazandó műszaki védelmi intézkedésről a Tárhely szolgáltató weboldalán tudhat meg bővebb információkat.

VI. Regisztráció

1. A Vásárló a Honlapon való regisztrálását a „Felhasználó” ikonra történő kattintás után a „A Fiókom” oldalon a regisztrációs űrlap kitöltésével kezdheti meg.
2. Regisztráció esetén név, e-mail cím, jelszó megadásával lehetővé válik, hogy a Vásárlónak csak egyetlen alkalommal kell megadnia az adatait és nem minden egyes szolgáltatás igénybevétele során. Természetesen a Vásárló az előbbi beállítást bármikor vissza is vonhatja, illetve módosíthatja.
3. A Vásárló regisztráció nélkül is rendelhet Terméket.

VII. A Vásárló adatai

1. A Vásárlót teljes körű felelősség terheli a felhasználói fiókjához tartozó felhasználónév és jelszó párossal, illetve azon keresztül történő mindennemű vásárlással és egyéb tevékenységgel kapcsolatban. A Vásárló vállalja, hogy haladéktalanul értesíti az Üzemeltetőt adatainak (pl. azonosítójának és jelszavának) bármilyen illetéktelen felhasználása, illetve a biztonság egyéb módon való megsértése esetén. A jelszó tárolásából vagy a felhasználónév és a jelszó harmadik személy részére való átadásából fakadó kárfelelősséget az Üzemeltető kizárja.
2. A Weboldal Termékeit a Vásárló a weboldalon regisztráció nélkül is megrendelheti.
3. A Termék megrendelésének feltétele, hogy a Vásárló a jelen ÁSZF-et és az adatvédelmi szabályzatot elfogadja és azok rendelkezéseit magára nézve kötelezőnek ismerje el.
4. A megrendelés elektronikusan, egy adatlap kitöltése és elküldése útján történik a weboldalon keresztül. Regisztráció esetén e-mail cím, jelszó megadásával lehetővé válik, hogy a Vásárlónak csak egyetlen alkalommal kell megadnia az adatait és nem minden egyes

szolgáltatás igénybevétele során. Természetesen a Vásárló az előbbi beállítást bármikor vissza is vonhatja, illetve módosíthatja.

5. A Vásárló kijelenti, és felelősséggel tartozik azért, hogy a valós adatait adta meg a Weboldalnak. Az Üzemeltető kizárja felelősségét a vásárlás során megadott téves, hibás vagy hamis adatok vagy e-mail cím megadásából eredő bármilyen kárért. A Vásárló elfogadja, hogy az Üzemeltető a Vásárló által megadott adatoknak megfelelően teljesít és állít ki számlát a Vásárló részére online fizetés esetén. Kérjük, amennyiben adataiban bármilyen változás következik be, akkor azt a Weboldalon való módosítással haladéktalanul aktualizálja. A Vásárlónak bármikor lehetősége van adatait ellenőrizni és módosítani. Az Üzemeltető jogosult törölni a nyilvánvalóan hibás vagy hamis adatokat, továbbá kétség esetén jogosult a Vásárló valóságát ellenőrizni.
6. Az Üzemeltető fenntartja magának a jogot, hogy a Vásárló megrendelését indokolt esetben visszautasítsa, így különösen valótlan, vagy hiányos adatok megadása, illetve a Weboldalon történő bármilyen visszaélés esetén.
7. Amennyiben harmadik személy részére vásárol Terméket a Weboldalon, akkor tájékoztatjuk, hogy Önt terheli a felelősség azért, hogy a harmadik személy a hozzájárulását megadta az Üzemeltető részére arra, hogy a harmadik személy adatait a megrendeléssel összefüggésben kezelje.
8. Az Üzemeltető a Vásárló személyes adatait az Adatkezelési tájékoztatóban foglaltak alapján kezeli.

VIII. A Termékek díjával kapcsolatos tájékoztatás

1. A Termékek lényeges tulajdonságai megtalálhatók a Webáruházban. A Webáruházban teljes körű tájékoztatás található az elérhető Termékekről és azok áráról, bruttó formában, utalással a törvényes magyar fizetőeszközre. A Termékek ára tartalmazza az esetenként fizetendő ÁFÁ-t.
2. A vásárlási felületen feltüntetett bruttó árakon felül a Vásárlónak további költsége merülhet fel (pl.: szállítási költség). Az Üzemeltető határozatlan időre szóló vagy átalánydíjas szerződést nem alkalmaz. Az ellenszolgáltatás összege az adott vásárlásra vonatkozó valamennyi költséget tartalmazza.
3. A megrendelés és vásárlás lebonyolítására szolgáló eszköz (mobiltelefon, telefon, internetkapcsolattal rendelkező számítógép, tablet stb.) internet-, mobil- vagy más elektronikus kapcsolatának, esetlegesen a speciális fizetési mód (pl. mobilfizetés) ellenértékeként a Weboldal - a Vásárló egyéni előfizetői vagy más szerződése alapján a telekommunikációs szolgáltatója díján kívül - más egyéb díjat nem számíthat fel. Az Üzemeltető emelt díjas szolgáltatást nem alkalmaz.

IX. A Termék vásárlásának menete, fizetési feltételek

1. Az Ön által kiválasztott Termék a „Kosárba teszem” gomb segítségével helyezhető a kosárba. Miután a terméket kosárba tette a Termék szükséges darabszáma beállítható. A mennyiség, darabszám megadását követően a „Kosár frissítése” gomb használata után a megrendelés összege újraszámolódik.

2. A vásárlás során a Vásárlónak lehetősége van a kosár tartalmát módosítani, törölni, vagy újabb Termékeket kiválasztani.
3. A „Tovább a pénztárhoz” gombra kattintva a rendelés részletei felületre érkezik, ahol a számlázási adatok megadása történik.
4. Amennyiben az adatok javítása szükséges, azt a Vásárló korlátlanul megteheti addig, amíg nem kattintott a „Fizetés” gombra. A **„Fizetés” gombra kattintva fizetési kötelezettséggel járó megrendelés jön létre**, illetve a „Fizetés” gomb megnyomásával elfogadja a Termékre vonatkozó szerződés feltételeit, egyben jelen ÁSZF rendelkezéseit is. A megrendelés elküldését követően Önnek lehetősége van az adatbeviteli hibák kijavítására a következő módon: a megrendelés elküldését követő 24 órán belül az Üzemeltető e-mail címére (info.sze@europematch.eu) küldje meg az adatbeviteli hibák javítását.
5. A Weboldal kapcsán kialakult gyakorlat szerint a Termék megrendelése alapján a szerződés a megrendelését visszaigazoló e-mail megérkezésével jön létre, a Vásárló megrendelését követően a Weboldal **48 órán belül** küldi meg a **visszaigazoló e-mailt**. A visszaigazoló e-mail tartalmazza a Termék vagy Termékek díját, valamint az ÁSZF-et (.pdf formátumban). A visszaigazoló e-maillal jön létre a Felek között a szerződés.
6. A vásárlást megerősítő automatikus visszaigazoló e-mailt az Üzemeltető a Vásárló által megadott e-mail címre küldi meg. Amennyiben a Vásárló hibás e-mail címet ad meg, akkor az ebből fakadó minden kárért a Vásárlót terheli a felelősség, és az Üzemeltető felelősségét kizárják.
7. Amennyiben a Vásárló a vásárlást követő néhány percen belül nem kapja meg a fenti visszaigazoló e-mailt, ennek oka feltételezhetően technikai, vagy más kapcsolati hiba lehet. Kérjük, hogy ebben az esetben ne ismétlje meg a tranzakciót, hanem haladéktalanul lépjen kapcsolatba az Üzemeltető Ügyfélszolgálatával (az ügyfélszolgálat elérhetőségei az ÁSZF elején találhatóak). Az Ügyfélszolgálat a problémát orvosolja.
8. Amennyiben a Vásárló bármely okból 48 órán belül nem kapna visszaigazolást a megrendeléséről, úgy a Vásárló mentesül az ajánlati kötöttsége alól, azaz a továbbiakban nem köti őt a megrendelése és nem köteles azt átvenni, kifizetni. Amennyiben a megrendelését már kifizette, akkor annak ellenértékét az Üzemeltető haladéktalanul, de legkésőbb 48 órán belül visszatéríti Önnek.
9. A Termék kiválasztása nem kötelezi a Vásárlót vásárlásra. Amennyiben nem zárja le a megrendelés folyamatát, akkor a kiválasztott Termék törlődik, és a korábban kiválasztott Termék a Weboldal többi felhasználója számára ismét elérhetővé válik.

X. Fizetési mód

1. A Termék vásárlására az Üzemeltető a Weboldalon az alábbi fizetési módokat biztosítja:
 - **online banki átutalással (bankkártyás):** A Weboldalon az American Express, Discover, VISA, és a Mastercard kártyakibocsátók általi bankkártyával lehetséges a fizetés. A fizetés során megadott adatokat az Üzemeltető nem tárolja.
2. A vásárlási folyamat során a Vásárlónak a Termék ellenértékének (esetleg szállítási költségének) megfizetésén túlmenő kötelezettségei nincsenek. Az Üzemeltető részére letétet vagy egyéb pénzügyi biztosítékot a Vásárló nem nyújt.

XI. Átvételi lehetőségek, szállítási költség

A Vásárlók számára átvételi lehetőségként biztosított GLS, DHL, Schenker, DSV futárszolgálatok által történő házhozszállítás.

1. GLS, DHL, Schenker, DSV futárszolgálat által történő házhozszállítás

- A Termékeket tartalmazó csomagok kézbesítése munkanapokon történik 8-17 óra közötti időszakban.
- A futárszolgálat kétszeri kézbesítést kísérel meg, az át nem vett csomagok szállítási és visszaszállítási költségét a Vásárló viseli.

FONTOS: Amennyiben a csomag átvétele a megadott címen bármilyen akadályba, korlátokba ütközhet vagy azzal kapcsolatosan egyéb probléma merülhet fel (pl. napközben nem tartózkodik a címen átvételre jogosult személy stb.), úgy kérjük, ezt a megrendelése során a „Megjegyzés” rovatban jelezze, az Üzemeltető továbbítja ezt a futárszolgálat felé.

- A szállítás díjára a vásárláskor feltüntetett összeg a mérvadó.

XII. Visszonteladók által történő értékesítés

1. Az Üzemeltető olyan Vásárlók részére is értékesíti a Termékeit, akik a megvásárolt Terméket tovább értékesítik (továbbiakban: **Visszonteladók**).
2. Abban az esetben, ha az Üzemeltető Termékeinek a megvásárlására nem az Üzemeltetőtől, hanem Visszonteladótól történik, úgy a Visszonteladótól vásárlók az Üzemeltetővel szemben nem érvényesíthetik a jelen szerződésben rögzített
 - a. elállási jogot,
 - b. kellékszavatossági jogot,
 - c. jótállásra vonatkozó rendelkezéseket,
 - d. panaszkezelési rendelkezéseket.

A Visszonteladótól vásárlók a fent megjelölt jogukat a Visszonteladóval szemben érvényesíthetik a Visszonteladó szerződése és a mindenkor hatályos jogszabályok alapján.

XIII. Szerzői jogok

1. A Weboldal szerzői jogvédelem alatt áll. Üzemeltető a szerzői jogi jogosultja vagy a feljogosított felhasználója a Weboldalon megjelenített, nem felhasználóktól származó valamennyi tartalomnak, bármely szerzői műnek, illetve más szellemi alkotásnak (ideértve többek közt valamennyi grafikát és egyéb anyagokat, a Weboldal felületének elrendezését, szerkesztését, a használt szoftveres és egyéb megoldásokat, ötletet, megvalósítást).
2. Üzemeltető valamennyi, a Weboldalon szereplő, nem felhasználótól származó védjegy (márkanév, logo stb.) használatára jogosult. A regisztráció, a Weboldal használata, illetve az ÁSZF egyetlen rendelkezése sem biztosít jogot felhasználónak a Weboldalon szereplő bármely kereskedelmi névnek vagy védjegynek bármely használatára, hasznosítására.
3. A Weboldal rendeltetésszerű használatával járó megjelenítésen, az ehhez szükséges ideiglenes többszörözésen és a magáncélú másolatkészítésen túl ezen szellemi alkotások az Üzemeltető előzetes írásbeli engedélye nélkül semmilyen egyéb formában nem használhatók fel vagy hasznosíthatók.

XIV. ÁSZF tartalmának egyoldalú módosítása

1. A Weboldal fenntartja magának a jogot, hogy az ÁSZF-et módosítsa a Polgári törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 6:191. § (4) bekezdése alapján. Az ÁSZF kezdő időbeli hatályát az oldal tetején a cím alatti dátum jelzi.
2. Az ÁSZF módosítását a Weboldal külön jelzi. Kérjük, 15 napon belül jelezze Weboldalunknak, amennyiben a módosított ÁSZF-et nem kívánja elfogadni. Amennyiben ezt 15 napon belül nem jelzi részünkre, azzal a módosított ÁSZF-et elfogadja. Amennyiben 15 napon belül jelzi, hogy nem kívánja elfogadni a módosított ÁSZF-et, azt tudomásul vesszük, de tájékoztatjuk Önt arról, hogy akkor nem tudja igénybe venni a Weboldal szolgáltatásait. Az ÁSZF csak alapos okkal módosítható, amely a Weboldal működésének lényeges változását jelentheti, jogszabályi változást, hatósági határozatot, akciókat, új szolgáltatásokat, stb.

XV. A Vásárlót megillető elállási jog, kellékszavatosság, termékszavatosság

Jelen fejezetre a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény rendelkezései az irányadóak.

XVI. A Fogyasztót megillető elállási jog

Jelen fejezet rendelkezései kizárólag Fogyasztókra vonatkoznak.

1. A Fogyasztót vásárlásával kapcsolatban a jelen ÁSZF-ben meghatározott feltételek szerint elállási jog illeti meg.
2. Az elállási jog azt jelenti, hogy az interneten (távollevők között) megkötött szerződéstől jogszabályi felhatalmazás alapján egyoldalúan visszaléphet és a Termék visszaküldése esetén követelheti az Üzemeltetőtől az Ön által kifizetett összeg visszatérítését.
3. A Fogyasztót a Rendelet 20. § szerint megilleti az indokolás nélküli elállás joga. A Fogyasztó az elállási jogát termék adásvételére irányuló szerződés esetén a terméknek, több termék adásvételkor, ha az egyes termékek szolgáltatása eltérő időpontban történik, az utoljára szolgáltatott terméknek, a Fogyasztó vagy az általa megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy általi átvételének napjától számított határidőn belül gyakorolhatja.
4. **A Fogyasztó a szerződéstől 14 napon belül indokolás nélkül elállhat. A Fogyasztó elállási joga a megrendelés kezdetétől a kézhezvétel, illetve kézbesítést követő 14 napig terjed.**
5. Az elállási jog gyakorlására irányuló nyilatkozatát abban az esetben tudjuk határidőben érvényesítettnek tekinteni, ha Ön a nyilatkozatát az elállási jog gyakorlására biztosított fenti határidőben elküldi.
6. Ha Ön elállási jogával élni kíván, elállási szándékát tartalmazó egyértelmű nyilatkozatát köteles eljuttatni (például postán, telefaxon vagy elektronikus úton küldött levél útján) az I. pontban meghatározott címre. Az elállási jogát a Fogyasztó jelen ÁSZF 1. mellékleteként csatolt elállási nyilatkozatminta felhasználásával is gyakorolhatja. A nyilatkozatot az Üzemeltetőnek kell megküldeni.
7. A Fogyasztó viseli az elállási jog gyakorlása miatt a Termék visszaszolgáltatásával kapcsolatban felmerülő költségeket. A Fogyasztót ezenfelül egyéb költség nem terheli.
8. A Rendelet egyértelművé teszi, hogy elállás esetén nem csak a vételár, de a teljesítéssel összefüggésben felmerült költségek (pl. **a Termék kiszállításának költségei**) is visszajárnak a

Fogyasztó számára. A szállítás teljes költsége azonban nem minden esetben jár vissza a Fogyasztónak, mivel a Kormányrendelet azt is leszögezi, hogy ha a Fogyasztó a legkevésbé költséges, szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozást választ, akkor az ebből eredő többletköltséget az Üzemeltető nem köteles visszatéríteni. Ez azt jelenti, hogy ha például a Fogyasztó olyan „drágább” kiszállítást választ, amely az Üzemeltető által vállalt „normál” szállításnál gyorsabb, vagy a napnak csak egy meghatározott időszakában történik, akkor elállás esetén az Üzemeltető csak a „normál” szállítási díjnak megfelelő összeget köteles visszatéríteni a Fogyasztó számára (extra szállítási költség tehát nem jár vissza).

9. Az Üzemeltető követelheti a Termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításának szükséges használatot meghaladó használatból eredő értékcsökkenés megtérítését.

10. Az Üzemeltető kötelezettségei a Fogyasztó elállása esetén:

Ha a Fogyasztó eláll a szerződéstől, az Üzemeltető haladéktalanul, de legkésőbb az elállásról való tudomásszerzésétől számított tizennégy napon belül visszatéríti a Fogyasztó által ellenszolgáltatásként megfizetett teljes összeget, ideértve a teljesítéssel összefüggésben felmerült költségeket is. Elállás esetén az Üzemeltető a Fogyasztónak visszajáró összeget a Fogyasztó által igénybe vett fizetési móddal megegyező módon téríti vissza. Az Üzemeltető visszatartási joga tekintetében Termék adásvételére irányuló szerződés esetén az ellenszolgáltatás összege az Üzemeltető mindaddig visszatartható, amíg a Fogyasztó a Terméket vissza nem szolgáltatta, vagy kétséget kizáróan nem igazolta, hogy azt visszaküldte. A kettő közül a korábbi időpontot kell figyelembe venni. Nem illeti meg az Üzemeltetőt a visszatartás joga, ha vállalta, hogy a Terméket maga fuvarozza vissza.

11. A Fogyasztó kötelezettségei elállása esetén

Ha a Fogyasztó eláll a szerződéstől, köteles a Terméket haladéktalanul, de legkésőbb az elállás közlésétől számított tizennégy napon belül visszaküldeni, illetve az Üzemeltetőnek vagy az Üzemeltető által a Termék átvételére meghatalmazott személynek átadni, kivéve, ha az Üzemeltető vállalta, hogy a Terméket maga fuvarozza vissza. A Fogyasztó kizárólag a Termék visszaküldésének közvetlen költségét viseli, kivéve, ha az Üzemeltető vállalta e költség viselését. A Fogyasztó az elállási joga gyakorlása esetén nem köteles viselni egyes költségeket: – a szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés teljesítésének teljes vagy részleges költségeit, ha az Üzemeltető az elállási jog gyakorlására vonatkozó tájékoztatási kötelezettségének nem tett eleget, vagy a Fogyasztó nem kérte az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidő lejárta előtt a szerződés teljesítésének megkezdését, – ha a Fogyasztó nem adta kifejezett, előzetes beleegyezését ahhoz, hogy a teljesítés az elállási jog gyakorlására vonatkozó 14 napos határidő lejárta előtt megkezdődjön, – ha a Fogyasztó a kifejezett előzetes beleegyezése megadásával egyidejűleg nem nyilatkozott annak tudomásulvételéről, hogy beleegyezésével elveszti az elállási jog gyakorlására vonatkozó jogát, vagy – az Üzemeltető elmulasztotta megadni a megkötött szerződés másolatának átadásakor, de legkésőbb az átadásakor a tartós adathordozón történő visszaigazolást.

12. Ha az Üzemeltető az elállási jog kapcsán tájékoztatási kötelezettségének nem tett eleget, a fenti elállási határidő tizenkét hónappal meghosszabbodik.

XVII. Fogyasztót megillető kellékszavatosság

Jelen fejezet rendelkezései kizárólag Fogyasztókra vonatkoznak.

1. A kellékszavatosságról, mint a Fogyasztót megillető jogról az alábbiakról tudjuk tájékoztatni.

A kellékszavatosság lényegében azt jelenti, hogy Termék eladása esetén az Üzemeltető a Termék hibájáért (pontosabban: a vásárláskor a Termékben már meglévő hiba-ok miatt bekövetkező hibáért) kellékszavatossági felelősséggel tartozik.

Milyen esetben élhet Ön a kellékszavatossági jogával?

Ön az Üzemeltető hibás teljesítése esetén az Üzemeltetővel szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint.

Milyen jogok illetik meg Önt kellékszavatossági igénye alapján?

Ön - választása szerint - az alábbi kellékszavatossági igényekkel élhet:

Kérhet kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha ezek közül az Ön által választott igény teljesítése lehetetlen vagy az Üzemeltető számára más igénye teljesítéséhez képest aránytalan többletköltséggel járna. Ha a kijavítást vagy a kicserélést nem kérte, illetve nem kérhette, úgy igényelheti az ellenszolgáltatás arányos leszállítását vagy a hibát az Üzemeltető költségére Ön is kijavíthatja, illetve mással kijavíttathatja vagy - végső esetben - a szerződéstől is elállhat.

Választott kellékszavatossági jogáról egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban Ön viseli, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra az Üzemeltető adott okot.

Milyen határidőben érvényesítheti Ön kellékszavatossági igényét?

Ön köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított kettő hónapon belül közölni. Ugyanakkor felhívjuk a figyelmét, hogy a szerződés teljesítésétől számított egy éves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait már nem érvényesítheti.

Kivel szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét?

Ön az Üzemeltetővel szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét.

Milyen egyéb feltétele van kellékszavatossági jogai érvényesítésének?

A teljesítéstől számított hat hónapon belül a kellékszavatossági igénye érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha Ön igazolja, hogy a Terméket, illetve a szolgáltatást az Üzemeltető nyújtotta. A teljesítéstől számított hat hónap eltelte után azonban már Ön köteles bizonyítani, hogy az Ön által felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.

XVIII. Fogyasztót megillető termékszavatosság

Jelen fejezet rendelkezései kizárólag Fogyasztókra vonatkoznak.

2. A termékszavatosságról, mint a Fogyasztót megillető jogról az alábbiakról tudjuk tájékoztatni.

Milyen esetben élhet Ön a termékszavatossági jogával?

Ingó dolog (Termék) hibája esetén Ön – választása szerint – a kellékszavatossági igényt vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet.

Milyen jogok illetik meg Önt termékszavatossági igénye alapján?

Termékszavatossági igényként Ön 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 Ön termékszavatossági igényét?

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

Kivel szemben és milyen egyéb feltétellel érvényesítheti termékszavatossági igényét?

Termékszavatossági igényét kizárólag az ingó dolog gyártójával vagy forgalmazójával szemben gyakorolhatja. A Termék hibáját termékszavatossági igény érvényesítése esetén Önnek 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.

Felhívom figyelmét, hogy ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és termékszavatossági igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthet. Termékszavatossági igényének eredményes érvényesítése esetén azonban a kicserélt Termékre, illetve kijavított részre vonatkozó kellékszavatossági igényét a gyártóval szemben érvényesítheti.

XIX. Jótállás

Minden Üzemeltető által értékesített Termék rendelkezik a hatályos jogszabályoknak és a gyártók kereskedelmi gyakorlatának megfelelő jótállással.

Milyen esetben élhet Ön a kellékszavatossági jogával?

Hibás teljesítés esetén szerződés vagy jogszabály alapján az Üzemeltető jótállásra köteles.

Önt milyen jogok és milyen határidőn belül illetik meg jótállás alapján?

A Vásárlót az adott Termékre vonatkozó jogszabályokban meghatározott határidőn belül, a jótállási jegyben foglalt jogok illetik meg.

Mikor mentesül a vállalkozás a jótállási kötelezettsége alól?

A vállalkozás jótállási kötelezettsége alól csak abban az esetben mentesül, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett (pl.: útmutató hibájára vezethető vissza, rendeltetésellenes használat, a használati-kezelési útmutatóban foglaltak figyelmen kívül hagyása, helytelen tárolás, helytelen kezelés, rongálás, ha a hibát elemi kár, természeti csapás okozta).

Felhívom a figyelmét, hogy ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és jótállási igényt, illetve termékszavatossági és jótállási igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthet, egyébként viszont Önt a jótállásból fakadó jogok a jelen ÁSZF XV. pontjában (kellékszavatosság és termékszavatosság) meghatározott jogosultságoktól függetlenül megilletik.

A gyártó vagy a magyarországi forgalmazó a jótállási jegyben foglaltak szerint vállal jótállást hibás teljesítés esetén.

Az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló **151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet** határozza meg a kötelező jótállás eseteit Fogyasztók esetében. A hivatkozott rendeletben az Üzemeltető által értékesített Termékek nem kerültek feltüntetésre, így az Üzemeltető jogszabály alapján jótállásra nem köteles.

XX. A panaszkezelés módja

Jelen fejezet rendelkezései kizárólag Fogyasztókra vonatkoznak.

1. Az Üzemeltető székhelye, a panaszügyintézés helye, az ügyfélszolgálatának levelezési címe, elektronikus levelezési címe, internetes címe és telefonszáma az ÁSZF I. pontjában található.
2. A Fogyasztó az Üzemeltetőnek a szolgáltatás nyújtásával, illetve értékesítésével közvetlen kapcsolatban álló magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban vagy írásban közölheti az Üzemeltetővel. Az Üzemeltető a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint azonnal orvosolja. Ha a Fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, az Üzemeltető a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a Fogyasztónak átadni, telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a Fogyasztónak legkésőbb az érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni.
3. Az írásbeli panaszt az Üzemeltető a beérkezését követően harminc (30) napon belül írásban érdemben megválaszolja, és a Fogyasztónak megküldi a fenti jegyzőkönyvvel együtt e-mail formájában. A panaszt elutasító álláspontját az Üzemeltető indokolni köteles. A panasz elutasítása esetén az Üzemeltető köteles a Fogyasztót írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság vagy a békéltető testület eljárását kezdeményezheti. Meg kell adni az illetékes hatóság, illetve az Üzemeltető székhelye szerinti békéltető testület levelezési címét.
4. Elutasító válasz esetén a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő független békéltető testületekhez fordulhat:

- Baranya Megyei Békéltető Testület

Címe: 7625 Pécs, Majorosy Imre u. 36.

Levelezési címe: 7602 Pécs, Pf. 109.

Telefonszáma: (72) 507-154

Fax száma: (72) 507-152

Elnök: Dr. Bodnár József

E-mail cím: kerelem@baranyabekeltetes.hu , info@baranyabekeltetes.hu

- Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület

Címe: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.

Telefonszáma: (76) 501-525, (76) 501-532

Fax száma: (76) 501-538

Elnök: Dr. Horváth Zsuzsanna

E-mail cím: bekeltetes@bacsbekeltetes.hu

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

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

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

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

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

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

- Hajdú-Bihar Megyei Békéltető Testület
Címe: 4025 Debrecen, Petőfi tér 10.
Ügyintézés helyszíne: 4025 Debrecen Vörösmarty u. 13-15.
Telefon: 06-52-500-710, 06-52-500-745
Fax: 06-52-500-720
Elnök: Dr. Hajnal Zsolt
E-mail cím: bekelteto@hbkik.hu

- Heves Megyei Békéltető Testület

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

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

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

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

- Pest Megyei Békéltető Testület
Címe: 1119 Budapest, Etele út 59-61. II. emelet 240.
Telefonszáma: 06-1-269-0703
Fax száma: 06-1-269-0703
Elnök: dr. Csanádi Károly
E-mail cím: pmbekelteto@pmkik.hu

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

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

- Tolna Megyei Békéltető Testület
Címe: 7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25.
Telefonszáma: (74) 411-661

Fax száma: (74) 411-456
Elnök: Dr. Gáll Ferenc
E-mail cím: kamara@tmkik.hu

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

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

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

5. Az Üzemeltető székhelye szerint illetékes békéltető testület neve:

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

6. Panasz esetén elsődlegesen a Fogyasztó lakóhelye szerinti békéltető testület illetékes.

7. A békéltető testület hatáskörébe tartozik a fogyasztó és a vállalkozás közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy (fogyasztói jogvita) bírósági eljáráson kívüli rendezése. E célból a békéltető testület megkísérli a felek közötti egyezség létrehozását, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügyben döntést hoz a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében. A békéltető testület a fogyasztó vagy a vállalkozás kérésére tanácsot ad a fogyasztót megillető jogokkal és a fogyasztót terhelő kötelezettségekkel kapcsolatban.

8. Tájékoztatjuk, hogy a Weboldal a székhelye szerinti békéltető testületnél vagy – valamennyi békéltető testületre kiterjedő hatállyal – a Magyar Kereskedelmi és Iparkamaránál írásban, visszavonásig érvényes általános alávetési nyilatkozatot tehet, amelyben vállalja, hogy a békéltető testületi eljárásnak és egyezség hiányában az ilyen eljárásban hozott határozatnak

aláveti magát. Az alávetési nyilatkozatban a Weboldal kötelezettségvállalásának mértékét, illetve hatályát a jogvita tárgyának általa meghatározott értékében vagy más módon is korlátozhatja. A Weboldal mentesül e nyilatkozat kötőereje alól, ha bizonyítja, hogy azt a szerződéskötésig a vállalással azonos módon visszavonta.

9. Tájékoztatjuk, hogy az Üzemeltetőt a békéltető testület eljárása tekintetében együttműködési kötelezettség terheli.
10. Fogyasztóvédelmi panasz esetén felkeresheti a területileg illetékes kormányhivatalokat. A területileg illetékes kormányhivatalok járási hivatalainak listáját az alábbi címen érheti el: www.kormanyhivatal.hu
11. Ha panasszal kíván élni online vásárolt termékkel vagy szolgáltatással kapcsolatban, az alábbi honlapon kezdeményezheti a panasz bíróságon kívüli rendezését. A portál csak akkor használható, ha Ön az EU-ban él, és a kereskedő székhelye is valamelyik EU-országban található. <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show>;
<https://ec.europa.eu/consumers/odr>
12. Versenyjogi szabályok sérelme esetén a Gazdasági Versenyhivatalhoz fordulhat:
 - Gazdasági Versenyhivatal
1054 Budapest, Alkotmány u. 5.
Levél cím: 1245 Budapest 5. Pf.1036
Telefon: (1) 472-8900
Fax: (1) 472-8905
13. Felhívjuk az Európai Unióban tartózkodási hellyel rendelkező Fogyasztóink figyelmét, hogy amennyiben határon átnyúló fogyasztói jogvitájuk van - vagyis szokásos tartózkodási helyük nem Magyarországon van - úgy az interneten keresztül történő szolgáltatás kapcsán igénybe vehetik az online vitarendezési platformot is. Az online vitarendezési platform elérhető az alábbi linken: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show>
14. Az Üzemeltető nem folytat közszolgáltatási tevékenységet, így nem vonatkoznak rá az ilyen tevékenységet folytató szolgáltatókra vonatkozó speciális törvényi szabályok (speciális ügyfélszolgálat működtetése, meghosszabbított ügyfélfogadási idő, előzetes időpont foglalás, folyamatos elérhetőség, öt perces bejelentkezési idő, stb.).

XXI. Záró rendelkezések

1. Jelen ÁSZF-re egyebekben első sorban 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 egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet, és a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény, AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2016/679 RENDELETE (2016. április 27.) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet) (GDPR), az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény, illetve a hatályos magyar jogszabályok irányadóak.

1. melléklet

Elállási nyilatkozatminta

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

Címzett:

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

Szerződéskötés időpontja /átvétel időpontja: *

A fogyasztó(k) neve:

A fogyasztó(k) címe:

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

Kelt