

Panaszkezelés, szavatossági jogok érvényesítése

1. Panaszkezelés rendje

Nagy Lajosné EV., mint Szolgáltató/Vállalkozás személyes ügyfélszolgálatot nem tart fenn.

Ön a Vállalkozás kereskedelmi tevékenységével kapcsolatos panaszait és javaslatait az alábbiakban rögzített lehetőségek alapján teheti meg írásban (e-mail/postai levél útján) vagy szóban telefonon keresztül. Személyes panaszügyintézésre nincs lehetőség!

Panaszügyintézési postacím: 1106 Budapest, Fehér út 10. White Office Irodaház 14. ép. II. em. 207.

Panaszügyintézési elérhetőségek (honlap cím, e-mail cím, telefonszám): <http://www.ziziart.hu>
info@ziziart.hu 06-20-468-57-19

Ön a Vállalkozásnak – illetve a Vállalkozás érdekében vagy javára eljáró személynek – a szolgáltatás vagy az áru (termék) Ön részére történő értékesítésével közvetlen kapcsolatban álló magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban vagy írásban közölheti a Vállalkozással.

Szóbeli panasz

A szóbeli panaszt a Vállalkozás azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja.

Amennyiben Ön a panasz kezelésével nem ért egyet vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Vállalkozás a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel.

A Vállalkozás köteles a jegyzőkönyv másolati példányát:

- ✓ személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben átadni Önnek (jelenleg a Vállalkozás személyes ügyfélszolgálatot nem működtet);
- ✓ telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával (pl. skype-on) közölt szóbeli panasz esetén legkésőbb a beérkezését követő 30 napon belül az érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni Önnek.

Ennél rövidebb határidőt jogszabály, hosszabb határidőt törvény állapíthat meg. A panaszt elutasító álláspontját a Vállalkozás indokolni köteles.

A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt a Vállalkozás köteles egyedi azonosítószámmal ellátni, és azt Önnek közölni. Az egyedi azonosító szám bevezetése a panasz visszakereshetőségét segíti.

A panaszról felvett jegyzőkönyv tartalmazza az alábbiakat:

- ✓ az Ön nevét, lakcímét;
- ✓ a panasz előterjesztésének helyét, idejét, módját;

- ✓ az Ön panaszának részletes leírását;
- ✓ az Ön által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzékét;
- ✓ a Vállalkozás nyilatkozatát az Ön panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges;
- ✓ a jegyzőkönyvet felvevő személy és – telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével – a fogyasztó aláírását;
- ✓ a jegyzőkönyv felvételének helyét, idejét;
- ✓ telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószámát.

Az Ön és a Vállalkozás közötti telefonon történő kapcsolattartás nem emeldíjas szolgáltatással működik.

Írásbeli panasz

Az írásbeli panaszt a Vállalkozás a beérkezését követően 30 napon belül köteles írásban, érdemben megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt. Ennél rövidebb határidőt jogszabály, hosszabb határidőt törvény állapíthat meg. A panaszt elutasító álláspontját a Vállalkozás indokolni köteles.

A Vállalkozás a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát 5 évig köteles megőrizni.

A panasz elutasítása esetén a Vállalkozás köteles Önt írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely hatóság vagy a békéltető testület eljárását kezdeményezheti, illetve köteles megadni az illetékes hatóság, illetve a Vállalkozás székhelye szerinti békéltető testület levelezési címét.

A Vállalkozás 30 napon belül válaszol az Ön panaszára, valamint gondoskodik annak az Ön részére történő eljuttatásáról. Amennyiben a Vállalkozás elutasítja az Ön panaszát, úgy a válaszban a jogorvoslat lehetőségéről is tájékoztatja Önt.

Az írásbeliség követelményének levél, e-mail, távirat, távgépíró vagy telefax útján, továbbá bármely egyéb olyan eszközzel is eleget lehet tenni, amely a címzett számára lehetővé teszi a neki címzett adatoknak az adat céljának megfelelő ideig történő tartós tárolását, és a tárolt adatok változatlan formában és tartalommal történő megjelenítését.

Vitarendezési lehetőségek

Amennyiben a fogyasztói panasz rendezése a Vállalkozással nem járt sikerrel, úgy fogyasztói jogvita esetén Ön személyes vagy online vitarendezési eljárást kezdeményezhet a területileg illetékes Békéltető Testületknél, a 3. pontban rögzített elérhetőségeken.

Emellett az uniós online vitarendezési platform lehetőséget kínál a határon átnyúló, online adásvételi vagy szolgáltatási szerződéssel összefüggő fogyasztói jogviták rendezésére, a 4. pont szerint.

2. Fogyasztói jogok érvényesítése

Elállási jog érvényesítése

A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet alapján, a távollévők között kötött fogyasztói szerződést érintően, elállási joga csak magánszemélynek/egyénnek van. Ennek alapján elállási jog nem illet meg céget/szervezetet (azaz azt a természetes személyt, jogi személyt vagy jogi személyiség nélküli szervezetet, ideértve a külföldi székhelyű vállalkozás magyarországi fióktelepét is), aki/amely önálló foglalkozásával vagy gazdasági tevékenységével összefüggő célok érdekében jár el.

Ennek megfelelően Ön, mint magánszemély vásárló – termékrendelését érintően – jogosult 14 napon belül, indoklás nélkül elállni e szerződéstől. Ezt a törvény által biztosított elállási jogot a Szolgáltató 21 napon belül is biztosítja.

A 21 napos indoklás nélküli elállási jog azt jelenti, hogy Ön az interneten (távollevők között) megkötött szerződéstől egyoldalúan visszaléphet, és a termék visszaküldése esetén követelheti a Szolgáltatótól a kifizetett összeg visszatérítését. Az elállás visszamenőlegesen szünteti meg a szerződést.

Elállási és felmondási jog alóli kivételek

A 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet értelmében, az Ön kérése alapján egyedi szöveggel vagy nyomással ellátott termék megvásárlása esetén, Önt nem illeti meg az indoklás nélküli elállási jog.

Jelenleg a Szolgáltató egyedi szöveggel vagy nyomással ellátott terméket nem értékesít!

(Azonban hibás szolgáltatói teljesítés esetén Önt megilleti a Ptk. szerinti elállási jog a kellékszavatosság keretében. Ezen Ptk. szerinti elállási jog mind a magánszemély, mind a nem magánszemély vásárló esetében is gyakorolható a kellékszavatossági jogok érvényesítésével.)

Elállási határidő

Ön abban az esetben gyakorolhatja az elállási jogát, ha a 21 napos határidő lejárta előtt elküldi elállási nyilatkozatát a Szolgáltatónak.

Ön az elállási jogát a szerződés megkötésének napja és a termék átvétele közötti időszakban is gyakorolhatja. Írásban történő elállás esetében elfogadottnak tekintendő, ha Ön a határidő utolsó napján jelzi elállási szándékát.

Elállási határidő:

- ✓ Termék adásvételére irányuló szerződés esetében: attól a naptól számított 21 nap elteltével jár le, amelyen Ön vagy az Ön által megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy a terméket átveszi.

- ✓ Több termék szolgáltatásakor: attól a naptól számított 21 nap elteltével jár le, amelyen Ön vagy az Ön által megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy az utolsó terméket átveszi.

Ha a Vállalkozás az elállási jog gyakorlásának határidejét, egyéb feltételeit és a vonatkozó nyilatkozat mintát érintő tájékoztatási kötelezettségének nem tesz eleget, úgy a fent meghatározott elállási határidő 12 hónappal meghosszabbodik. Amennyiben a Vállalkozás a 21 napos elállási határidő lejártát követő 12 hónapon belül megadja a fogyasztónak az említett tájékoztatást, akkor az elállási határidő az e tájékoztatás közlésétől számított 21. napon jár le.

Elállási nyilatkozat minta

Amennyiben Ön elállási jogával élni kíván, úgy – a fent megjelölt 21 napos határidő lejárta előtt – ezen szándékát tartalmazó egyértelmű nyilatkozatát köteles eljuttatni a Szolgáltató számára (vagy postán, vagy telefaxon, vagy elektronikus úton küldött levélben) az alábbi címre:

Postacím: Zizi Art (1106 Budapest, Fehér út 10. White Office Irodaház 14. ép. II. em. 207.)

Telefon: + (36) 20 468 5719

E-mail: info@ziziart.hu

Ön az elállási jogát az alábbi nyilatkozat minta felhasználásával, vagy más erre vonatkozó egyértelmű nyilatkozat útján is gyakorolhatja.

ELÁLLÁSI NYILATKOZAT (MINTA)

(Kérjük, csak a szerződéstől való elállási szándéka esetén töltsse ki, és juttassa vissza hozzánk!)

Címzett: Nagy Lajosné EV / 1106 Budapest, Fehér út 10. White Office Irodaház 14. ép. II. em. 207./ *(Szolgáltató neve, címe)*

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

..... *(Itt szükséges a szerződés tárgyául szolgáló termék megnevezése)*

Átvétel időpontja: *(a termék fogyasztó részéről történő átvételének a napja rögzítendő)*

A fogyasztó(k) neve:

A fogyasztó(k) címe:

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

Kelt:

A Nyilatkozat minta letölthető [itt!](#)

Elállás módja

Amennyiben Ön élni szeretne elállási jogával, annak jelzését megteheti a Szolgáltató elérhetőségeinek valamelyikén írásban, vagy telefonon. Postai úton írásban történő jelzés alkalmával a postára adás időpontja kerül figyelembe vételre, telefonon történő jelzés alkalmával pedig a telefonon történő jelzés időpontja. Postai úton történő jelzés esetén ajánlott küldeményként, csomagként való jelzést fogad el Szolgáltató. A megrendelt terméket Ön postai úton, vagy futárszolgálat segítségével juttathatja vissza a Szolgáltató részére.

Elállás joghatásai

Vételár visszatérítése

Szerződéstől való elállás esetén az Ön által teljesített valamennyi ellenszolgáltatást a Szolgáltató haladéktalanul, de legkésőbb az Ön elállási nyilatkozatának kézhezvételétől számított 14 napon belül visszatéríti Önnek.

Ennek megfelelően elállás esetén nem csak a vételár, de a teljesítéssel összefüggésben felmerült valamennyi költség – így a kiszállítás költsége is – visszajár Önnek (kivéve azok a többletköltségek, amelyek a miatt merültek fel, hogy Ön a Szolgáltató által felkínált, legolcsóbb szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási módot választott).

A Szolgáltató a visszatérítés során az eredeti ügylet során alkalmazott fizetési móddal egyező fizetési módot alkalmaz, kivéve, ha Ön más fizetési mód igénybevételéhez kifejezetten a hozzájárulását adja. E visszatérítési mód alkalmazásából kifolyólag Önt semmilyen többletköltség nem terheli.

Termék visszaküldése

Abban az esetben, ha Ön a szerződés alapján terméket vett át, Ön köteles a Szolgáltató számára a terméket indokolatlan késedelem nélkül, de legkésőbb az Ön elállási nyilatkozatának közlésétől számított 14 napon belül visszaküldeni vagy átadni a Szolgáltatónak. A határidő betartottnak minősül, ha a 14 napos határidő letelte előtt Ön elküldi a terméket. Az elállási jog gyakorlása esetén a termék visszaküldésének közvetlen költségét Ön viseli.

Vételár visszatérítésének visszatartása

A vételár visszatérítését a Szolgáltató mindaddig visszatarthatja, amíg vissza nem kapta a terméket (termékeket), vagy Ön nem igazolta, hogy azt (azokat) visszaküldte: a kettő közül a korábbi időpont kerül figyelembe vételre. A termék visszaérkezését követő 14 napon belül visszatéríti a Szolgáltató a termék vételárát, a szállítási költséggel együtt.

Értékcsökkenés

Önnek kiemelten ügyelnie kell a termék rendeltetésszerű használatára, ugyanis elállás esetén a nem rendeltetésszerű használatból eredő károk megtérítése Önt terhelik. Ön kizárólag akkor vonható felelősségre a termékben bekövetkezett értékcsökkenésért, ha az a termék jellegének,

tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használat miatt következett be.

Szavatossági és jótállási jogok érvényesítése

Magánszemély vásárló a termékvásárlást érintően a kellékszavatossági valamint a termékszavatossági jogait is érvényesítheti.

Nem magánszemély vásárló (pl. cég, egyéb szervezet) kizárólag a kellékszavatossági jogait érvényesítheti a megvásárolt terméket érintően.

A webáruházban értékesített termékekre, a törvény által biztosított jótállási jogok nem vonatkoznak, így jótállási jogok nem érvényesíthetők.

Hibás teljesítés

A Polgári Törvénykönyv (Ptk.) 6:157.§ hibás teljesítésre vonatkozó főszabálya szerint a Vállalkozás hibásan teljesít, ha a szolgáltatás a teljesítés időpontjában nem felel meg a szerződésben vagy jogszabályban megállapított minőségi követelményeknek.

Nem teljesít hibásan a Vállalkozás, ha Ön a hibát a szerződéskötés időpontjában ismerte, vagy a hibát a szerződéskötés időpontjában ismernie kellett. A fogyasztó és vállalkozás közötti szerződésben semmis az a kikötés, amely vonatkozó törvényi fejezetnek a kellékszavatosságra vonatkozó rendelkezéseitől az Ön hátrányára tér el.

Hibás teljesítési vélelem

A hibás teljesítési vélelem azt jelenti, hogy a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés esetén az ellenkező bizonyításáig vélelmezni kell, hogy a teljesítést követő 6 hónapon belül az Ön által felismert hiba már a teljesítés időpontjában megvolt, kivéve, ha ez a vélelem a dolog természetével vagy a hiba jellegével összeegyeztethetetlen.

Mindez a gyakorlatban azt jelenti, hogy 6 hónapon belül felismert hiba esetén a bizonyítás terhe a Vállalkozást terheli. Hat hónapon túl azonban már Önnek kell bizonyítania, hogy a termék hibás volt.

Kellékszavatosság

Kellékszavatossági jog érvényesítése

Olyan szerződés alapján, amelyben a felek kölcsönös szolgáltatásokkal tartoznak, a kötelezett a hibás teljesítésért kellékszavatossággal tartozik. Ön a Vállalkozás hibás teljesítése esetén, a Vállalkozással szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Ptk. 6:159-167.§ szabályai szerint. A kellékszavatossági jog a magánszemély valamint a nem magánszemély vásárló (pl. cég, egyéb szervezet) esetében is érvényesíthető.

A teljesítéstől számított 6 hónapon belül a kellékszavatossági igény érvényesítésének – a hiba közlésén túl – nincs egyéb feltétele, ha Ön igazolja, hogy a terméket illetve a szolgáltatást a Vállalkozás nyújtotta. A teljesítéstől számított 6 hónap eltelte után azonban már Ön köteles bizonyítani, hogy az Ön által felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.

Kellékszavatossági igények (kijavítás, kicserélés, árszállítás, elállás)

Ön – választása szerint – a következő kellékszavatossági igényekkel élhet.

Kérhet kijavítást vagy kicserélést (kivéve, ha az ezek közül az Ön által választott igény teljesítése lehetetlen, vagy ha a Vállalkozásnak – másik kellékszavatossági igény teljesítésével összehasonlítva – aránytalan többletköltséggel járna, figyelembe véve a szolgáltatás hibátlan állapotban képviselt értékét, a szerződésszegés súlyát és a kellékszavatossági jog teljesítésével a Vállalkozásnak okozott érdeksérelmet).

Amennyiben Ön a kijavítást vagy a kicserélést nem kérte, illetve nem kérhette, úgy igényelheti az ellenszolgáltatás arányos leszállítását (árszállítást), vagy a hibát a Vállalkozás költségére Ön is kijavíthatja, illetve mással kijavíttathatja.

Végső esetben Ön a szerződéstől is elállhat, ha a Vállalkozás a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta, illetve e kötelezettségének – megfelelő határidőn belül, az Ön érdekeit kímélve – nem tud eleget tenni, vagy ha Önnek a kijavításhoz vagy kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt. Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.

Amennyiben Ön a szavatossági igényét a terméknek – a megjelölt hiba szempontjából – elkülöníthető része tekintetében érvényesíti, a szavatossági igény a termék egyéb részeire nem minősül érvényesítettnek.

Áttérés másik kellékszavatossági jogra

Választott kellékszavatossági jogáról Ön egy másikra is áttérhet. Az áttérés költségét azonban Ön viseli, kivéve, ha az áttérésre a Vállalkozás adott okot, vagy az áttérés egyébként indokolt volt.

Kellékszavatossági igény érvényesítésének határideje

Ön köteles a hibát annak felfedezése után késedelem nélkül, de – fogyasztói szerződés esetén – nem később, mint a hiba felfedezésétől számított 2 hónapon belül a Vállalkozással közölni. Azonban a közlés késedelméből eredő kárért Ön felelős.

A szerződés teljesítésétől számított 2 éves elévülési határidőn túl Ön, mint magánszemély vásárló a kellékszavatossági jogait már nem érvényesítheti. A nem magánszemély (pl. cég, egyéb szervezet) kellékszavatossági igénye a teljesítés időpontjától számított 1 évig érvényesíthető.

Nem számít bele az elévülési időbe a kijavítási időnek az a része, amely alatt Ön a terméket rendeltetésszerűen nem tudja használni. A terméknek a kicseréléssel vagy a kijavítással érintett részére a kellékszavatossági igény elévülése újból kezdődik. Ez érvényes arra az esetre is, ha a kijavítás következményeként új hiba keletkezik.

Kártérítés kellékhibás teljesítés esetén

A Vállalkozás köteles megtéríteni Önnek a hibás teljesítésből eredő kárát, kivéve, ha a hibás teljesítést kimenti. A hibás teljesítéssel a szolgáltatás tárgyában bekövetkezett károk megtérítését a jogosult akkor követelheti, ha kijavításnak vagy kicserélésnek nincs helye, vagy ha a Vállalkozás a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta, e kötelezettségének nem tud eleget tenni, vagy ha Önnek a kijavításhoz vagy kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt. E

kártérítési igény a kellékszavatossági jogok érvényesítésére meghatározott határidőn belül évül el. Ön kártérítési igényét az ugyanabból a szerződésből eredő követeléssel szemben kifogásként akkor is érvényesítheti, ha a kártérítési igény elévült.

Szavatossági kötelezettség teljesítésével kapcsolatos költségek

A szavatossági kötelezettség teljesítésével kapcsolatos költségek a Vállalkozást terhelik. Azonban, ha a termék meghibásodásában az Önt terhelő karbantartási kötelezettség elmulasztása is közrejátszott, akkor a szavatossági kötelezettség teljesítésével felmerült költségeket – közrehatása arányában – Ön köteles viselni, ha a termék karbantartására vonatkozó ismeretekkel rendelkezett, vagy ha a Vállalkozás e tekintetben tájékoztatási kötelezettségének eleget tett.

Kicserélés vagy elállás esetén Ön nem köteles a terméknek azt az értékcsökkenését megtéríteni, amely a rendeltetésszerű használat következménye.

Termékszavatosság

Hibás termék

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

Termékszavatossági jog érvényesítése

A termék hibája esetén Ön, mint magánszemély vásárló – választása szerint – kellékszavatossági vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet.

Ön a termékszavatossági igényét a termék gyártójával vagy forgalmazójával (a Vállalkozóval) szemben is gyakorolhatja, választása szerint. A termék hibáját termékszavatossági igény érvényesítése esetén Önnek kell bizonyítania.

A termékszavatossági jogokat a termék tulajdonjogának átruházása esetén az új tulajdonos érvényesítheti a termék gyártójával vagy forgalmazójával szemben.

Termékszavatossági igények (kijavítás, kicserélés)

Termékszavatossági igényként Ön kizárólag a minőségi hibás termék kijavítását vagy kicserélését kérheti a termék előállítójától (gyártójától) vagy a terméket forgalmazó kereskedőtől (a Vállalkozótól). Termékszavatosság esetén Ön árleszállítási és elállási igénnyel nem élhet.

Kérheti, hogy a gyártó/forgalmazó a termék hibáját javítsa ki, vagy – ha a kijavítás megfelelő határidőn belül, az Ön érdekeinek sérelme nélkül nem lehetséges – a terméket cserélje ki.

Ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és termékszavatossági igényt egyszerre, egymással párhuzamosan Ön nem érvényesíthet.

Termékszavatossági igényének eredményes érvényesítése esetén azonban a kicserélt termékre, illetve kijavított részre vonatkozó kellékszavatossági igényét a gyártóval/forgalmazóval szemben érvényesítheti.

Termékszavatossági igény érvényesítésének határideje

Ön a hiba felfedezése után késedelem nélkül köteles a hibát a gyártóval vagy a forgalmazóval közölni. A hiba felfedezésétől számított 2 hónapon belül közölt hiba késedelem nélkül közölnék tekintendő. A közlés késedelméből eredő kárért Ön a felelős.

Termékszavatossági igényét Ön a termék gyártó általi forgalomba hozatalától számított 2 éven belül érvényesítheti. E határidő elteltével Ön e jogosultságát elveszti.

Ennek alapján a termékszavatossági kötelezettség a gyártót a termék forgalomba hozatalától (amikor az adott termék a gyártó fennhatósága alól kikerül) számított 2 évig terheli. Ezt követően tehát termékszavatossági igényt nem lehet érvényesíteni, mivel a jogvesztő határidő kezdete nem a teljesítés (termék vásárlásának, átvételének) időpontja, hanem a gyártó által történő forgalomba hozatal időpontja.

Mentesülés a termékszavatossági kötelezettsége alól

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

- ✓ a terméket nem üzleti tevékenysége vagy önálló foglalkozása körében gyártotta vagy forgalmazta, vagy
- ✓ a hiba – a tudomány és a technika állása szerint – a termék forgalomba hozatalának időpontjában nem volt felismerhető, vagy
- ✓ a termék hibája jogszabály vagy kötelező hatósági előírás alkalmazásából ered.

A mentesüléshez elegendő egy okot bizonyítani.

Szavatossági igény intézésének eljárása (termék értékesítése esetén)

A fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés esetén az eladott ingó dolog (termék) hibája miatt Ön kellékszavatossági vagy termékszavatossági igényt (továbbiakban: szavatossági igényt) igényt érvényesíthet.

Szavatossági igénye érvényesítésekor a szerződés megkötését Önnek kell bizonyítania az ellenérték megfizetését igazoló bizonylat (kibocsátott számla vagy nyugta) bemutatásával.

A Vállalkozás az Ön nála bejelentett szavatossági igényéről jegyzőkönyvet vesz fel, amelyben rögzítésre kerül:

- ✓ az Ön neve, címe, valamint nyilatkozata arról, hogy Ön hozzájárul a jegyzőkönyvben rögzített adatainak kezeléséhez;
- ✓ az eladott termék megnevezése, vételára;
- ✓ a szerződés Vállalkozás általi teljesítésének időpontja;
- ✓ a hiba bejelentésének időpontja;
- ✓ a hiba leírása;
- ✓ szavatossági igénye alapján az Ön által érvényesíteni kívánt jog;

- ✓ a szavatossági igény rendezésének módja vagy az igény, illetve az az alapján érvényesíteni kívánt jog esetleges elutasításának indoka;
- ✓ amennyiben a Vállalkozás a szavatossági kötelezettségének az Ön által érvényesíteni kívánt jogtól eltérő módon tesz eleget, ennek indoka a jegyzőkönyvben szintén rögzítésre kerül;
- ✓ továbbá a jegyzőkönyv tájékoztatást tartalmaz arról, hogy fogyasztói jogvita esetén Ön a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő Békéltető Testület eljárását is kezdeményezheti.

A Vállalkozás az Ön szavatossági igényéről felvett jegyzőkönyv másolatát haladéktalanul, igazolható módon az Ön rendelkezésére bocsátja.

Amennyiben a Vállalkozás az Ön szavatossági igényének teljesíthetőségéről annak bejelentésekor nem tud nyilatkozni, úgy álláspontjáról – az igény elutasítása esetén az elutasítás indokáról és a Békéltető Testülethez fordulás lehetőségéről is – 5 munkanapon belül, igazolható módon értesíti Önt.

A Vállalkozás az Ön szavatossági igényéről felvett jegyzőkönyvet az annak felvételétől számított 3 évig megőrzi.

A Vállalkozás törekszik arra, hogy a kijavítást vagy kicserélést legfeljebb 15 napon belül elvégezze.

Kijavításra vagy a szavatossági igény teljesíthetőségének vizsgálata érdekében a Vállalkozás a terméket elismervény ellenében átveszi, amelyen feltüntetésre kerül:

- ✓ a fogyasztó neve és címe;
- ✓ a termék azonosításához szükséges adatok;
- ✓ a termék átvételének időpontja;
- ✓ továbbá az az időpont, amikor Ön a kijavított dolgot átveheti.

Ezek az előírások a szavatossági igényről felvett jegyzőkönyvben is teljesíthetők.

Amennyiben a Vállalkozás a szerződés megkötését vitatja, úgy Ön panasszal élhet a Vállalkozás megadott elérhetőségein, illetve fogyasztói jogvita esetén az Ön lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes Békéltető Testülethez fordulhat.

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

3. Fogyasztói jogvita kezelése

Békéltető Testület

A Békéltető Testület a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő független testület. Hatáskörébe tartozik a fogyasztói jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezése. Feladata, hogy megkísérelje a fogyasztói jogvita rendezése céljából egyezség létrehozását a felek között. Ennek eredménytelensége esetén az ügyben döntést hoz a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében.

A Békéltető Testület az Ön vagy a Vállalkozás kérésére tanácsot ad az Önt megillető jogokkal és az Önt terhelő kötelezettségekkel kapcsolatban.

Fogyasztói jogvita esetén Ön a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint területileg illetékes Békéltető Testülethez fordulhat (<http://www.bekeltetes.hu/index.php?id=testuletek>):

<p>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</p>	<p>Fejér Megyei Békéltető Testület Cím: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6. Telefonszám:06-22-510-310 Fax: 06-22-510-312 E-mail: fmkik@fmkik.hu</p>	<p>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</p>
<p>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</p>	<p>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</p>	<p>Pest Megyei Békéltető Testület Cím: 1055 Budapest, Kossuth Lajos tér 6-8. III. emelet 331. Telefonszám: 06-1-269-0703 Fax: 06-1-474-7921 E-mail: pmbekelteto@pmkik.hu</p>
<p>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</p>	<p>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</p>	<p>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</p>
<p>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: kalna.zsuzsa@bokik.hu</p>	<p>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</p>	<p>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</p>
<p>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</p>	<p>Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Békéltető Testület Cím: 5000 Szolnok, Verseggy park 8. III. emelet 305-306. Telefonszám: 06-56-510-621, 06-20-373-2570 Fax: 06-56-510-628 E-mail: bekeltetotestulet@jnszmkik.hu</p>	<p>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</p>
<p>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</p>	<p>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</p>	<p>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</p>
<p>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</p>	<p>Zala Megyei Békéltető Testület Cím: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi u. 24. Telefonszám: 06-92-550-513 Fax: 06-92-550-525 E-mail: zmbekelteto@zmkik.hu</p>	

Az eljárásra az Ön lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület illetékes.

Az Ön belföldi lakóhelye vagy tartózkodási helye hiányában a békéltető testület illetékességét a fogyasztói jogvitával érintett Szolgáltató (vagy az annak képviselőjére feljogosított szerv) székhelye határozza meg.

4. Uniós online vitarendezési platform

Eljárás elindításának feltételei

Amennyiben a megrendelt termékkel kapcsolatban Önnek, mint magánszemély fogyasztónak bármilyen panasa van, először a kereskedő Vállalkozással kell felvennie a kapcsolatot.

Ha a panaszát nem tudta a Vállalkozással ily módon elintézni, úgy Ön elindíthatja az online vitarendezési eljárást. Ez a vitarendezési platform olyan igénybe vehető alternatív, bíróságon kívüli online eljárási lehetőség, melynek segítségével elkerülhetők a hosszadalmas és költséges bírósági eljárások.

Attól, hogy Ön részt vesz az online vitarendezési eljárásban, még nem veszíti el a jogát arra nézve, hogy az eljárás sikertelensége esetén más jogi eszközöket vegyen igénybe követelése érvényesítéséhez.

A platform Magyarországon lehetőséget kínál mind a belföldi, mind pedig a határon átnyúló, online adásvételi vagy szolgáltatási szerződéssel összefüggő fogyasztói jogviták rendezésére. (Belföldi vitáról akkor van szó, ha a fogyasztó a termék vagy a szolgáltatás megrendelésének időpontjában Magyarországon rendelkezik lakóhellyel vagy tartózkodási hellyel, és a vállalkozás is rendelkezik Magyarországon székhellyel, telephellyel, fiókteleppel. Határon átnyúló vitáról akkor van szó, ha az Európai Unióban tartózkodási hellyel rendelkező fogyasztó az interneten keresztül vásárolt egy terméket, vagy vett igénybe szolgáltatást, és ennek kapcsán egy olyan kereskedővel támad vitája, amelynek telephelye egy másik tagállamban van.)

Az online vitarendezési platformot az Európai Bizottság hozta létre. Ezen a honlapon (link: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=HU>) keresztül Önnek lehetősége nyílik arra, hogy a webáruházon keresztül történő online vásárlásához kapcsolódó esetleges jogvitáját rendezze.

Ennek igénybeviteléhez először regisztrálni szükséges az online vitarendezési platformon (itt: https://webgate.ec.europa.eu/cas/wayf?loginRequestId=ECAS_LR-4910284-bFNAMx5Q6b5SuCNZWHYvrENissPnXyiCyOKX3CtsYmzeHj0fD9VShOJhCNzzKzzm11mO056K0GH62LdBBu3t7bA-PHslUMVSYCHutmzRzGSoo0-XywZ5jaxHxO63lMywVeL1TOogUxmKZQZpoznr0Tyado&caller=%2Fcas%2Ffeim%2Fexternal%2Fregister.cgi), ezt követően egy elektronikus űrlapot kell hiánytalanul kitöltenie a panasszal élőnek.

Eljárás menete

Az online eljárásnak négy fő szakasza van, melyek mindegyike online végezhető:

- ✓ panasz benyújtása;
- ✓ a vitarendezési testület kiválasztása közös megegyezéssel;
- ✓ panaszkezelés a vitarendezési testület által;
- ✓ eredmény és a panasztételi eljárás lezárása.

Az eljárás maximum 90 napot vehet igénybe onnantól kezdve, hogy a kérelem hiánytalanul beérkezett. Ez az időtartam az Európai Unió egyik tagállamában sem lehet hosszabb.

A panasz benyújtását követően az online vitarendezési platform azonnal továbbítja azt az ellenérdekű félnek. Ezt követően az érintett feleknek meg kell egyezniük egy alternatív vitarendezési fórumról, amely végső soron el fog járni a közöttük fennálló ügyben. Azokról a fórumokról, amelyek eljárhatnak az esetükben, a platform tájékoztatja a feleket. Amint megszületik a megállapodás, az online vitarendezési platform továbbítja a panaszt ehhez a fórumhoz. (Ha a feleknek nem sikerül ebben 30 napon belül megegyezni, vagy ha a platform nem tud a benyújtott adatok alapján egy olyan alternatív vitarendezési fórumot sem azonosítani, amelynek hatásköre van eljárni, nincs mód a panasz további feldolgozására.)

Magyarországon – a pénzügyi szolgáltatások kivételével – a Budapesti Békéltető Testület rendelkezik kizárólagos illetékességgel a határon átnyúló online fogyasztói jogviták elbírálására, melynek eljárása ingyenes. Amennyiben Ön fontolóra veszi, hogy más tagállam alternatív vitarendezési fórumában állapodik meg a kereskedő Vállalkozással, mindenképpen kérjen erre vonatkozó információt az adott tagállam online vitarendezési kapcsolattartó pontjától erre vonatkozóan.

Online vitarendezési kapcsolattartó pont

Amennyiben Önnek az eljárással kapcsolatban kérdése van, úgy Ön Magyarországon a Budapesti Békéltető Testülethez, mint online vitarendezési kapcsolattartó ponthoz fordulhat:

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

Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10.

E-mail cím: onlinevita@bkik.hu

Fax: 06 (1) 488 21 86

Telefon: 06 (1) 488 20 33

A Budapesti Békéltető Testület tanácsadói megválaszolják a kérelem benyújtására vagy a csatolandó dokumentumokra vonatkozó kérdéseit, illetve tájékoztatást nyújtanak a platform működésével, vagy az alternatív vitarendezési fórum eljárási szabályaival kapcsolatban.

Ezekon felül általános tájékoztatás is kérhető az online vitarendezési kapcsolattartó ponttól az adott országban érvényesíthető fogyasztói jogokról.

5. Bírósági eljárás

Ön jogosult a fogyasztói jogvitával érintett hibás teljesítésből eredő szavatossági igényét illetve követelését végső esetben a Bíróság előtt polgári peres eljárás keretében érvényesíteni a polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvény valamint a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény értelmében.