

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Hatályban: 2024. február 1-től visszavonásig

1. PREAMBULUM

Üdvözölöm a <https://farkasnora.com> oldalon!

Kérem, hogy megrendelése véglegesítése előtt figyelmesen olvassa el ezt a dokumentumot, az úgynevezett Általános Szerződési Feltételeket (a továbbiakban: ÁSZF-et)!

Rendelésének előfeltétele jelen ÁSZF elfogadása.

Ha jelen dokumentummal, a honlap használatával, az egyes termékekkel, a megrendelés menetével kapcsolatban kérdése merülne fel, vagy amennyiben egyedi igényével kapcsolatban egyeztetne, úgy arra kérem, vegye fel a kapcsolatot velem a 2. pontban megadott elérhetőségek valamelyikén!

Köszönöm!

2. IMPRESSZUM

A Vállalkozás adatai:

Név: dr. Farkas Nóra egyéni vállalkozó

Lakcím: 7400 Kaposvár, Németh István fasor 29.

Nyilvántartásba vételi szám: 54198467

Nyilvántartásba vevő szerv: Nemzeti Adó- és Vámhivatal Somogy Vármegyei Adó- és Vámigazgatósága

Adószám: 55506070-1-34

Bankszámlaszám: OTP 11773432-01006621-00000000

Az egyéni vállalkozó kisadózó.

Ügyfélfogadás:

Telefonszám: +36-70-6707222 (hétköznapokon 8:30-tól 16:00-ig)

Postacím: 7400 Kaposvár, Németh István fasor 29.

E-mail cím: hello@farkasnora.com

Személyes ügyfélfogadás: nincs

Egyéb:

- Messenger chat
- Instagram üzenet

Tárhelyszolgáltató adatai:

Tárhelyszolgáltató neve: Servergarden Kft.

Székhely: 1139 Budapest, Váci út 99-105 Balance Building Ép. 3. em.

E-mail cím: info@servergarden.hu

3. VONATKOZÓ JOGSZABÁLYOK

A szerződésre különösen az alábbi jogszabályok vonatkoznak:

- Az Európai Parlament és Tanács 524/2013/EU rendelete a fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról (továbbiakban: EU rend.)
- 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről (továbbiakban: Fgy.tv.)
- 2001. évi CVIII. törvény az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről (továbbiakban: Ektv.)
- 2008. évi XLVII. törvény a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról (Fttv.)
- 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről (továbbiakban: Ptk.)
- 2016. évi CXXX. törvény a polgári perrendtartásról (a továbbiakban: Pp.)
- 45/2014 (II.26) Kormányrendelet a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól (továbbiakban: 45/2014-es Korm. rend.)
- 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól (továbbiakban: NGM rend.)

- 373/2021. (VI. 30.) Korm.rendelet a fogyasztó és a vállalkozás közötti, az áruk adásvételére, valamint a digitális tartalom szolgáltatására és digitális szolgáltatások nyújtására irányuló szerződések részletes szabályairól (a továbbiakban: 373/2021-es Korm.rend.)

4. FOGALOMMEGHATÁROZÁSOK

Adásvételi szerződés: Az adásvételi szerződés alapján az Eladó a dolog tulajdonjogának átruházására, a Vevő a vételár megfizetésére és a dolog átvételére köteles. A Fgy.tv. fogalom meghatározása szerint – az Fgy.tv. rendelkezései vonatkozásában - a Ptk. szerinti adásvételi szerződés fogalom meghatározásán túl adásvételi szerződésnek tekintendő minden olyan szerződés is, amelynek áruk és szolgáltatások egyaránt tárgyát képezik.

Áru: a termék, az ingatlan és a vagyoni értékű jog, valamint a szolgáltatás.

Eladó: Olyan személy, aki a dolog tulajdonjogának átruházására köteles.

Elektronikus kereskedelmi szolgáltatás: olyan információs társadalommal összefüggő szolgáltatás, amelynek célja valamely birtokba vehető forgalomképes ingó dolog – ideértve a pénzt és az értékpapírt, valamint a dolog módjára hasznosítható természeti erőket –, szolgáltatás, ingatlan, vagyoni értékű jog (a továbbiakban együtt: áru) üzletszerű értékesítése, beszerzése, cseréje vagy más módon történő igénybevétele.

Felek: Eladó és Vevő együttesen.

Fogyasztó: az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje.

A békéltető testületi eljárásban fogyasztó – a fentiekén túlmenően – az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró, külön törvény szerinti civil szervezet, egyházi jogi személy, társasház, lakásszövetkezet, mikro-, kis- és középvállalkozás is, amely árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje.

Fogyasztói szerződés: olyan szerződés, melynek egyik alanya fogyasztónak minősül.

Forgalmazó: Az a vállalkozás, amely a terméket közvetlenül a fogyasztó részére forgalmazza.

Gyártó: A terméknek az Európai Gazdasági Térségben letelepedett üzletszerű előállítója, termelője, helyreállítója vagy felújítója, illetve aki a terméken elhelyezett nevével, védjeggyel vagy egyéb megkülönböztető jelzés alkalmazásával önmagát a termék gyártójaként tüntetni fel; vagy a gyártónak az Európai Gazdasági Térségben letelepedett meghatalmazott képviselője, ha maga a gyártó nem az Európai Gazdasági Térségben letelepedett; ilyen képviselő hiányában az importáló.

Honlap: olyan eszköz, amely távollévők közötti kommunikációt, a távollévők közötti szerződés megkötését lehetővé teszi.

Szerződés: Eladó és Vevő között létrejövő adásvételi szerződés.

Távollévők közötti kommunikációt lehetővé tévő eszköz: olyan eszköz, amely alkalmas a felek távollétében - szerződés megkötése érdekében - szerződési nyilatkozat megtételére. Ilyen eszköz különösen a címzett vagy a címzés nélküli nyomtatvány, a szabványlevél, a sajtótermékben közzétett hirdetés megrendelőlappal, a katalógus, a telefon, a telefax és az internetes hozzáférést biztosító eszköz.

Távollévők között kötött szerződés: olyan fogyasztói szerződés, amelyet a szerződés szerinti termék vagy szolgáltatás nyújtására szervezett távértékesítési rendszer keretében a felek egyidejű fizikai jelenléte nélkül úgy kötnek meg, hogy a szerződés megkötése érdekében a szerződő felek kizárólag távollévők közötti kommunikációt lehetővé tévő eszközt alkalmaznak.

Termék: jelen Honlap kínálatában szerepeltetett, Eladó által forgalomba hozott, értékesítésre szánt minden birtokba vehető forgalomképes ingó dolog, mely a szerződés tárgyát képezi.

Vállalkozás: a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körében eljáró személy.

Vevő: Olyan személy, aki a vételár megfizetésére és a dolog átvételére köteles.

5. ÁSZF HATÁLYA, ELFOGADÁSA

5.1. A Felek között létrejövő szerződés tartalmát – a vonatkozó kötelező érvényű jogszabályok rendelkezései mellett – a jelen ÁSZF, valamint a felületen található, ott közzétett egyéb tájékoztatások határozzák meg.

5.2. Az ÁSZF tartalmazza a Feleket megillető jogokat és kötelezettségeket, a szerződés létrejöttének feltételeit, a teljesítési határidőket, a vásárlási, fizetési, szállítási feltételeket, a felelősségi szabályokat, valamint az elállási jog gyakorlásának feltételeit.

5.3. Vevő a megrendelése véglegesítése előtt köteles megismerni a jelen ÁSZF rendelkezéseit.

5.4. A honlapon keresztül történő megrendeléssel Vevő elfogadja a jelen ÁSZF rendelkezéseit, egyidejűleg tudomásul veszi, hogy megrendelése fizetési kötelezettséggel jár. Az ÁSZF maradéktalanul a Vevő és az Eladó között létrejövő szerződés részét képezi.

5.5. Vevő a jelen ÁSZF-ben foglaltakat annak elfogadásával magára nézve kötelezőnek ismeri el.

6. A SZERZŐDÉS LÉNYEGI JELLEMZŐI

6.1. Az ÁSZF hatálya alá tartozó szerződések nyelve a magyar nyelv.

6.2. Az ÁSZF hatálya alá tartozó szerződések nem kerülnek iktatásra, utólag nem hozzáférhetők.

6.3. A szerződés írásban megkötött szerződésnek minősül.

7. MEGVÁSÁROLHATÓ TERMÉKEK KÖRE

7.1. Eladó mesekönyveket kínál értékesítésre.

7.2. Az értékesítésre kínált termékek köre változhat.

7.3. A honlapon Eladó feltünteti az egyes termékek, termékcsoportok megnevezését, továbbá azok lényegi jellemzőit: különösen azok méretét, oldalszámát, a kötés típusát és fogyasztói forgalomban fizetendő árát.

7.4. A honlapon feltüntetett adatok tájékoztató jellegűek.

7.5. A honlapon szereplő fotók, képek jellemzően illusztrációs célt szolgálnak.

7.6. Amennyiben az egyes termékekkel kapcsolatban további adatokra, információkra van szüksége, vagy egyedi igényével kapcsolatban egyeztetne, kérem, vegye fel velünk a kapcsolatot a 2. pontban foglalt elérhetőségek valamelyikén.

7.7. A megjelenített termékek a webshopon keresztül rendelhetők meg.

7.10. A termékekhez kapcsolódó szállítási díj külön tételként kerül felszámolásra.

7.11. Hibás ár esetén a megrendelést a hibás áron nem áll Eladó módjában elfogadni, és nem köteles a terméket hibás áron értékesíteni.

Hibás áron történő ajánlattétel esetén nem jön létre szerződés a Felek között.

Hibás ár esetén Eladó felhívja a Vevő figyelmét a helyes árra, és felajánlhatja a helyes áron történő szerződéskötést.

Vevő a hibás ár helyett Eladó által közölt helyes áron nem köteles szerződést kötni. Ez esetben nem jön létre szerződés a Felek között.

A kereskedelmi gyakorlat megítélése során egy olyan fogyasztó magatartását kell alapul venni, aki ésszerűen tájékozottan, az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el, figyelembe véve az adott kereskedelmi gyakorlat, illetve áru nyelvi, kulturális és szociális vonatkozásait is. Így egy átlagfogyasztó számára nyilvánvaló kell, hogy legyen, hogy ha például adott árunál 0 Ft-os vagy 1 Ft-os eladási ár szerepel, az hibás. Hasonlóan nyilvánvaló az árfeltüntetés hibás jellege a kedvezménnyel csökkentett, de a kedvezményt tévesen feltüntető ár. (Pl.: az eredeti ár: 1000 Ft, a kedvezmény mértéke: 50 %, ám fizetendő árként 100 Ft szerepel.)

8. AZ ADATBEVITELI HIBÁK JAVÍTÁSA – FELELŐSSÉG A MEGADOTT ADATOK VALÓSÁGÁÉRT

8.1. A megrendelés folyamata során, a megrendelés véglegesítése előtt folyamatosan lehetőség van a megadott adatok módosítására.

A böngészőben a vissza gombra kattintva az előző oldal nyílik meg, így a következő oldalra lépés esetén is javíthatók az adatok.

A megrendelés elküldését követően az 2. pontban rögzített elérhetőségek valamelyikén van lehetőség jelzéssel élni.

Kiemelendő, hogy Vevő felelőssége az, hogy az általa megadott adatok pontosan kerüljenek bevitelre.

8.2. A megadott adatok alapján kerül sor a számlázásra, a teljesítésre, a termék szállítására.

8.3. Vevő megrendelésével tudomásul veszi, hogy az Eladó jogosult a hibás adatbeviteléből, a pontatlanul megadott adatokból eredő minden kárát és költségét a Vevőre hárítani. A pontatlan adatbevitel alapján történő teljesítésért a felelősségét kizárja.

8.4. A rosszul megadott e-mail cím vagy a postafiókhoz tartozó tárhely telítettsége az ajánlat kézbesítésének hiányát eredményezheti és meggátolhatja a szerződés létrejöttét.

9. A RENDELÉS FOLYAMATA

9.1. A "Mesekönyveim" menüpontra kattintva érhetők el az egyes termékekre vonatkozó alábbi információk: a termék megnevezése, fogyasztói forgalomban fizetendő ára, oldalszáma, mérete és a kötés típusa.

Kosárba helyezés

9.2. A termék kiválasztása után Vevő a „Megvásárolom” gombra, illetve a megvásárolni kívánt darabszám megadása után a „Kosárba teszem” gombra kattintva helyezhet tetszőleges számú terméket a kosárba anélkül, hogy ezzel vásárlási- vagy fizetési kötelezettsége keletkezne. A kosárba helyezés nem minősül ajánlattételnek.

9.3. Célszerű akkor is kosárba helyezni az árut, ha Vevő nem biztos abban, hogy az árut meg kívánja vásárolni. Ezzel számára egy kattintással áttekinthetővé válik, hogy az adott pillanatban melyek az általa kiválasztott áruk, és azokat egy képernyőn megjelenítve tudja megtekinteni és összehasonlítani.

9.4. A Kosár tartalma a képernyő jobb felső sarkában lévő, „Kosár” gombra kattintva érhető el.

9.5. A Kosár tartalma a megrendelés véglegesítéséig – a „Megrendelés” elküldése gomb megnyomásáig – szabadon módosítható, a kosárból tetszés szerint az áruk eltávolíthatók, a kosárba tetszés szerint újak helyezhetők, illetve a kívánt áruszám megváltoztatható.

Kosár megtekintése

9.6. A Kosár tartalma bármikor ellenőrizhető.

9.7. Itt lehetőség van a kiválasztott árukat eltávolítani a kosárból, illetve azok darabszámát megváltoztatni. A módosítást a rendszer a „Kosár frissítése” gombra kattintással hagyja jóvá, amennyiben a termékből rendelkezésre áll a Vevő által megvásárolni kívánt mennyiség.

9.8. Ezt követően a rendszer megjeleníti a megváltoztatott adatoknak megfelelő információkat, ideértve a kosárba tett áruk árát.

9.9. Amennyiben a Vevő további árukat kíván a kosárba helyezni, a bal felső sarokban található nyílra, illetve a „Mesekönyveim” gombra kattintva visszatérhet az előző oldalra, és tovább válogathat.

9.10. Amennyiben a Vevő nem kíván további árukat kiválasztani és a kosárba helyezni, úgy a „Tovább a pénztárhoz” gomb lenyomásával folytathatja a megrendelés folyamatát.

Vásárlói adatok megadása

9.11. A vásárlói adatok megadása a „Számlázási adatok” megnevezésű dobozban történik.

9.12. Magánszemély Vevőnek az alábbi adatokat kell megadnia: Vevő neve, lakcíme, telefonszáma, e-mail címe, szállítási név és cím.

9.13. Vállalkozásként történő vásárlásra – tekintettel arra, hogy Eladó kisadózó – nincs lehetőség.

Fizetési módok megadása

9.14. A termékek ellenértéke átutalás útján rendezhető.

Szállítási adatok megadása

9.15. Vevő az alábbi szállítási módok közül választhat:

- egy könyv vásárlása esetén: ajánlott levélküldeményként történő postai kézbesítés (1550 Ft)
- több könyv vásárlása esetén: házhozszállítás csomagként (2850 Ft)

9.16. Eladó a postai kézbesítéshez és a házhozszállításhoz a Magyar Posta Zrt. szolgáltatásait veszi igénybe.

9.17. Eladó fenntartja a jogot, hogy a szállítás foganatosítása érdekében más szolgáltatót vegyen igénybe. Eladó vállalja, hogy az esetlegesen eltérő feltételekről Vevő részére tájékoztatást nyújt.

9.18. Vevő a „Szállítás másik címre?” boxban jelezheti, ha a számlázási címtől eltérő címre kéri a szállítást. Ebben az esetben közölnie kell a szállítási címen elérhető személy nevét és pontos címét.

Rendelés feldolgozása, a szerződés létrejötte

9.19. Vevőnek bármilyen időpontban lehetősége van arra, hogy felvegye a kapcsolatot az Eladóval.

9.20. Eladó legkésőbb a megrendelés beérkezését, követő 48 órán belül e-mail útján a megrendelést visszaigazolja, egyidejűleg csatolja – pdf formátumban – jelen ÁSZF-et, az adatkezelési tájékoztatót, és felhívja a figyelmet arra, hogy a megrendelés fizetési kötelezettséget von maga után. Ennek elmaradása esetén megszűnik az ajánlati kötöttség.

9.21. A szerződés az ajánlat elfogadásával jön létre.

9.22. A termék megvásárlásának előfeltétele jelen ÁSZF Vevő általi kifejezett elfogadása.

10. TELJESÍTÉSI HATÁRIDŐ

10.1. Az általános teljesítési határidő a rendelés visszaigazolásától számított legfeljebb 8 munkanap. A határidő tájékoztató jellegű, az ettől történő eltérés minden esetben jelzésre kerül.

11. FOGYASZTÓI TÁJÉKOZTATÓ — ELÁLLÁSI JOG

11.1. Fogyasztónak - a Ptk szerint - csak a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy minősül, így jogi személyek nem élhetnek az indoklás nélküli elállási joggal.

11.2. A Fogyasztót a 45/2014-es Korm. rendelet alapján megilleti az indoklás nélküli elállás joga.

A Fogyasztó az elállási jogát a termék adásvételére irányuló szerződés esetén

- a) a terméknek

- b) több termék adásvételekor, ha az egyes termékek szolgáltatása eltérő időpontban történik, az utoljára szolgáltatott terméknek,
- c) több tételből vagy darabból álló áru esetén az utoljára szolgáltatott tételnek vagy darabnak,
- d) ha az árut meghatározott időszakon belül rendszeresen kell szolgáltatni, az első szolgáltatásnak

a Fogyasztó vagy az általa megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy általi átvételének napjától számított 14 napos határidőn belül gyakorolhatja.

11.3. A jelen pontban foglaltak nem érintik a Fogyasztó azon jogát, hogy az e pontban meghatározott elállási jogát a szerződés megkötésének napja és a termék átvételének napja közötti időszakban is gyakorolja.

11.4. Ha a szerződés megkötésére a Fogyasztó tett ajánlatot, a Fogyasztót a szerződés megkötése előtt megilleti az ajánlat visszavonásának joga, ami a szerződés megkötésére kiterjedő ajánlati kötöttséget megszünteti.

Elállási nyilatkozat, a Fogyasztót megillető elállási vagy felmondási jog gyakorlása

11.5. A Fogyasztó a 45/2014-es Korm. rendeletben biztosított jogát az erre vonatkozó egyértelmű nyilatkozat útján, vagy a Honlapról is elérhető – jelen ÁSZF végén található - nyilatkozat-minta felhasználásával gyakorolhatja.

11.6. Írásban történő elállás esetén elegendő az elállási nyilatkozatot elküldeni 14 napon belül.

A Fogyasztó elállási nyilatkozatának érvényessége

11.7. Az elállási jogot határidőben érvényesítettnek kell tekinteni, ha a Fogyasztó nyilatkozatát határidőn belül elküldi. A határidő 14 nap.

11.9. A Fogyasztót terheli annak bizonyítása, hogy az elállás jogát e rendelkezéssel összhangban gyakorolta.

Az Eladó kötelezettségei a Fogyasztó elállása esetén:

Az Eladó visszatérítési kötelezettsége

11.10. Ha a Fogyasztó a 45/2014-es Korm. rendeletnek megfelelően eláll a szerződéstől, az Eladó legkésőbb az elállásról való tudomásszerzésétől számított 14 napon belül visszatéríti a Fogyasztó

által ellenszolgáltatásként megfizetett teljes összeget, ideértve a teljesítéssel összefüggésben felmerült költségeket, így a szállítási díjat is.

11.11. Eladó felhívja a figyelmet arra, hogy ez a rendelkezés nem vonatkozik a legkevésbé költséges, szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási mód választásával okozott többletköltségekre.

Az Eladó visszatérítési kötelezettségének módja

11.12. A 45/2014-es Korm. rendeletnek megfelelő elállás esetén az Eladó a Fogyasztónak visszajáró összeget a fogyasztó által igénybe vett fizetési móddal megegyező módon téríti vissza.

11.13. A Fogyasztó kifejezett beleegyezése alapján az Eladó a visszatérítésre más fizetési módot is alkalmazhat, de a Fogyasztót ebből adódóan semmilyen többletdíj nem terhelheti.

11.14. A Fogyasztó által hibásan és/vagy pontatlanul megadott bankszámlaszám vagy postai cím következtében történő késedelem miatt az Eladót felelősség nem terheli.

Többletköltségek

11.15. Ha a Fogyasztó kifejezetten a legkevésbé költséges szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási módot választ, az Eladó nem köteles visszatéríteni az ebből eredő többletköltségeket. Ilyen esetben a feltüntetett általános szállítási díjtételek erejéig áll fenn a visszatérítési kötelezettség.

Visszatartási jog

11.16. Az Eladó mindaddig visszatarthatja a Fogyasztónak visszajáró összeget, 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.

11.17. Utánvételt vagy portósan feladott küldeményeket nem áll Eladó módjában elfogadni.

A Fogyasztó kötelezettségei elállás esetén:

A termék visszaszolgáltatása

11.18. Ha a Fogyasztó a 45/2014-es Korm. rendeletnek megfelelően eláll a szerződéstől, köteles a terméket haladéktalanul, de legkésőbb az elállás közlésétől számított 14 napon belül visszaküldeni, illetve az Eladónak vagy az Eladó által a termék átvételére meghatalmazott személynek átadni. A visszaküldés határidőben teljesítettnek minősül, ha a Fogyasztó a terméket a határidő lejárta előtt elküldi.

A termék visszaszolgáltatásával kapcsolatos költségek viselése

11.19. A Fogyasztó viseli a termék visszaküldésének költségét, kivéve, ha a vállalkozás vállalta e költségek viselését.

A terméket az Eladó címére kell visszaküldeni.

A Fogyasztó felelőssége az értékcsökkenésért

11.20. A Fogyasztó a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból eredő értékcsökkenésért felel.

Ha a szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetén a Fogyasztó a felmondás jogát a teljesítés megkezdését követően gyakorolja, úgy az elszámolás során köteles megtéríteni a Vállalkozás ésszerű költségeit.

Az elállási jog az alábbi esetekben nem gyakorolható

11.21. Az Eladó kifejezetten felhívja a Fogyasztó figyelmét, hogy nem gyakorolhatja elállási jogát az alábbi esetekben:

- olyan nem előre gyártott termék esetében, amelyet a fogyasztó utasítása alapján vagy kifejezett kérésre állítottak elő, vagy olyan termék esetében, amelyet egyértelműen a fogyasztó személyére szabtak.

A fentiek alapján névre szólóan dedikált könyvek esetében a Vevőt elállási jog nem illeti meg.

12. FOGYASZTÓI TÁJÉKOZTATÓ – KELLÉKSZAVATOSSÁG, TERMÉKSZAVATOSSÁG

Hibás teljesítés

12.1. A szolgáltatásnak a teljesítés időpontjában az alábbi követelményeknek kell megfelelnie:

- a) meg kell felelnie a szerződésben foglalt leírásnak, mennyiségnek, minőségnek, típusnak, valamint rendelkeznie kell a szerződésben meghatározott funkcionalitással, kompatibilitással, interoperabilitással és egyéb, a szerződés szerinti jellemzőkkel;
- b) alkalmasnak kell lennie a Fogyasztó által meghatározott bármely célra, amelyet a Fogyasztó legkésőbb a szerződés megkötésekor a Vállalkozás tudomására hozott, és amelyet az elfogadott;
- c) rendelkeznie kell a szerződésben meghatározott valamennyi tartozékkal, használati útmutatóval – ideértve az üzembe helyezésre vonatkozó utasítást, a telepítési utasítást, valamint az ügyfélszolgálati támogatást –; és
- d) biztosítani kell a szerződésben meghatározott frissítéseket.
- e) alkalmasnak kell lennie azokra a célokra, amelyeket azonos típusú szolgáltatás esetén jogszabály, műszaki szabvány vagy műszaki szabvány hiányában az irányadó magatartási kódex előír;
- f) rendelkeznie kell a Fogyasztó által észszerűen elvárható azon mennyiséggel, minőséggel, teljesítmény- és egyéb jellemzőkkel – különösen a funkcionalitás, a kompatibilitás, a hozzáférhetőség, a folyamatosság és a biztonságosság tekintetében –, amely azonos típusú szolgáltatás esetén szokásos, figyelembe véve a Vállalkozás, annak képviselője vagy az értékesítési láncban részt vevő más személy a szolgáltatás konkrét tulajdonságaira vonatkozó nyilvános – különösen hirdetésben vagy címkén tett – kijelentését;
- g) rendelkeznie kell a Fogyasztó által észszerűen elvárható tartozékokkal és útmutatókkal – ideértve a csomagolást, illetve az üzembe helyezésre vonatkozó utasítást –; és
- h) meg kell felelnie a Vállalkozás által a szerződéskötést megelőzően mintaként, modellként bemutatott vagy próbaverzióként elérhetővé tett szolgáltatás tulajdonságainak, leírásának.

12.2. Eladó – mint kötelezett – hibásan teljesít, ha a szolgáltatás a teljesítés időpontjában nem felel meg a szerződésben vagy jogszabályban megállapított minőségi követelményeknek.

Mentesülés a hibás teljesítés alól

12.3. Nem teljesít hibásan a Kötelezett, - jelen esetben az Eladó - ha a Jogosult a hibát a szerződéskötéskor ismerte, vagy a hibát a szerződéskötés időpontjában ismernie kellett.

Hibás teljesítés miatti vélelem

12.4. A Ptk. szerint a Fogyasztó és Vállalkozás – Eladó – közötti szerződés esetén ellenkező bizonyításig vélelmezni kell, hogy a teljesítést követő hat hónapon belül a Fogyasztó által felismert

hiba már a teljesítés időpontjában megvolt, kivéve, ha ez a vélelem a dolog természetével vagy a hiba jellegével összeegyeztethetetlen.

12.5. A 373/2021-es Korm.rend. ezzel szemben az alábbiakat mondja ki: Ellenkező bizonyításig vélelmezni kell, hogy az áru teljesítésének időpontjától számított egy éven belül felismert hiba már az áru teljesítésének időpontjában fennállt, kivéve, ha e vélelem az áru természetével vagy a hiba jellegével összeegyeztethetetlen.

KELLÉKSZAVATOSSÁG

12.6. Olyan szerződés alapján, amelyben a felek kölcsönös szolgáltatásokkal tartoznak, a kötelezett a hibás teljesítésért kellékszavatossággal tartozik.

Kellékszavatossági igények

12.7. A Jogosult – választása szerint – az alábbi kellékszavatossági igényekkel élhet:

- a) Kijavítást vagy kicserélést igényelhet, kivéve, ha a választott kellékszavatossági jog teljesítése lehetetlen, vagy ha az – másik kellékszavatossági igény teljesítésével összehasonlítva – aránytalan többletköltséget eredményezne. A kijavítást vagy kicserélést megfelelő határidőn belül, a Jogosult érdekeit kímélve kell elvégezni.
- b) Az ellenszolgáltatás arányos leszállítását igényelheti, a hibát – ide nem értve a következő bekezdésben részletezett eseteket - a kötelezett költségére maga kijavíthatja vagy mással kijavíthatja, vagy a szerződéstől elállhat, ha a kötelezett a kijavítást vagy kicserélést nem vállalta, e kötelezettségének – a dolog tulajdonságaira és a jogosult által elvárható rendeltetésére figyelemmel, megfelelő határidőn belül, a Jogosult érdekeit kímélve - nem tud eleget tenni, vagy ha a Jogosultnak a kijavításhoz vagy kicsereléséhez fűződő érdeke megszűnt.

12.8. A Fogyasztó és Vállalkozás közötti szerződés esetén a Fogyasztó kellékszavatossági jogai gyakorlása keretében a hibát a kötelezett költségére maga nem javíthatja ki, illetve mással nem javíthatja ki azt.

Kellékszavatossági igények érvényesítése

12.9. A Fogyasztónak az árut a kijavítás vagy kicserélés teljesítése érdekében a Vállalkozás rendelkezésére kell bocsátania.

12.10. A Vállalkozás megtagadhatja az áru szerződésszerűvé tételét, ha a kijavítás, illetve a kicserélés lehetetlen, vagy ha az aránytalan többletköltséget eredményezne a Vállalkozásnak,

figyelembe véve valamennyi körülményt, ideértve a szolgáltatás hibátlan állapotban képviselt értékét, valamint a szerződésszegés súlyát.

12.11. A Fogyasztó akkor is jogosult – a szerződésszegés súlyához igazodva – az ellenszolgáltatás arányos leszállítását igényelni, vagy az adásvételi szerződést megszüntetni, ha

- a) a Vállalkozás nem végezte el a kijavítást vagy kicserélést, vagy elvégezte azt, de részben vagy egészben nem teljesítette az előírt feltételeket (nem biztosította saját költségére a kicserélt áru visszavételét, olyan árut kellett volna eltávolítani, amit a hiba felismerése előtt üzembe helyeztek, és annak eltávolítását, illetve a csereként szállított vagy kijavított áru üzembe helyezését saját költségére nem végezte el) vagy megtagadta az áru szerződésszerűvé tételét;
- b) ismételt teljesítési hiba merült fel, annak ellenére, hogy a Vállalkozás megkísérelte az áru szerződésszerűvé tételét;
- c) a teljesítés hibája olyan súlyú, hogy azonnali árleszállítást vagy az adásvételi szerződés azonnali megszüntetését teszi indokolttá; vagy
- d) a Vállalkozás nem vállalta az áru szerződésszerűvé tételét, vagy a körülményekből nyilvánvaló, hogy a Vállalkozás észszerű határidőn belül vagy a Fogyasztónak okozott jelentős érdeksérelem nélkül nem fogja az árut szerződésszerűvé tenni.

12.12. Az ellenszolgáltatás leszállítása akkor arányos, ha annak összege megegyezik a Fogyasztónak szerződésszerű teljesítés esetén járó, valamint a Fogyasztó által ténylegesen megkapott áru értékének különbözetével.

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

12.14. Ha a Fogyasztó az adásvételi szerződést teljes egészében vagy az adásvételi szerződés alapján szolgáltatott áruk egy része tekintetében szünteti meg, úgy

- a) a Fogyasztónak a Vállalkozás költségére vissza kell küldenie az érintett árut; és
- b) a Vállalkozásnak haladéktalanul vissza kell térítenie a Fogyasztó részére az érintett áru vonatkozásában teljesített vételárat, amint az árut vagy az áru visszaküldését alátámasztó igazolást átvette.

Jelentéktelen hiba

12.15. Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.

12.16. Ha a Fogyasztó hibás teljesítésre hivatkozva kívánja megszüntetni az adásvételi szerződést, a Vállalkozást terheli annak bizonyítása, hogy a hiba jelentéktelen.

Áttérés másik kellékszavatossági jogra

12.17. A Jogosult a választott kellékszavatossági jogáról másikra térhet át, amelynek költségét köteles a kötelezettnek megfizetni. Jogosult nem köteles az áttérés költségét a kötelezettnek megfizetni, ha az áttérésre a kötelezett adott okot, vagy az áttérés egyébként indokolt volt.

Vételár visszatartása

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

Határidők

12.19. Az áru kijavításának vagy kicserélésének elvégzésére nyitva álló észszerű határidőt attól az időponttól kell számítani, amikor a Fogyasztó közölte a hibát a Vállalkozással.

A hiba közlése

12.20. A Jogosult a hiba felfedezése után késedelem nélkül köteles a hibát a Kötelezettel közölni.

12.21. Fogyasztó és Vállalkozás közötti szerződés esetén a hiba felfedezésétől számított két hónapon belül közölt hibát késedelem nélkül közölni kell tekinteni.

A közlés késedelméből eredő kárért a Jogosult felelős.

12.22. A Fogyasztó adásvételi szerződés megszüntetésére vonatkozó kellékszavatossági joga a Vállalkozásnak címzett, a megszüntetésre vonatkozó döntést kifejező jognyilatkozattal gyakorolható.

A kellékszavatossági igény elévülése

12.23. A Jogosult kellékszavatossági igénye a teljesítés időpontjától számított egy év alatt évül el.

Fogyasztó és Vállalkozás közötti szerződés esetén a Fogyasztó kellékszavatossági igénye a teljesítés időpontjától számított két év alatt évül el.

Nem számít bele az elévülési időbe a kijavítási időnek az a része, amely alatt a Jogosult a dolgot rendeltetésszerűen nem tudja használni.

12.24. A dolognak a kicseréléssel vagy a kijavítással érintett részére a kellékszavatossági igény elévülése újból kezdődik. Ezt a szabályt kell alkalmazni arra az esetre is, ha a kijavítás következményeként új hiba keletkezik.

Költségviselés

12.25. A szavatossági kötelezettség teljesítésével kapcsolatos költségek a Kötelezettet terhelik.

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

12.27. Ha a dolog meghibásodásában a Jogosultat terhelő karbantartási kötelezettség elmulasztása is közrehatott, a szavatossági kötelezettség teljesítésével felmerült költségeket közrehatása arányában a Jogosult köteles viselni, ha a dolog karbantartására vonatkozó ismeretekkel rendelkezett, vagy ha a Kötelezett e tekintetben tájékoztatási kötelezettségének eleget tett.

12.28. Kicserélés vagy elállás esetén a Jogosult nem köteles a dolognak azt az értékcsökkenését megtéríteni, amely a rendeltetésszerű használat következménye.

TERMÉKSZAVATOSSÁG

Termékszavatossági igény

12.29. Vállalkozás által Fogyasztónak eladott ingó dolog – termék - hibája esetén a Fogyasztó követelheti a gyártótól, – a termék előállítójától vagy forgalmazójától - hogy a Termék hibáját javítsa ki, vagy - ha a kijavítás megfelelő határidőn belül, a Fogyasztó érdekeinek sérelme nélkül nem lehetséges - a terméket cserélje ki.

12.30. A termékszavatossági jogokat a termék tulajdonjogának átruházása esetén az új tulajdonos érvényesítheti a gyártóval szemben.

Hibás teljesítés

12.31. 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.

Mentesülés a termékszavatossági kötelezettség alól

12.32. A Gyártó mentesül a termékszavatossági kötelezettség alól, ha bizonyítja, hogy

- a) a terméket nem üzleti tevékenysége vagy önálló foglalkozása körében gyártotta vagy forgalmazta;
- b) a termék forgalomba hozatalának időpontjában a hiba a tudomány és a technika állása szerint nem volt felismerhető; vagy
- c) a termék hibáját jogszabály vagy kötelező hatósági előírás alkalmazása okozta.

12.33. Csere esetén a kicserélt termékre, kijavítás esetén a termék kijavítással érintett részére vonatkozó kellékszavatossági kötelezettség a gyártót terheli.

A hiba közlése

12.34. A Fogyasztó 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.

12.35. A közlés késedelméből eredő kárért a Fogyasztó felelős.

A termékszavatossági igény elévülése

12.36. A Gyártót a termékszavatosság az adott termék általa történő forgalomba hozatalától számított két évig terheli. E határidő eltelte jogvesztéssel jár.

Kötelező jótállás

12.37. Eladó jótállásra kötelezett terméket nem értékesít.

Közös szabályok

12.38. A szerződés megkötését a Fogyasztónak kell bizonyítania.

12.39. Ha a Vállalkozás a szerződés megkötését vitatja, köteles felhívni a Fogyasztó figyelmét a panasztétel lehetőségére és a panasz intézésének módjára.

12.40. A szerződés megkötését bizonyítottnak kell tekinteni, ha az ellenérték megfizetését igazoló bizonylatot – az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlát vagy nyugtát – a Fogyasztó bemutatja.

12.41. A Vállalkozás a Fogyasztó nála bejelentett szavatossági igényéről jegyzőkönyvet köteles felvenni, amelyben rögzíti:

- a Fogyasztó nevét, címét, valamint nyilatkozatát arról, hogy hozzájárul a jegyzőkönyvben rögzített adatainak a rendeletben meghatározottak szerinti kezeléséhez,
- a Fogyasztó és Vállalkozás közötti szerződés keretében eladott ingó dolog megnevezését, vételárát
- a szerződés Vállalkozás általi teljesítésének időpontját
- a hiba bejelentésének időpontját,
- a hiba leírását,
- szavatossági igénye alapján a Fogyasztó által érvényesíteni kívánt jogot, továbbá
- a szavatossági igény rendezésének módját vagy az igény, illetve az az alapján érvényesíteni kívánt jog elutasításának indokát.

12.42. A jegyzőkönyvnek tájékoztatást kell tartalmaznia arról, hogy fogyasztói jogvita esetén a Fogyasztó a vármegyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működtetett békéltető testület eljárását is kezdeményezheti.

A jegyzőkönyv másolatát haladéktalanul, igazolható módon a Fogyasztó rendelkezésére kell bocsátani.

12.43. Ha a Vállalkozás a Fogyasztó szavatossági igényének teljesíthetőségéről annak bejelentésekor nem tud nyilatkozni, álláspontjáról – az igény elutasítása esetén az elutasítás indokáról és a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről is – öt munkanapon belül, igazolható módon köteles értesíteni a fogyasztót.

12.44. A Vállalkozásnak törekednie kell arra, hogy a kijavítást vagy kicserélést legfeljebb tizenöt napon belül elvégezze.

12.45. Ha a kijavítás vagy a kicserélés időtartama a tizenöt napot meghaladja, akkor a Vállalkozás a Fogyasztót – annak előzetes hozzájárulása esetén elektronikus úton, vagy a Fogyasztó általi átvétel igazolására alkalmas más módon - tájékoztatni köteles a kijavítás vagy a csere várható időtartamáról.

12.46. Kijavításra vagy a szavatossági igény teljesíthetőségének vizsgálata érdekében az ingó dolgot elismervény ellenében kell átvenni, amely a szavatossági igényről felvett jegyzőkönyvben is teljesíthető.

Az átvételi elismervénynek az alábbiakat kell tartalmaznia:

- a Fogyasztó nevét és címét,
- a dolog azonosításához szükséges adatokat,
- a dolog átvételének időpontját, továbbá
- azt az időpontot, amikor a fogyasztó a kijavított dolgot átveheti.

12.47. Ha a Fogyasztó szavatossági igényének megítéléséhez szakvélemény beszerzése szükséges, a szakvéleménynek az alábbiakat kell tartalmaznia:

- megrendelő neve és címe
- üzlet neve és címe
- vizsgálat tárgya
- vizsgálati díj összege
- vizsgálati díj fizetésére kötelezett
- termék beérkezésének időpontja
- vásárlás időpontja
- minőségi kifogás bejelentésének időpontja
- fogyasztó kifogása
- vizsgálati módszerek
- vizsgálat megállapításai indoklással ellátva
- tájékoztatás
- egyébek

Összegzés

Jog	Meddig érvényesíthető a fogyasztó által?	Mi az alapja?	Milyen igények érvényesíthetők?
Termékszavatosság	A termék első magyarországi fogalomba hozatalától számított két éven belül, közvetlenül a gyártóval, vagy magyarországi forgalmazójával szemben.	Ptk.	Csak kicserélést, vagy kijavítást.

Kellékszavatosság	A vásárlástól számított két éven belül az terméket értékesítő forgalmazóval szemben.	Ptk.	Első körben kijavítást, vagy kicserélést, második körben árszállítást, a kötelezett költségére javítást vagy javíttatást, vagy elállást.
-------------------	--	------	--

13. PANASZÜGYINTÉZÉS ÉS JOGÉRVÉNYESÍTÉSI LEHETŐSÉGEK

13.1. A Fogyasztó az árukkal vagy a Vállalkozás tevékenységével kapcsolatos kifogásait az alábbi elérhetőségeken terjesztheti elő:

Telefonszám: +36-70-6707222 (hétköznapokon 8:30-tól 16:00-ig)

Postacím: 7400 Kaposvár, Németh István fasor 29.

E-mail cím: hello@farkasnora.com

13.2. A Fogyasztó szóban vagy írásban közölheti a Vállalkozással kapcsolatos panaszát, amely a Vállalkozásnak, illetve a Vállalkozás érdekében vagy javára eljáró személynek az áru fogyasztók részére történő forgalmazásával, illetve értékesítésével közvetlen kapcsolatban álló magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozik.

A szóbeli panaszt a Vállalkozás köteles azonnal megvizsgálni, és szükség szerint orvosolni.

13.3. Ha a Fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Vállalkozás a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak másolati példányát - személyesen közölt szóbeli panasz esetén - helyben a fogyasztónak átadni.

13.4. Telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet a Fogyasztónak legkésőbb 30 napon belül – az írásbeli panaszra adott válasza vonatkozó előírásoknak megfelelően – az érdemi válasszal egyidejűleg meg kell küldeni.

13.5. A telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt a Vállalkozás köteles egyedi azonosítószámmal ellátni.

13.6. Szóbeli panasz esetén egyebekben a Vállalkozás az írásbeli panaszra vonatkozóan köteles eljárni.

13.7. Az írásbeli panaszt a Vállalkozás - ha az Európai Unió közvetlenül alkalmazandó jogi aktusa eltérően nem rendelkezik - a beérkezését követően harminc napon belül köteles írásban, érdemben

megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt. Ennél rövidebb határidőt jogszabály, hosszabb határidőt törvény állapíthat meg.

13.8. A panaszt elutasító álláspontját a Vállalkozás indokolni köteles.

13.9. A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat: a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja

- a Fogyasztó panaszának részletes leírása, a fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- a Vállalkozás nyilatkozata a Fogyasztó 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 aláírása,
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

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

13.11. A panasz elutasítása esetén a Vállalkozás köteles a Fogyasztót írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell továbbá az illetékes hatóság, illetve a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. A tájékoztatásnak arra is ki kell terjednie, hogy a Vállalkozás a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást.

13.12. Amennyiben a Vállalkozás és a Fogyasztó között esetlegesen fennálló fogyasztói jogvita a tárgyalások során nem rendeződik, az alábbi jogérvényesítési lehetőségek állnak nyitva a fogyasztó számára:

Fogyasztóvédelmi hatósági eljárás

13.13. Amennyiben a Fogyasztó fogyasztói jogainak megsértését észleli, jogosult panasszal fordulni a lakóhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatósághoz.

13.14. A fogyasztóvédelmi hatóság eljárása megindításának feltétele, hogy a fogyasztó az érintett vállalkozással közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését.

13.15. A Vállalkozás felhívja a Fogyasztó figyelmét arra, hogy a fogyasztóvédelmi hatóság hatásköre nem terjed ki a szerződés létrejöttének, érvényességének, joghatásainak és megszűnésének vizsgálatára.

A fogyasztóvédelmi hatóság hatásköre ugyanakkor kiterjed az alábbiakra:

13.16. Ellenőrzi az Fgy.tv.-ben a forgalmazással, szolgáltatásnyújtással, a gyermek- és fiatalok védelmével, a fogyasztói csoporttal, a panaszkezeléssel, ügyfélszolgálattal, fogyasztóvédelmi referens foglalkoztatásával, valamint a vállalkozás válaszirát küldésére vonatkozó - békéltető testületi eljárásban fennálló – kötelezettségével összefüggő, e törvényben és a végrehajtására kiadott jogszabályokban foglalt rendelkezések betartását, és eljár azok megsértése esetén.

13.17. Ellenőrzi a külön jogszabályban fogyasztóvédelmi rendelkezésként meghatározott rendelkezések betartását, és - ha a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény eltérően nem rendelkezik - eljár azok megsértése esetén.

13.17. Ha külön törvény vagy kormányrendelet eltérően nem rendelkezik, a fogyasztóvédelmi hatóság jogosult ellenőrzi:

- az áru fogyasztók számára való értékesítésére,
- a fogyasztóknak forgalmazott termék minőségére, összetételére, csomagolására,
- a fogyasztóknak értékesítésre szánt, illetve értékesített áru mérésére, hatósági árára vagy egyébként kötelezően megállapított árára,
- a fogyasztói panaszok intézésére,
- a fogyasztói szerződés keretében érvényesített szavatossági és jótállási igények intézésére,
- a termék forgalmazása vagy szolgáltatás nyújtása során az egyenlő bánásmód követelményére, továbbá
- a fogyasztók tájékoztatására vonatkozó rendelkezések betartását, és eljár azok megsértése esetén

13.18. Ellenőrzi a fogyasztói szerződés megkötésénél alkalmazott vagy e célból nyilvánosan megismerhetővé tett általános szerződési feltételeket abban a tekintetben, hogy azok nem tartalmazzak-e a jóhiszeműség és tisztesség követelményébe ütközően a szerződéses jogokat és kötelezettségeket egyoldalúan és indokolatlanul a fogyasztó hátrányára megállapító feltételt.

13.19. A fogyasztóvédelmi hatósági feladatokat a Fogyasztó lakóhelye szerint illetékes fővárosi/vármegyei kormányhivatalok fogyasztóvédelmi főosztályai látják el, amelyek elérhetőségei az alábbi linken ismerhetők meg: www.kormanyhivatal.hu

Bírósági eljárás

13.20. Ügyfél – ideértve a Fogyasztót és a Fogyasztónak nem minősülő Ügyfelet is - jogosult a jogvitából származó követelésének bíróság előtti érvényesítésére polgári eljárás keretében a Ptk. rendelkezései szerint, a Pp. által meghatározott eljárási rend alapján.

Békéltető testületi eljárás

13.21. A békéltető testületi eljárás előfeltétele, hogy a Fogyasztó megkísérelje a Vállalkozással közvetlenül rendezni a vitás ügyet.

13.22. Amennyiben a Vállalkozás a Fogyasztó panaszát elutasítja, úgy a Fogyasztó jogosult a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testülethez is fordulni.

A Fogyasztó belföldi lakóhelye és tartózkodási helye hiányában a békéltető testület illetékességét a fogyasztói jogvitával érintett Vállalkozás vagy az annak képviselőjére feljogosított szerv székhelye alapítja meg.

Az eljárásra - a Fogyasztó erre irányuló kérelme alapján - az előzők alapján illetékes testület helyett a Fogyasztó kérelmében megjelölt békéltető testület az illetékes.

Online adásvételi vagy online szolgáltatási szerződéssel összefüggő határon átnyúló fogyasztói jogvita esetén a fogyasztóvédelemért felelős miniszter által rendeletben kijelölt kamara által működtetett békéltető testület illetékes.

13.23. 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 Felek között, ennek eredménytelensége esetén 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.

13.24. A békéltető testület eljárása a Fogyasztó kérelmére indul. A Vállalkozás felhívja a figyelmet arra, hogy Fogyasztó a békéltető testületi eljárásban nem csupán természetes személy lehet (lásd: fogalom meghatározások)

13.25. A kérelmet a békéltető testület elnökéhez kell írásban benyújtani: az írásbeliség követelményének levél, távirat, távgépíró vagy telefax útján, továbbá bármely egyéb olyan eszközzel is elegendő 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.

13.26. A kérelemnek tartalmaznia kell

- a Fogyasztó nevét, lakóhelyét vagy tartózkodási helyét,
- a fogyasztói jogvitával érintett Vállalkozás nevét, székhelyét vagy érintett telephelyét,
- ha a Fogyasztó az illetékességet az illetékes békéltető testület helyett kérelmezett testület megjelölését,
- a Fogyasztó álláspontjának rövid leírását, az azt alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait,
- a Fogyasztó nyilatkozatát arról, hogy a fogyasztó az érintett Vállalkozással közvetlenül megkísérelte a vitás ügy rendezését
- a Fogyasztó nyilatkozatát arra nézve, hogy az ügyben más békéltető testület eljárását nem kezdeményezte, közvetítői eljárás nem indult, keresetlevél beadására, illetve fizetési meghagyás kibocsátása iránti kérelem előterjesztésére nem került sor,
- a testület döntésére irányuló indítványt,
- a Fogyasztó aláírását.

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

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

13.28. A Vállalkozást a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli.

Ennek keretében fennáll a Vállalkozásnak a békéltető testület felhívására történő válaszirat megküldési kötelezettsége, továbbá kötelezettségként kerül rögzítésre a békéltető testület előtti részvételi kötelezettség egy egyezség létrehozására feljogosított személy révén. (Online meghallgatás esetén online, ha a fogyasztó személyes meghallgatást kér, akkor legalább online köteles a részvételre.)

13.29. A fenti együttműködési kötelezettség megszegése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság rendelkezik hatáskörrel.

13.30. A békéltető testület az iratokat a Fogyasztónak postai szolgáltató útján, a hivatalos iratok kézbesítésére vonatkozó rendelkezések szerint kézbesíti. A Fogyasztót megilleti az elektronikus kapcsolattartás választásának joga.

13.31. A Békéltető Testületekről bővebb információ itt érhető el: <http://www.bekeltetes.hu>

A területileg illetékes Békéltető Testületekről bővebb információ a honlap „Testületek” menüpontja alatt érhető el.

Az egyes területileg illetékes Békéltető Testületek elérhetőségei:

Baranya Vármegyei Békéltető Testület (illetékességi terület: Baranya-, Tolna- és Somogy vármegye)

Cím: 7625 Pécs, Majorossy I. u. 36.

Telefonszám: +36-72/507-154 +36-20/283-3422

Fax: +36-72/507-152

E-mail: info@baranyabekeltetes.hu

Honlap: www.baranyabekeltetes.hu

Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Békéltető Testület (illetékességi terület: Borsod-Abaúj-Zemplén-, Heves- és Nógrád vármegye)

Cím: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.

Telefonszám: +36-46/501-090 (új ügyek); +36-46/501-871 (folyamatban lévő ügyek)

E-mail: bekeltetes@bokik.hu

Honlap: www.bekeltetes.borsodmegye.hu

Budapesti Békéltető Testület (illetékességi terület: Budapest)

Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.

Telefonszám: +36-1/488-2131

E-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu

Honlap: www.bekeltet.bkik.hu

Csongrád-Csanád Vármegyei Békéltető Testület (illetékességi terület: Békés-, Bács-Kiskun-, Csongrád-Csanád vármegye)

Cím: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.

Telefonszám: +36-62/554-250/118

E-mail: bekelteto.testulet@csmkik.hu

Fejér Vármegyei Békéltető Testület (illetékességi terület: Fejér-, Komárom-Esztergom-, Veszprém vármegye)

Cím: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.

Telefonszám: +36-22/510-310

Fax: +36-22/510-312

E-mail: bekeltetes@fmkik.hu

Honlap: www.bekeltetesfejer.hu

Győr-Moson-Sopron Vármegyei Békéltető Testület (illetékességi terület: Győr-Moson-Sopron-, Vas-, Zala vármegye)

Cím: 9021 Győr, Szent István út 10/a.

Telefonszám: +36-96/520-217

E-mail: bekeltetotestulet@gymkik.hu

Hajdú-Bihar Vármegyei Békéltető Testület (illetékességi terület: Jász-Nagykun-Szolnok-, Hajdú-Bihar-, Szabolcs-Szatmár-Bereg vármegye)

Cím: 4025 Debrecen, Petőfi tér 10. / ügyintézés helye: 3025 Debrecen, Vörösmarty u. 13-15.

Telefonszám: +36-52/500-710 +36-52/500-745

Fax: +36-52/500-720

E-mail: bekelteto@hbkik.hu

Pest Vármegyei Békéltető Testület (illetékességi terület: Pest vármegye)

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

Telefonszám: +36-1/792-7881

E-mail: pmbekelteto@pmkik.hu

Honlap: www.pestmegyeibekelteto.hu

Online vitarendezési platform

13.33. Az Európai Bizottság által működtetett európai online vitarendezési (OVR) platform célja, hogy a színvonalas vitarendezés lehetőségét biztosítva biztonságosabbá és tisztességesebbé tegye az online vásárlást.

Ha a fogyasztó az EU-ban, Norvégiában, Izlandon vagy Liechtensteinben él, a platformon megkeresheti, hogy mi lenne a legjobb megoldás fogyasztói problémájára, közvetlenül meg tud állapodni a kereskedővel a problémát orvosló megoldásban, illetve megállapodhatnak abban, hogy melyik vitarendezési testület kezelje az ügyet.

Az online vitarendezési (OVR) platform nem áll kapcsolatban egyetlen kereskedővel sem. Az OVR-platform az EU összes hivatalos nyelvén, valamint izlandi és norvég nyelven érhető el.

Az online vitarendezési platform ide kattintva érhető elő:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home2.show>

14. JOGFENNTARTÁS, TULAJDONOSI KIKÖTÉS

14.1. Előfordulhat, hogy a felületen szereplő egyes termékek gyártása időközben megszűnik. Erre tekintettel a Vállalkozás fenntartja a jogot a már visszaigazolt megrendelések visszautasítására részben, vagy teljes egészben.

14.2. Részben történő teljesítés kizárólag a Vevővel való egyeztetést követően kerülhet sor. A termék vételárának előre történő kiegyenlítése esetén visszautalásra kerül az összeg 8 munkanapon belül.

15. SZERZŐI JOGOK, FELHASZNÁLÁSI FELTÉTELEK

15.1. Az irodalmi, tudományos és művészeti alkotások – köztük a jelen honlapon közzétett írásos és videós tartalmak, fotók – szerzői jogi védelemben részesülnek.

15.2. A weboldal teljes tartalmát az Üzemeltető előzetes írásbeli engedélye nélkül tilos egészben vagy részben másolni, továbbadni, terjeszteni.

15.3. A weboldalon található tartalmak közlése, feldolgozása, terjesztése csak a weboldal Üzemeltetőjének előzetes írásbeli engedélyével és a forrás feltüntetésével történhet.

15.4. Írásbeli engedély az Impresszumban közzétett elérhetőségeken kérhető.

15.5. Bárki használhat a jelen weblapra mutató hivatkozást (linket), azonban a felhasználás módja és terjedelme nem sértheti jelen jogi nyilatkozat egyetlen pontját sem.

15.6. Egyebekben tilos az Üzemeltetővel való kapcsolat valótlan, félrevezető módon való feltüntetése, az Üzemeltetőről, az általa értékesített termékekről vagy szolgáltatásokról valótlan vagy megtévesztő információk közzététele.

15.7. A jogosulatlan, illetve tiltott felhasználás büntető-, szabálysértési- és polgári jogi következményeket von vagy vonhat maga után.

15.8. A jogosulatlan – engedély nélküli – felhasználás esetére üzemeltető kötbért köt ki. A kötbér mértéke másolt fotónként, videónként, oldalanként és naptári naponként 100.000 Ft, azaz egyszázezer forint.

15.9. A bizonyításhoz közjegyzői tartalomtanúsítás készül a jogosulatlan felhasználó költségére.

15.10. A közjegyzői tartalomtanúsítás közokirat.

15.11. Egyebekben a weboldal Üzemeltetője követelheti a jogsértés miatt bekövetkezett anyagi és/vagy erkölcsi kárának megtérítését is.

16. MAGATARTÁSI KÓDEX

16.1. A Vállalkozás magatartási kódexnek nem veti magát alá.

17. ÉRVÉNYESSÉG

17.1. Jelen ÁSZF 2024. február 1-én lép hatályba, és visszavonásig érvényes. Eladó fenntartja a jogot arra, hogy az ÁSZF egyes rendelkezéseit módosítsa. Eladó az esetleges módosításokról Vevők számára tájékoztatást nyújt.

Nyilatkozat-minta elálláshoz

Címzett: dr. Farkas Nóra (postacím: 7400 Kaposvár, Németh István fasor 29. e-mail: hello@farkasnora.com)

Alulírott.....kijelentem, hogy gyakorlom elállási jogomat az alábbi termék/ek adásvételére irányuló szerződés tekintetében:

.....

Szerződéskötés időpontja /átvétel időpontja:

A fogyasztó neve, címe:

.....

A vételárat az alábbi bankszámlaszámra kérem visszautalni (abban az esetben töltsé ki, ha szeretné, hogy a vételár banki átutalással kerüljön visszautalásra):

.....

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

.....

Kelt:.....