

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Webáruházunk Általános Szerződési Feltételek dokumentuma a [Megbízható Boltok](#) Közösségének [webáruház ÁSZF kezelő](#) rendszerével készült.

Kérjük Önt, hogy az Általános Szerződési Feltételeket szíveskedjen átolvasni, amennyiben jelen Általános Szerződési Feltételekkel, a webáruház használatával, a termékekkel, a vásárlás menetével, vagy a szállítás menetével kapcsolatban kérdése van, vegye fel velünk a kapcsolatot az alábbiakban megadott elérhetőségek egyikén.

A webáruházat üzemeltető vállalkozás adatai

Név: REHUS ÁDÁM EV

Székhely: 8193 SÓLY ZRÍNYI MIKLÓS UTCA 14

Adószám: 56765331-1-39

Kapcsolattartó neve: Rehus Ádám

Számlavezető bank: Név: Erste

Számlaszám: 11600006- 00000000-79599339

(továbbiakban Eladó)

A webáruház elérhetőségei

Levelezési cím: info@emmavarazs.hu

Telefonszám: 06309432628

A cég elektronikus elérhetősége: info@emmavarazs.hu

A webáruház domain címe: <http://www.emmavarazs.hu>

Tárhelyszolgáltató adatai

Üzemeltető: Unas Kft

Bankszámlaszám: 10700426-46856700-51100005 Székhely: Sopron,
Kőszegi út 14.

Cégjegyzékszám: 0809015594

Adószám: 14114113208

Telefonszám: +36-99/200-200

E-mail: unas@unas.hu

A szerződés tárgyának lényeges tulajdonságai

A <http://www.emmavarazs.hu> webáruházban található termékek képezik az eladó és a vásárlók közötti szerződés tárgyát. A webáruházban található termékek egyedi jellemzői a termékoldalon találhatóak. A feltüntetett képek helyenként illusztrációk, így a termék tényleges színe nem mindig egyezik meg a valósággal. A termék mellett található vételár forintban értendő és mindig a kiválasztott termék bruttó ára.

A szerződés nyelve magyar. A szerződés nem minősül írásban kötött szerződésnek és nem kerül iktatásra. A szerződés a későbbiekben nem kereshető vissza. A szerződés magatartási kódexre nem utal. -

A rendelés menete

1. A termék kiválasztása

A vásárló a kiválasztott termék nevére, vagy fotójára kattintva megtekintheti a termék bővebb ismertetőjét. A termékfotón látható dekorációs elemek nem részei a terméknek, kivéve abban az esetben, ahol a termékleírás azt külön kiemeli.

2. A termék kosárba helyezése

A termék darabszámának megadását követően a vásárló a KOSÁR gombra kattintva tudja egy virtuális kosárba helyezni a terméket. A termék kosárba helyezésével még nem jön létre fizetési kötelezettség. Amennyiben szeretne további terméket a kosárba helyezni, válassza a VISSZA A TERMÉKEKHEZ gombot és tegye a kosárba a továbbiakban megvásárolni kívánt terméket, vagy termékeket. A kosár automatikusan kiszámítja a rendelés végösszegét.

3. A kosár tartalmának megtekintése

A rendelés során lehetőség van a kosár tartalmának megtekintésére, illetve módosítására. Amennyiben a kosár nem a megrendelni kívánt mennyiséget tartalmazza, abban az esetben a DARABSZÁM oszlopban található adatbeviteli mezőbe írja be a rendelni kívánt mennyiség darabszámát, majd nyomja meg a FRISSÍTÉS gombot. Amennyiben törölni kívánja a kosárban található termékeket, akkor nyomja meg a TÖRLÉS gombot. Amennyiben nem szeretne további terméket vásárolni és a termék, vagy termékek darabszámának és árának ellenőrzése során mindent rendben talál, abban az esetben kattintson a TOVÁBB A PÉNZTÁRHOZ gombra.

4. Regisztráció

A webáruházban lehetősége van regisztrálni, vagy regisztráció nélkül vásárolni. A regisztrációval gyorsabban tud a következő alkalmakkor a webáruházban vásárolni, naprakész lehet a rendelési állapotát illetően és figyelemmel kísérheti korábbi rendeléseit. Amennyiben regisztrál, akkor a regisztrációhoz szükséges adatok megadása után tud továbblépni a rendelési folyamatban. Amennyiben Ön már regisztrált vásárlónk, abban az esetben a bejelentkezéshez szükséges adatok megadásával továbbléphet. Ha a regisztráció nélküli vásárlás mellett dönt, akkor a számlázási és szállítási adatok megadása után tud továbblépni a rendelési folyamatban.

5. A vásárlással, szállítással és fizetéssel kapcsolatos adatok megadása

A rendelés során a számlázással kapcsolatos adatok (név, cím, e-mail cím, telefonszám) megadása szükséges. A webáruházrendszer a számlázási adatokat automatikusa tárolja, mint szállítási adat. Amennyiben számlázási és a szállítási adatok eltérőek, abban az esetben a A SZÁLLÍTÁSI CÍM MEGEGYEZIK A SZÁMLÁZÁSI CÍMMEL rubrikában lévő jelölést el kell távolítani, és a szállítási adatokat meg kell adni. A rendelési adatok megadása során Önnek lehetősége van a termék átvételi módját, és a termék fizetési módját kiválasztani. A MEGJEGYZÉS szövegdobozba tetszőlegesen adhat meg információkat a rendelésével kapcsolatban.

6. A rendelés ellenőrzése

A rendelés elküldése előtt még egyszer leellenőrizheti a megvásárolni kívánt termék árát, szállítási költségét, illetve a szállítási és számlázási adatokat. Amennyiben hibát észlel, abban az esetben nyomja meg a VISSZA gombot és a szükséges módosításokat végezze el!

7. A rendelés véglegesítése

Amennyiben a rendelés ellenőrzése során mindent rendben talál, abban az esetben a MEGRENDELEM gomb megnyomásával küldje el rendelését. A rendelés elküldésével elfogadja a webáruház Általános Szerződési Feltételeit és tudomásul veszi, hogy a rendelés fizetési kötelezettséggel jár.

A webáruházban történő rendelések esetén a Vásárló tekinthető ajánlattevőnek, így a Vásárló és az Eladó közötti szerződéskötés abban az esetben jön létre, mikor az Eladó az webáruházon keresztül történt ajánlattételt elfogadja. A webáruház által küldött automatikus rendelés visszaigazoló email nem tekinthető az ajánlattétel elfogadásának.

Árak

Áraink a rendelés időpontjában érvényes listaárak, amelyek a webáruházban a termékek mellett található. Az árak bruttó árak, alanyi adómentesen képzett árak. Az árak nem tartalmazzák a szállítási költséget.. A szállítási költség a pénztár folyamat során a megrendelés véglegesítése előtt, valamint a Szerződési Feltételek között is megtalálható.

Eljárás hibás ár esetén

Minden igyekezetünk ellenére előfordulhat, hogy a webáruházban a termék hibás áron szerepel. Hibásnak feltüntetett árnak minősül a 0 Ft-os termék ára, továbbá kedvezmények esetén a kedvezmények nem megfelelően feltüntetett ár. Pl. 5000Ft-os termék esetén 10%-os kedvezmény mellett feltüntetett 1000 Ft-os vételár. Hibás áron történő rendelés esetén is automatikus visszaigazoló e-mailt küldhet a rendszerünk, amely azonban nem tekinthető a rendelés elfogadásának. Ilyen esetben a hiba felismerése, illetve módosítása után azonnal tájékoztatjuk a Vevőt a termék helyes áráról.. A Vevő ezt

követően eldöntheti, hogy kéri-e a terméket a valós áron, vagy lehetőség van hogy bármely jogkövetkezmény nélkül elálljon a szerződéstől.

A rendelés feldolgozása

A megrendelések feldolgozása munkanapokon 18 óráig történik. Természetesen a Vásárló ezen időintervallumon kívül is leadhatja a megrendelését, amely a következő munkanapon kerül feldolgozásra.

A rendelés teljesítése

A megrendelt termékeket 1-5 munkanap munkanapon belül kiszállítjuk. Amennyiben az Eladó, a szerződésben megjelölt terméket azért nem tudja kiszállítani, mert az nem áll rendelkezésére, abban az esetben a Vevőt erről a tényről köteles haladéktalanul tájékoztatni, illetve a már kifizetésre került összeget a lehető legrövidebb időn belül, de legkésőbb harminc napnál nem később a fogyasztó részére visszatéríteni.

Adatbeviteli hibák javításának lehetősége

A rendelés során a Vevőnek folyamatosan lehetősége van a bevitt adatok javítására, vagy törlésére. Amennyiben Ön a javítani kívánt adatlapon már tovább lépett, de még nem véglegesítette a rendelését, abban az esetben célszerű a böngésző vissza gombjára kattintani a kívánt oldal megjelenéséig, ahol a módosítást már el tudja végezni. Ha a rendelés elküldése után szeretne módosítani a megadott adatokon, akkor a fentebb megadott elérhetőségek egyikén tudja jelezni módosítási szándékát. Ön a megrendelés véglegesítésével tudomásul veszi, hogy az Eladó a Vásárló hibás adatbeviteléből, illetve a pontatlanul megadott adatokból eredő Vásárlót érő károkért nem vonható felelősségre. A rendelés során pontatlanul megadott email cím, vagy a postafiók tárhelyének telítettsége a visszaigazolás hiányát okozhatja, ami megakadályozhatja a szerződés létrejöttét.

Visszaigazolás

Minden rendelésről e-mail visszajelzést küldünk. Ez azt jelenti, hogy a rendelés feladását követően egy automatikus e-mailt kap a rendelés beérkezéséről és később egyet a várható szállítási időpontról, vagy a rendelés elfogadásának tényéről. Telefonos egyeztetés esetén hívja a webáruház telefonszámát, vagy az emailben található telefonszámok bármelyikét. Eladó köteles a Vevő részére a megrendelést késedelem nélkül - 48 órán belül - visszaigazolni. Amennyiben ez nem történik meg, abban az esetben a Vevőt nem köti a megrendelése és nem köteles a kiszállított terméket átvenni.

Fizetési módok

Utánvét: Amennyiben a megrendelt termék értékét a termék átvételekor szeretné kifizetni, akkor válassza az Utánvétes fizetési módot. Ebben az esetben a vételárat és az esetleges szállítási költséget a futárszolgálatnak kell kifizetni, készpénzben.

Banki átutalás: Amennyiben a megrendelt termék árát banki átutalással szeretné kiegyenlíteni, abban az esetben válassza a Banki átutalás fizetési módot. A megjegyzés rovatba írja be a nevét és a rendelési azonosítót. Az átutaláshoz szükséges adatok (Kedvezményezett neve, Kedvezményezett bankszámlaszáma, Kedvezményezett bankja) megtalálhatók a webáruházat működtető vállalkozás adatai között.

Bankkártyás fizetés:

Webáruházunkban gyorsan és biztonságosan fizethet bankkártyával. Bankkártyás fizetés lépései: Válassza ki a megrendelni kívánt terméket, melynek összegét bankkártyás fizetéssel kívánja teljesíteni. A fizetési módok közül válassza ki a bankkártyás fizetési módot. Ezt követően átirányítjuk a megadott Bank biztonságos fizetést garantáló oldalára, ahol a kártyaadatokat tudja megadni a fizetés megkezdéséhez. A kártyaadatok megadását követően a Fizetés gombra kattintva indíthatja el a tranzakciót. A fizetést követően Ön visszatér a webáruházunk oldalára, ahol a tranzakció eredményéről kap visszaigazolást. A sikeres tranzakciót követően – ez a bankkártya érvényessége és a fedezet ellenőrzése utáni engedélyezést jelenti – a kiválasztott Bank elindítja a Vevő kártyájának megterhelését a kiválasztott áru(k) ellenértékével.

Barion fizetés: Amennyiben a rendelt termék értékét Barion rendszerrel szeretné kiegyenlíteni, úgy válassza a Barionnal való fizetési módot. Barionnal való fizetési mód választása esetén Ön kényelmesen és biztonságosan tud bankkártyával, vagy előre feltöltött egyenlegével fizetni webáruházunkban. A bankkártyás fizetéshez nem kötelező a regisztráció, elég megadnia bankkártyája számát, a lejárat dátumot és a hátoldalon található CVC kódot, valamint egy működő e-mail címet. Ha azonban regisztrál, soha többé nem kell begépelnie a kártyaszámot egyetlen Barion elfogadóhelyen sem, a fizetéshez elég az e-mail címe és jelszava. Ez nem csak kényelmes, de a biztonságot is növeli! Ön fizetés során Mastercard vagy Maestro bankkártyát, Visa vagy Electron bankkártya és Amex bankkártya használhat. Amennyiben Önnek nincs bankkártyája a fizetéshez használhatja az előre feltöltött Barion egyenlegét, amelyet átutalással, vagy készpénz befizetéssel tud feltölteni, illetve amire ismerősei, üzletfelei tudnak Önnek pénzt küldeni. Ebben az esetben e-mail címe és jelszava megadásával tud fizetni. A bankkártyás fizetésnek a vásárló részére nincsen és nem is lehet felára. A regisztráció és a Barion mobilalkalmazás, valamint a pénzfogadás és küldés ingyenes.

Termék ellenőrzése

Termék ellenőrzés: A vevő minden esetben köteles az áru sértetlenségét kézhezvételekor ellenőrizni. Ha futár jelenlétében történik az ellenőrzés és a termék sérült, akkor ne vegye át a terméket, készíttessen jegyzőkönyvet. Mennysiségi reklamáció, illetve sérülés miatti reklamáció akkor fogadható el maradéktalanul, ha a csomag felbontásáról videofelvétel készül, amelyen jó minőségben, egyértelműen látszik, hogy a csomag a felvétel indulásakor bontatlan volt (tehát a csomag minden oldala felvételre kerül), és a felvétel vágtatlanul rögzíti a csomag teljes tartalmát.

Szállítási módok

GLS házhoz szállítás: Amennyiben ezt a szállítási módot választja, a GLS futárszolgálat házhoz viszi Önnek a csomagját. A kézbesítés munkanapokon 8 - 17 óra között történik. Amennyiben az első kézbesítés sikertelen, a futár egy értesítőt hagy a postaládában. Az értesítőn található telefonszámon Ön fel tudja venni a kapcsolatot a futárszolgálattal és másik szállítási időpontot tud megadni. Az online csomagkeresés funkció segítségével a nap bármely szakában elérhető a csomagtörténet. A szállítás díja

1) Utánvét: 1889 Ft. Ingyenes 24 000 Ft feletti rendelés esetén.

2) Előre utalás és bankkártyás fizetés az oldalon: 1599 Ft. Ingyenes 18 000 Ft feletti rendelés esetén.

A változás jogát fenntarjuk!

A szállítástól való elállás

Amennyiben a vásárló által megrendelt termék nem áll az eladó rendelkezésére, abban az esetben az eladó fenntartja a jogot, hogy a már visszaigazolt rendelést részben, vagy egészben visszautasítsa. Részben történő teljesítésre a vevővel történt egyeztetést követően kerülhet sor. Ha az eladó a szerződéskötésben vállalt kötelezettségének nem tud eleget tenni, abban az esetben köteles a megrendelőt a lehető leghamarabb tájékoztatni.

A webáruház nem köt szerződést kiskorúakkal. Vevő a szerződési feltételek elfogadásával nyilatkozik arról, hogy nagykorú.

A Fogyasztót megillető elállási jog ismertetése:

A fogyasztó a 45/2014. (II. 26.) Kormányrendelet alapján jogosult az áru átvételét követő 14 napon belül indokolás nélkül elállni a vásárlástól. Ebben az esetben az Eladó köteles a fogyasztó által kifizetett teljes összeget haladéktalanul, de legkésőbb a fogyasztó elállási nyilatkozatának kézhezvételétől számított 14 napon belül visszatéríteni a fogyasztó részére. Az Eladó az elállási jog érvényesítése során a fogyasztó által kifizetett teljes összeget - ideértve a kiszállítási költséget is - visszafizeti a fogyasztó részére.

Amennyiben az Eladó az elállási vagy felmondási jogra vonatkozó tájékoztatási kötelezettségének nem tesz eleget, úgy az elállási vagy felmondási idő 12 hónappal meghosszabbodik. Ha az Eladó a termék kézhezvételének vagy a szerződés megkötésének napjától számított 14 nap lejártát követően, de 12 hónapon belül megadja a tájékoztatást, úgy az elállásra vagy felmondásra nyitva álló határidő e tájékoztatás közlésétől számított 14 nap.

Több termék adásvételekor, amennyiben az egyes termékek szállítása eltérő időpontban történik, úgy az utoljára szolgáltatott termék, illetve több tételből vagy darabból álló termék esetén az utoljára kézbesített tétel vagy darab kézhezvételtől számított 14 napon belül élhet a Fogyasztó az elállási joggal.

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.

A fogyasztó a szerződés megkötésének napja és a termék átvételének napja közötti időszakban is gyakorolja elállási jogát. A Fogyasztó elállási szándékának bejelentésére felhasználhatja az alábbi elállásnyilatkozat-mintát is:

Elállási / Felmondási nyilatkozat minta

A fogyasztó az alábbi elállási minta kitöltésével és elérhetőségünkre történő visszajuttatásával is gyakorolhatja az elállási jogát (csak a szerződéstől való elállási / felmondási szándék esetén töltsse ki és juttassa vissza).

Címzett: REHUS ÁDÁM EV

Cím: info@emmavarazs.hu

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

Termék/ek neve/i:

Szerződéskötés időpontja / átvétel időpontja:

A fogyasztó(k) neve:

A fogyasztó(k) címe:

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

Kelt:

Fogyasztó határidőben gyakorolja elállási jogát, amennyiben a termék kézhezvételétől számított 14. nap lejártá előtt elküldi elállási nyilatkozatát. Írásban történő elállás esetén elég csak az elállási nyilatkozatot elküldeni 14 napon belül. Postai úton történő jelzés alkalmával a postára adás dátumát, email vagy telefaxon keresztül történő jelzés esetén az email, illetve a fax küldésének idejét kell figyelembe venni.

A fogyasztót terheli annak bizonyítása, hogy az elállási jogot a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 20. §-ban meghatározottak szerint gyakorolja.

A vállalkozás kötelezettségei a fogyasztó elállása, vagy felmondása esetén

Ha a fogyasztó a 45/2014. (II. 26.) Kormányrendelet 22. §-nak megfelelően eláll a szerződéstől, a vállalkozás haladéktalanul, de legkésőbb az elállásról való tudomásszerzésétől számított tizennégy napon belül visszatéríti a fogyasztó által ellenszolgáltatásként megfizetett teljes összeget, ideértve a teljesítéssel összefüggésben felmerült egyéb költségeket, mint például a kiszállítás költsége. Az Eladó azonban nem

köteles a fogyasztó része megtéríteni azon többletköltségeket, amely az Eladó által felkínált legolcsóbb szokásos fuvarozási módtól eltérő szállítási mód választásából adódik.

A 45/2014. (II. 26.) Kormányrendelet 22. §-nak megfelelő elállás, vagy felmondás esetén az Eladó a fogyasztónak visszajáró összeget a fogyasztó által igénybe vett fizetési móddal megegyező módon téríti vissza. A fogyasztó kifejezett beleegyezése alapján az Eladó a visszatérítésre más fizetési módot is alkalmazhat, de a fogyasztót ebből adódóan semmilyen többletdíj nem terhelheti.

Ha a fogyasztó kifejezetten a legkevesbé költséges szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási módot választ, az Eladó nem köteles visszatéríteni az ebből eredő többletköltségeket.

Az Eladó jogosult a fogyasztó által kifizetett teljes összeg visszafizetését mindaddig visszatartani, amíg vissza nem kapta a terméket, vagy a fogyasztó nem igazolta hitelt érdemlően, hogy azt visszaküldte. Nem illeti meg az Eladót a visszatartás joga, ha vállalta, hogy a terméket maga fuvarozza vissza.

A vállalkozást a szerződés szerinti főkötelezettsége teljesítéséért járó ellenszolgáltatáson felül további pénzbeli követelésre feljogosító szerződési feltétel különösen nem tekinthető olyanak, mint amit a fogyasztó kifejezetten elfogadott, ha a vállalkozás olyan alapértelmezett opciót (előre kitöltött mezőt) alkalmaz, amelyet a fogyasztónak a többletösszeg fizetésének elkerülése érdekében el kellene utasítania. Ebben az esetben a vállalkozás köteles a fogyasztó részére az így kifizetett összeget visszatéríteni.

A fogyasztó kötelezettségei elállás vagy felmondása esetén

Amennyiben a fogyasztó élni kíván az indoklás nélküli elállási joggal, abban az esetben köteles az elállási szándékát tartalmazó elállási nyilatkozatot a termék kézhezvételétől számított 14 napon belül az alábbi elérhetőségek egyikére elküldeni:

Postázási cím: info@emmavarazs.hu

Email cím: info@emmavarazs.hu

Amennyiben a fogyasztó a 45/2014. (II. 26.) Kormányrendelet 22. §-nak megfelelően élni szeretne az elállási jogával, úgy köteles a terméket haladéktalanul, de legkésőbb az elállás közlésétől számított tizennégy napon belül az Eladó által megjelölt címre visszaküldeni, illetve a vállalkozásnak vagy a vállalkozás által a termék átvételére meghatalmazott személynek átadni. A határidő betartottnak minősül, ha a fogyasztó a terméket a határidő lejárta előtt elküldi.

A fogyasztó viseli az elállási jog gyakorlása miatt az áru visszaszolgáltatásával kapcsolatban felmerülő költségeket, kivéve ha az Eladó vállalja ezen költség viselését. A fogyasztót ezenfelül egyéb költség nem terheli. Webáruházunk esetében az Eladó nem vállalja át az áru visszaszállítási költségét, így az a vásárlót terheli.

Abban az esetben, ha az üzlethelyiségen kívül kötött szerződés megkötésével egyidejűleg a terméket kifuvarták a fogyasztónak, az Eladó saját költségén fuvarozza vissza a terméket, ha az jellegénél fogva postai küldeményként nem küldhető vissza.

A fogyasztó csak a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból eredő értékcsökkenésért felel. Nem felel a fogyasztó az értékcsökkenésért, ha a vállalkozás a fogyasztót nem tájékoztatja az elállási jogról.

A fogyasztót megillető elállási és felmondási jog alóli kivételek

A 45/2014. (II. 26.) Kormányrendelet 29. § (1)-nek alapján a fogyasztó nem gyakorolhatja az elállási jogát az alábbi esetben:

- Olyan nem előre gyártott termék esetében, amelyet a fogyasztó utasítása alapján vagy kifejezett kérésére állítottak elő, vagy olyan termék esetében, amelyet egyértelműen a fogyasztó személyére szabtak;
- Romlandó, vagy minőségét rövid ideig megőrző termék tekintetében;
- Olyan zárt csomagolású termék tekintetében, amely egészségvédelmi, vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontása után nem küldhető vissza;
- Olyan termék tekintetében, amely jellegénél fogva az átadást követően elválaszthatatlanul vegyül más termékkel;
- Szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetén a szolgáltatás egészének teljesítését követően, ha vállalkozás a teljesítést a fogyasztó kifejezett, előzetes egyeztetésével kezdte meg és a fogyasztó tudomásul vette, hogy a szolgáltatás egészének teljesítését követően felmondási jogát elveszíti;

Kellékszavatosság

Milyen esetben élhet Ön a kellékszavatossági jogával?

Ön az Eladó hibás teljesítése esetén az Eladóval 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 a vállalkozás 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 a vállalkozás 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 a vállalkozás 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 felhívom a figyelmét, hogy a szerződés teljesítésétől

számított két éves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait már nem érvényesítheti. Használt dolog esetén ez a határidő legfeljebb egy év.

Kivel szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét?

Őn a vállalkozással 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 Eladó 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. **Termékszavatosság**

Milyen esetben élhet Ön a termékszavatossági jogával?

Ingó dolog (termék) hibája esetén a fogyasztó eldöntheti, hogy a korábban ismertetett; kellékszavatossági jogot 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.

Jótállás

Az eladó a 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet alapján a rendelet 1. számú mellékletében felsorolt új tartós fogyasztási cikkek eladása esetén. A jótállási jog érvényesítése során a fogyasztó **kijavítási, kicserélési vagy pénzvisszafizetési** igénnyel élhet.

A fogyasztó a 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendeletet alapján kijavítást vagy kicserélést igényelhet, kivéve, ha a választott kellékszavatossági jog teljesítése lehetetlen, vagy ha az a kötelezettnek másik kellékszavatossági igény teljesítésével összehasonlítva - aránytalan többletköltséget eredményezne, figyelembe véve a szolgáltatás hibátlan állapotban képviselt értékét, a szerződésszegés súlyát és a kellékszavatossági jog teljesítésével a jogosultnak okozott érdeksérelmet.

A fogyasztó ellenszolgáltatás arányos leszállítását igényelheti, a hibát a kötelezett költségére maga kijavíthatja vagy mással kijavíttathatja, vagy a szerződéstől elállhat, ha a kötelezett a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta, e kötelezettségének a törvényben foglaltak szerinti feltételekkel nem tud eleget tenni, vagy ha a jogosultnak a kijavításhoz vagy kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt. Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.

A 2021 január első napjától az 1. mellékletben felsorolt új tartós fogyasztási cikkekre hibás teljesítés esetén az Eladó jótállásra köteles.

1.Jótállás időtartalma

Hibás teljesítés esetén a 151/2003 (IX.22.) Korm. rendelet alapján a termék ára határozza meg a jótállás időtartamát az alábbiak szerint:

- 10 000 forintot elérő, de 100 000 forintot meg nem haladó eladási ár esetén egy év,
- 100 000 forintot meghaladó, de 250 000 forintot meg nem haladó eladási ár esetén két év,
- 250 000 forint eladási ár felett három év

E határidő elmulasztása jogvesztéssel jár.

A jótállási határidő a fogyasztási cikk fogyasztó részére történő átadása, vagy ha az üzembe helyezést a vállalkozás vagy annak megbízottja végzi, az üzembe helyezés napjával kezdődik.

Ha a fogyasztó a fogyasztási cikket az átadástól számított hat hónapon túl helyezetteti üzembe, akkor a jótállási határidő kezdő időpontja a fogyasztási cikk átadásának napja.

A fogyasztási cikk kijavítása esetén a jótállás időtartama meghosszabbodik a javításra átadás napjától kezdve azzal az idővel, amely alatt a fogyasztó a fogyasztási cikket a hiba miatt rendeltetészerűen nem használhatta.

2. Jótállás igény érvényesítése

A jótállást a fogyasztó a jótállási jegy bemutatásával gyakorolhatja. A jótállási jegy szabálytalan kiállítása vagy a jótállási jegy fogyasztó rendelkezésére bocsátásának elmaradása a jótállás érvényességét nem érinti. A jótállási jegy fogyasztó rendelkezésére bocsátásának elmaradása esetén a szerződés megkötését bizonyítottnak kell tekinteni, ha az ellenérték megfizetését igazoló számlát vagy nyugtát a fogyasztó bemutatja. Ebben az esetben a jótállásból eredő jogok az ellenérték megfizetését igazoló bizonylattal érvényesíthetőek.

A jótállási igény érvényesítésének nem feltétele a termék csomagolásának megőrzése és visszaszállítása.

3. Jótállási időn belüli javítások

3.1. A jótállási időtartam alatt a fogyasztási cikk első alkalommal történő meghibásodása esetén a vállalkozás részéről megállapítást nyer, hogy a fogyasztási cikk nem javítható, a fogyasztó eltérő rendelkezése hiányában a vállalkozás köteles a fogyasztási cikket 8 napon belül kicserélni. Ha a fogyasztási cikk cseréjére nincs lehetőség, a vállalkozás köteles a fogyasztó által bemutatott, a fogyasztási cikk ellenértékének megfizetését igazoló bizonylaton számlán, nyugtán feltüntetett vételárat 8 napon belül a fogyasztó részére visszatéríteni.

3.2. Ha a fogyasztási cikk kijavítására a kijavítási igény vállalkozás részére való közlésétől számított 30 napig nem kerül sor,- a fogyasztó eltérő rendelkezése hiányában – a vállalkozás köteles a fogyasztási cikket a harminc napos határidő eredménytelen elteltét követő 8 napon belül kicserélni. Ha a fogyasztási cikk cseréjére nincs lehetőség, a vállalkozás köteles a fogyasztó által bemutatott, a fogyasztási cikk ellenértékének megfizetését igazoló bizonylaton számlán vagy nyugtán feltüntetett vételárat a harminc napos kijavítási határidő eredménytelen elteltét követő 8 napon belül a fogyasztó részére visszatéríteni.

3.3. Ha a jótállási időtartam alatt a fogyasztási cikk három alkalommal (a háromszori javítás nem ugyanazon hibára vonatkozik) történő kijavítást követően ismét negyedszer is meghibásodik – a fogyasztó eltérő rendelkezése hiányában –, valamint ha a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 6:159. § (2) bekezdés b) pontja alapján a fogyasztó nem igényli a vételár arányos leszállítását és a Korm. rendelet 5. § új (5) bekezdés 6 fogyasztó nem kívánja a fogyasztási cikket a vállalkozás költségére kijavítani vagy mással kijavíttatni, a vállalkozás köteles a fogyasztási cikket 8 napon belül kicserélni. Ha a fogyasztási cikk kicserélésére nincs lehetőség, a vállalkozás köteles a fogyasztó által bemutatott, a fogyasztási cikk ellenértékének megfizetését igazoló bizonylaton – az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlán vagy nyugtán – feltüntetett vételárat a 8 napon belül a fogyasztó részére visszatéríteni.

3.4. Az 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelethez tartozó 1. melléklet 8. pontjában felsorolt fogyasztási cikkek közül az elektromos kerékpárra, elektromos rollerre, quadra, motorkerékpárra, segédmotoros kerékpárra, személygépkocsira, lakóautóra, lakókocsira, utánfutós lakókocsira, utánfutóra, valamint a 9. pontban meghatározott motoros vízi járműre nem vonatkoznak a 3.1.,3.2. és az 3.3 pontban leírtak. Természetesen ezen termékek esetében is törekednie kell az Eladónak a 15 napon belüli hibakijavításra. Amennyiben a javítás, csere időtartalma meghaladja a tizenöt napot, akkor az Eladó köteles a javítás vagy a kicserélés várható időtartalmáról a Vásárlót tájékoztatni.

3.5. Amennyiben a termék javítható a vállalkozásnak törekednie kell arra, hogy a javítást vagy a cserét legfeljebb 15 napon belül elvégezze. Ha a javítási idő vagy a csere ideje a 15 napot meghaladja, akkor a vállalkozás a fogyasztót tájékoztatni köteles a javítás vagy a csere várható időtartamáról. A tájékoztatás történhet elektronikus úton is, ha ehhez a fogyasztó előzetesen hozzájárult vagy a fogyasztó általi átvétel igazolására alkalmas más módon is történhet.

3.6. A rögzített bekötésű, illetve a 10 kg-nál súlyosabb, vagy tömegközlekedési eszközön kézi csomagként nem szállítható fogyasztási cikket - a járművek kivételével -az üzemeltetés helyén kell megjavítani. Ha a

kijavítás az üzemeltetés helyén nem végezhető el, a le- és felszerelésről, valamint az el- és visszaszállításról a vállalkozás, vagy - a javítószolgálatnál közvetlenül érvényesített kijavítás iránti igény esetén - a javítószolgálat gondoskodik.

3.7. A 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendeletben meghatározott új tartós fogyasztási cikkek esetében érvényesíteni lehet a három munkanapon belüli csereigényt. Ebben az esetben az eladó köteles a fogyasztási cikket kicserélni, feltéve, hogy a meghibásodás a rendeltetésszerű használatot akadályozza.

3.8. A kijavítás során a fogyasztási cikkbe csak új alkatrész kerülhet beépítésre.

3.9. A vállalkozás jótállási kötelezettsége alól csak abban az esetben mentesül,

- A termék hibája nem rendeltetésszerű használat miatt jelentkezett;
- A terméket szakszerűtlenül helyezték üzembe/szerelték össze;
- A termék hibáját túlfeszültség, hálózati hiba, elemi kár okozta.
- A termék hibája már a vásárláskor ismert volt
- A Vásárló által jelzett hiba nem észlelhető

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 szavatossági jogosultságoktól függetlenül megilletik.

3.10. Amennyiben a Vásárlónak a jótállással kapcsolatos minőségi kifogását az illetékes nem, vagy nem megfelelően rendezte, a Vásárló jogosult a megyei kereskedelmi és iparkamarák által működtetett békéltető testület eljárását kezdeményezni.

3.11. A fogyasztó és vállalkozás közötti szerződésben semmis az a kikötés, amelye 151/2003.(IX.22.) Korm rendelet rendelkezéseitől a fogyasztó hátrányára tér el.

Jótállási idő a 2020 december 31.ig vásárolt termékek esetén

Hibás teljesítés esetén az Eladó a tartós fogyasztási cikkekre kötelező 1 év jótállást vállal. E határidő elmulasztása jogvesztéssel jár. A jótállási határidő a fogyasztási cikk fogyasztó részére történő átadása, vagy ha az üzembe helyezést a vállalkozás vagy annak megbízottja végzi, az üzembe helyezés napjával kezdődik.

4. Hova fordulhat a fogyasztó a javítás iránti igényével?

A fogyasztó a javítás iránti igényét választása szerint a vállalkozás székhelyén, bármely telephelyén, fióktelepén, és a vállalkozás által a jótállási jegyen feltüntetett javítószolgálatnál közvetlenül is érvényesítheti.

5. Jótállási jegy

A jótállási jegy átadásának kötelezettsége minden esetben a terméket értékesítő vállalkozást terheli. 2021. január 1-től papír alapon és online is át lehet adni a jótállási jegyet.

A vállalkozás a jótállási jegy elektronikus úton való átadására legkésőbb a termék átadását vagy üzembe helyezését követő napon köteles. Ha a vállalkozás a jótállási jegyet elektronikus dokumentumként nem közvetlen megküldéssel adja át, hanem letöltést biztosító elérési cím formájában bocsátja azt a fogyasztó rendelkezésére, akkor az elektronikus jótállási jegy letölthetőségét a jótállási idő végéig nem szüntetheti meg, a letöltési cím elérhetőségét biztosítani kell. A vállalkozás a jótállási jegy elektronikus úton történő átadására legkésőbb a termék átadását vagy üzembehelyezését követő napon köteles.

1. Melléklet a 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelethez (2021. január 1-től)

1. Háztartási készülékek 10 000 Ft eladási ár felett, így különösen hűtőszekrény, fagyasztó, kombinált hűtőszekrény, villanytűzhely, mosógép, centrifuga, szárítógép és ezek bármely kombinációja, mosogatógép, vasaló, vízmelegítő, fűtő-, légkondicionáló- és egyéb légállapot-szabályozó berendezés, porszívó, gőzzel működő tisztítógép, szőnyegtisztító-gép, padlósúroló- és fényesítőgép, varrógép, kötőgép, villanybojler, szivattyú;
2. villamos energiával működtetett konyhai kisgépek 10 000 Ft eladási ár felett, így különösen mikrohullámú sütő, kenyérsütő, kenyérpíritó, kávéfőző, kávéfőzőgép, vízforraló, konyhai robotgép, grillsütő, olajsütő, ostyasütő, fánksütő, gofrisütő, szendvicssütő, elektromos palacsintasütő, elektromos pizzasütő, elektromos rotyogtatófazék, elektromos serpenyő, elektromos popcorn készítő, elektromos kontaktgrill, forgónyárs, mini tűzhely, rizsfőző készülék, tésztafőző, tojásfőző, ételpároló, légkeveréses főzőedény, gyümölcsaszaló;
3. gázkészülékek 10 000 Ft eladási ár felett, így különösen tűzhely, konvektor, gázkazán, gázbojler, gázgrill, gázszámoly, gázsütő, gázperzselő, gázlámpa;
4. motoros kerti gépek és nem motoros kertészeti eszközök 10 000 Ft eladási ár felett, így különösen kapálógép, fűnyíró, fűkasza, tologató fűnyíró;
5. motoros kézi szerszámok 10 000 Ft eladási ár felett, így különösen láncfűrész, fűrógép, ütvefűrógép, sarokköszörű, körfűrész, gyalu;
6. legalább egyéves kihordási idejű gyógyászati segédeszközök és készülékek, valamint napszemüvegek 10 000 Ft eladási ár felett;
7. egészségmegőrző termékek és eszközök 10 000 Ft eladási ár felett, így különösen elektromos masszírozó, mágneses termék, fényterápiás eszköz;
8. közlekedési eszközök 10 000 Ft eladási ár felett, így különösen kerékpár, elektromos kerékpár, elektromos roller, quad, motorkerékpár, segédmotoros kerékpár, személygépkocsi, lakóautó, lakókocsi, utánfutós lakókocsi, utánfutó;
9. motoros vízi járművek 10 000 Ft eladási ár felett;

10. gyermekgondozási cikkek 10 000 Ft eladási ár felett, így különösen pelenkázó-, illetve mosdató-állvány, babakocsi, magas- és asztalra szerelhető etetőszék, biztonsági gyermekülés;
11. gyermekmegfigyelő berendezések 10 000 Ft eladási ár felett, így különösen légzésfigyelő, szívhangfigyelő, bébiórzó;
12. gyermekhinták, csúszdák és hasonló tevékenységet igénylő gyermekjátékok bel- és kültéri, otthoni használatra 10 000 Ft eladási ár felett;
13. világítástechnikai termékek 10 000 Ft eladási ár felett, így különösen lámpatest, fényforrás;
14. biztonsági riasztó- és jelzőberendezések 10 000 Ft eladási ár felett;
15. elektronikus hírközlő végberendezések 10 000 Ft eladási ár felett, így különösen telefon, mobiltelefon, telefax-készülék, több funkciós készülék;
16. híradástechnikai készülékek 10 000 Ft eladási ár felett, így különösen üzenetrögzítő, kihangosító készülék; műholdvevő és AM Micro antenna rendszerek és ezek részegységei, televízió, projektor, videomagnó, rádió, autórádió, rádiós ébresztőóra, műholdas helymeghatározó, lemezjátszó, szalagos és kazettás magnó, CD-felvevő és lejátszó, DVD-felvevő és lejátszó, játékkonzol, Blu-ray lejátszó és -író, asztali médialejátszó, egyéni hangrendszer, keverőasztal, erősítő, hangszóró, hangfal, mikrofon és fülhallgató, head-set;
17. információtechnikai készülékek 10 000 Ft eladási ár felett, így különösen asztali számítógép, laptop, notebook, tablet, PDA, monitor, nyomtató, szkennel, fényképezőgép, film- és hangfelvevő kamera, videokamera és camcorder, diktafon, fotónyomtató, film- és diaszkennel, MP3 és MP4 lejátszó, hordozható médialejátszó, pendrive, memóriakártya, akkumulátor-töltő, számológép, zsebszámológép;
18. irodatechnikai berendezések 10 000 Ft eladási ár felett, így különösen iratmegsemmisítő, fénymásoló, laminológép;
19. írásvetítők és filmtechnikai berendezések 10 000 Ft eladási ár felett, így különösen film- és írásvetítő, filmnagyító, filmelőhívó- és filmfeldolgozó készülék;
20. optikai eszközök 10 000 Ft eladási ár felett, így különösen távcső, látcső, mikroszkóp, teleszkóp;
21. hangszeresek 10 000 Ft eladási ár felett;
22. órák és ékszerek 10 000 Ft eladási ár felett;
23. bel- és kültéri bútorok, fekvőmatracok 10 000 Ft eladási ár felett;
24. mérőműszerek, generátorok, tápegységek 10 000 Ft eladási ár felett;
25. lőfegyverek 10 000 Ft eladási ár felett;
26. sporteszközök, vadászathoz és horgászathoz kapcsolódó eszközök 10 000 Ft eladási ár felett;

27. villamos energiával működtetett szépségápolási eszközök 10 000 Ft eladási ár felett, így különösen hajszárító, hajformázó, testszőrnyíró gép, epilátor, villanyborotva;
28. nemes és félnemes szőrmésbőrből készült szőrmeruházati termékek 50 000 Ft eladási ár felett;
29. az előzőekben felsorolt termékcsoporthoz tartozó termékek tartozékai és alkotórészei 10 000 Ft eladási ár felett;
30. * nyílászárók 10 000 Ft eladási ár felett, így különösen ablak, kül- és beltéri ajtó, garázsajtó;
31. * árnyékolástechnikai eszközök 10 000 Ft eladási ár felett, így különösen kézi vagy motorosmeghajtású redőny, relaxa, napellenző, szalagfüggöny;
32. * kaputelefon, riasztóberendezés, kamerás megfigyelőrendszer 10 000 Ft eladási ár felett;
33. * garázkapu és egyéb kapu meghajtás, vezérlés 10 000 Ft eladási ár felett;
34. * zuhanykabin, kád, csaptelep 10 000 Ft eladási ár felett;
35. * napkollektor, napelemrendszerek 10 000 Ft eladási ár felett;
36. * játék hoverboard, játék elektromos roller, játék drón 10 000 Ft eladási ár felett;
37. * külön jogszabályban nyílt kategóriába sorolt drónok 10 000 Ft eladási ár felett.

Vásárlás utáni ügyfélszolgálat

A vásárló a megrendelést követően az alábbi elérhetőségeken keresztül veheti fel a kapcsolatot az ügyfélszolgálatunkkal garancia, jótállás, elállás vagy egyéb a rendeléssel, vagy a megrendelt termékkel kapcsolatban.

Az ügyfélszolgálat telefonszáma: 06305910584

Az ügyfélszolgálat e-mail címe: info@emmavarazs.hu

Panaszügyintézés lehetőségeinek ismertetése

A webáruház tevékenységével, vagy a webáruház által forgalmazott termékkel kapcsolatos panaszukat emailben és postai úton is benyújthatjuk a webáruház üzemeltetője részére. Amennyiben a webáruház üzlethelyiséggel is rendelkezik, úgy panaszukat személyesen is közölhetjük az eladóval. Az eladó az e-mailen vagy postai úton érkezett panaszra köteles érdemben írásban válaszolni és 25 napon belül a vásárló részére elküldeni.

Amennyiben az eladó a vásárló által megfogalmazott panaszt nem tartja jogosnak úgy azt köteles megindokolni és a vásárló részére írásban elküldeni, továbbá köteles írásban tájékoztatást adni, a vásárló részére, hogy panaszának jellege szerint, mely panaszügyintézési lehetőségek állnak rendelkezésére. Az eladó

köteles megadni a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti illetékes békéltető testület székhelyét, telefonos elérhetőségét, internetes elérhetőségét és levelezési címét.

Az eladó a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig köteles megőrizni. A Fogyasztó panasa jellegéből adódóan a Szolgáltató tevékenységével kapcsolatos panaszait az alábbi elérhetőségeken tudja bejelenteni.

Felhasználó a Szolgáltató tevékenységével kapcsolatos panaszait az alábbi elérhetőségeken tudja bejelenteni:

Levelezési cím: info@emmavarazs.hu

Telefonszám: 06305910584

Email cím: info@emmavarazs.hu

Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság 1125

Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/C.

Levelezési cím: 1530 Budapest, Postafiók: 5.

Telefon: +36 -1-391-1400 Fax: +36-1-391-1410 E-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu

Fogyasztóvédelmi hatóság

A fogyasztók a fogyasztóvédelmi panaszukat a lakhelyükhöz legközelebb eső illetékes járási hivatala fogyasztóvédelemmel foglalkozó munkatársainál jelentetik be. A panasz elbírálását követően szükség esetén lefolytatják a hatósági eljárást. A másodfokú hatósági feladatok – amelyeket korábban az NFH látott el – országos illetékességgel a Pest Megyei Kormányhivatalhoz kerültek. A járási hivatalok listája az alábbi linken található: <http://jarasinfo.gov.hu/>

Békéltető Testület

Amennyiben a vásárló fogyasztói panaszát elutasítjuk úgy Ön velünk szemben jogosult fogyasztói panasszal élni, melyet az Ön lakhelye, vagy tartózkodási helye szerinti illetékes Békéltető Testülethez nyújthat be. A békéltető testület eljárása a fogyasztó kérelmére indul. A fogyasztó békéltető testülethez fordulás feltétele, hogy a fogyasztó megkísérelje a vitát közvetlenül a vállalkozással rendezni. A közvetlen vitarendezés történhet személyesen a szolgáltató ügyfélszolgálatán, telefonon, e-mailben. További követelmény, hogy a testület eljárása iránti kérelem, melyet a testület elnökéhez kell benyújtani, tartalmazza az alábbiakat: a fogyasztó neve, lakóhelye, tartózkodási helye; annak a vállalkozásnak neve és székhelye, vagy telephelye mellyel a fogyasztó vitában áll; ha a fogyasztó annál a testületnél kívánja kérelmét benyújtani, amelyiknek az illetékessége a szerződés teljesítésének helyéhez igazodik, akkor a fogyasztónak meg kell jelölnie a szerződés teljesítésének helyét;

a fogyasztó álláspontját a fennálló vitáról, valamint azokat a tényeket, bizonyítékokat amik alátámasztják saját álláspontját;

a fogyasztó azon nyilatkozatát, ami igazolja azt, hogy a vitát megkísérelte rendezni közvetlenül a vállalkozással; a fogyasztónak nyilatkoznia kell továbbá arról is, hogy nem kezdeményezett eljárást a vitás ügyében másik békéltető testületnél, nem kezdeményezett közvetítői eljárást, illetve polgári peres eljárást; tartalmaznia kell azt, hogy mit kér, milyen döntés meghozatalát várja a testülettől. végül a kérelmen szerepelnie kell a fogyasztó aláírásának

Mindezek mellett a kérelemhez csatolni kell minden olyan iratot, melyre a fogyasztó bizonyítékként hivatkozik, továbbá azon iratokat is, melyek bizonyítják, hogy a fogyasztó megkísérelte a vita rendezését a vállalkozással, de az eredménytelen maradt.

Tájékoztatjuk Önt, hogy a vállalkozásunkat együttműködési kötelezettség terheli a békéltető testületi eljárásban.

Békéltető Testületek elérhetőségei:

Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület Címe:

6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.

Telefonszáma: (76) 501-525, (76) 501-500

Fax száma: (76) 501-538

Név: Dr. Horváth Zsuzsanna

E-mail cím: bekeltetes@bacsbekeltetes.hu

Baranya Megyei Békéltető Testület

Címe: 7625 Pécs, Majorossy Imre u. 36.

Levelezési címe: 7602 Pécs, Pf. 109.

Telefonszáma: (72) 507-154

Fax száma: (72) 507-152

Név: Dr. Bodnár József

E-mail cím: bekelteto@pbkik.hu;

Békés Megyei Békéltető Testület Címe:

5601 Békéscsaba, Penza ltp. 5.

Telefonszáma: (66) 324-976, 446-354, 451-775

Fax száma: (66) 324-976

Név: Dr. Bagdi László

E-mail cím: bmkik@bmkik.hu; bekeltetes@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

Név: 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

Név: 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
Név: Dr. Horváth Károly
E-mail cím: info@csmkik.hu;

Fejér Megyei Békéltető Testület
Címe: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.
Telefonszáma: (22) 510-310
Fax száma: (22) 510-312
Név: 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
Név: Horváth László
E-mail cím: bekelto@gymskik.hu;

Hajdú-Bihar Megyei Békéltető Testület Címe:
4025 Debrecen, Petőfi tér 10. Telefonszáma:
(52) 500-749
Fax száma: (52) 500-720
Név: Dr. Hajnal Zsolt
E-mail cím: hbkik@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
Név: Dr. Gordos Csaba
E-mail cím: hkik@hkik.hu;

Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Békéltető Testület Címe: 5000 Szolnok,
Verseghy park 8.
Telefonszáma: (56) 510-610
Fax száma: (56) 370-005
Név: Dr. Lajkóné dr. Vígh Judit
E-mail cím: kamara@jnszmkik.hu;

Komárom-Esztergom Megyei Békéltető Testület
Címe: 2800 Tatabánya, Fő tér 36. Telefonszáma: (34)
513-010
Fax száma: (34) 316-259

Név: Dr. Rozsnyói György
E-mail cím: kemkik@kemkik.hu;

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

Pest Megyei Békéltető Testület
Címe: 1119 Budapest, Etele út 59-61. 2. em. 240.
Telefonszáma: (1)-269-0703
Fax száma: (1)-269-0703
Név: dr. Csanádi Károly
E-mail cím: pmbekelteto@pmkik.hu Honlap
cím: www.panaszrendezes.hu

Somogy Megyei Békéltető Testület Címe:
7400 Kaposvár, Anna utca 6.
Telefonszáma: (82) 501-000
Fax száma: (82) 501-046
Név: 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) 311-750
Név: 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
Név: 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
Név: Dr. Kövesdi Zoltán
E-mail cím: vmkik@vmkik.hu

Veszprém Megyei Békéltető Testület Cím:

8200 Veszprém, Budapest u.3.
Telefonszáma: 88/429-008,
Fax száma: 88/412-150
Név: dr. Vasvári Csaba elnök
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
Név: Dr. Molnár Sándor
E-mail cím: zmbekelteto@zmkik.hu, zmkik@zmkik.hu

Bírósági eljárás

Amennyiben a fogyasztó nem fordul békéltető testülethez, vagy az eljárás nem vezetett eredményre, úgy a fogyasztónak a jogvita rendezése érdekében lehetősége van bírósághoz fordulni.

A pert keresetlevéllel kell megindítani, amelyben az alábbi információkat kell feltüntetni: az eljáró bíróságot; a feleknek, valamint a felek képviselőinek nevét, lakóhelyét és perbeli állását; az érvényesíteni kívánt jogot, az annak alapjául szolgáló tényeknek és azok bizonyítékainak előadásával; azokat az adatokat, amelyekből a bíróság hatásköre és illetékessége megállapítható; a bíróság döntésére irányuló határozott kérelmet (kereseti kérelem).

A keresetlevélhez csatolni kell azt az okiratot, illetve annak másolatát amelynek tartalmára bizonyítékként hivatkozik.

Online vitarendezési platform

Az Európai Bizottság létrehozott egy honlapot, amelybe a fogyasztók bejegyezhetik magukat, így ezen keresztül lehetőségük nyílik, hogy online vásárláshoz kapcsolódó jogvitáikat ezen keresztül rendezzék egy kérelem kitöltésével, elkerülve a bírósági eljárást. Így a fogyasztók tudják érvényesíteni jogaikat anélkül, hogy például a távolság meggátolná őket ebben.

Magyarország is köteles ún. online vitarendezési kapcsolattartó pontot működtetni, ahol minimum két tanácsadónak kell rendelkezésre állnia, akik segítik a vitás feleket, ha az eljárással kapcsolatban kérdésük merülne fel. Ezt a feladatot hazánkban a Budapesti Békéltető Testület látja el.

Az online vitarendezési platform az alábbi linken érhető el:

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=HU> Hatályba lépés dátuma: 2020.03.11.