

# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

## ÁSZF

A [www.epitojatek.hu](http://www.epitojatek.hu)

elektronikus kereskedelmi szolgáltatásokat nyújtó weboldal

Általános Szerződési Feltételei.

Verziószám: 1.1

Közzététel dátuma: 2023.03.20-tól

### Bevezető

Jelen Általános Szerződési Feltételek (továbbiakban: ÁSZF) hatálya a Vállalkozás [www.epitojatek.hu](http://www.epitojatek.hu) weboldalán (továbbiakban: weboldal) - az ÁSZF elfogadásával - létrejött jogviszonyokra terjed ki.

Az ÁSZF azzal a céllal jött létre, hogy rögzítse Polgári Törvénykönyv szerinti Vállalkozás és az Igénybe vevő, így a fogyasztó, továbbá a fogyasztónak nem minősülő jogi személyek, illetve jogi személyiség nélküli szervezetek elektronikus úton történő – weboldalon keresztül létrejött – szerződéskötéshez kapcsolódó jogokat és kötelezettségeket, továbbá tájékoztatást adjon az igénybe vevők részére a szerződés keletkezésével, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos minden fontos tényről és körülményről.

Az ÁSZF-ben rögzített, igénybe vevőkre vonatkozó jogok és kötelezettségek kizárólag a Polgári Törvénykönyv szerinti Fogyasztókra érvényesek.

Az ÁSZF, mint szerződési feltétel, a Vállalkozás által - több szerződés megkötése céljából - egyoldalúan, az Igénybe vevő közreműködése nélkül előre meghatározott tartalommal bír, amely tartalmat a Vállalkozás és weboldal szolgáltatásait Igénybe vevő (másik) fél egyedileg nem tárgyalta meg.

A weboldalon (keresztül) megvásárolható termékek azok részére elérhetőek, akik az ÁSZF

tartalmát a szerződéskötést megelőzően megismerték majd azt elfogadták.

Az ÁSZF-ben rögzített jogok és kötelezettségek alanyai, illetve azok fogalom meghatározásai:

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

– Igénybe vevő: az a természetes, illetve jogi személy vagy jogi személyiség nélküli szervezet, aki/amely információs társadalommal összefüggő szolgáltatást vesz igénybe.

– Fogyasztó: a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy.

Jelen ÁSZF tartalmának összeállítása az érvényben lévő jogszabályoknak megfelelően történt, így különösen:

– az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény,

– az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény,

– a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, valamint

– a Fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet.

! Kérjük, hogy a weboldalon történő megrendelése előtt figyelmesen olvassa

el az ÁSZF tartalmát!

1. A Vállalkozással kapcsolatos adatok

a.) A vállalkozás adatai

Név: POZITÍV ENERGIAFORRÁS Kft.

Cím: 8100 Várpalota Táncsics Mihály utca 3. fsz. 1.

E-mail cím: info@epitojatek.hu

Telefonszám: +36-20-3620018

A regisztráló hatóság neve: Veszprém Megyei Cégbíróóság

Cg.: 19 09 512668

Adószám: 22645094-2-19

## b.) Tárhelyszolgáltató adatai

Név: Sybell Informatika Kft

Székhely címe: 1158 Budapest, Késmárk u. 7./b. II. em. 206.

E-mail cím: hello@sybell.hu

## 2. Általános rendelkezések

### 2.1. A szerződés nyelve

Jelen Általános Szerződési Feltételek, valamint a weboldal, az ügyintézés és a panaszkezelés nyelve magyar.

### 2.2. A szerződés alakísága, iktatása és utólagos hozzáférhetősége

Jogi szempontból a weboldalon leadott megrendelések (elektronikus megrendelőlapok) nem írásban, hanem ráutaló magatartás formájában tett jognyilatkozatnak minősülnek. Tekintettel arra, hogy az ÁSZF elfogadása nem minősül írásba foglalt szerződésnek, a Vállalkozás, Igénybe vevővel megkötött szerződést egyedileg nem iktatja, de rögzíti a szerződéskötés dátumát, valamint tárolja – és a weboldalon elérhetővé teszi – az érvényben lévő és hatályon kívül helyezett minden ÁSZF-et (azokat a hatályba lépés dátumával és verziószámmal lát el), így mind a Vállalkozás, mind pedig az Igénybe vevő részére hozzáférhetővé válik a szerződés bármely későbbi időpontban. Az ÁSZF tartalma elsődlegesen szöveges formátumban érhető el a Vállalkozás weboldalának nyitó oldalán. Az ÁSZF változatlan formában történő tárolásának biztosítása érdekében a Vállalkozás PDF formátumban is közzéteszi az ÁSZF-et. A Vállalkozás az ÁSZF-et a közzétételének napjának dátumával és verziószámmal lát el, módosítás esetén a módosított ÁSZF-et közzéteszi. A módosított ÁSZF csak akkor lép hatályba, ha ahhoz az Igénybe vevő kifejezett hozzájárulását adta, ami hozzájárulást az Igénybe vevő a következő vásárlás során történő ÁSZF elfogadásával tud megtenni.

### 2.3. Magatartási kódex

A Vállalkozás nem csatlakozott a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény szerinti magatartási kódexhez, így jelen weboldal kereskedelmi gyakorlatával kapcsolatban magatartási kódex nem áll rendelkezésre.

## 24. A digitális adattartalom működése, valamint a hardverrel és szoftverrel

való együttműködési képessége

A weboldal a HTTP protokollt használja arra, hogy web-dokumentumokat jelenítsen meg az

Interneten keresztül - HTML formátumú weboldalán - az Igénybe vevő számára.

Az így (HTTP protokoll alapján) továbbított képek, grafikai elemek, video- és audioklipek, továbbá más adatok bármely modern böngészőn (az ismert böngészők aktuálisan legfrissebb verzióin) keresztül elérhetők, megjeleníthetők bármely olyan eszközön, amely alkalmas az említett böngészők futtatására.

A felhasználói élmény megfelelése érdekében az Igénybe vevőnek kell gondoskodnia arról, hogy a megfelelő böngésző mellett megfelelő sebességű Internet-hozzáférés álljon a rendelkezésére.

A weboldalon való vásárlás feltételezi, hogy az Igénybe vevő ismeri az Internet technikai és műszaki korlátait, és a használatával együtt járó hibalehetőségeket elfogadja.

A Vállalkozás nem felelős az Interneten továbbított adatok hibás továbbításáért és az Interneten felmerülő működési hibákért, melyek akadályozzák a zavartalan vásárlást, azok bármilyen okból is következtek be.

## 25. A digitális adattartalom és az alkalmazandó műszaki védelmi

intézkedések

A weboldal használata az Igénybe vevő számítógépére nézve nem jelent kockázatot, azonban a Vállalkozás

javasolja, hogy az Igénybe vevő használjon vírusirtó szoftvereket, illetve telepítse az operációs rendszer biztonsági frissítéseit. Az Igénybe vevő számítógépén található adatok védelme az Igénybe vevő feladata.

A weboldalra mutató linket bárki elhelyezhet saját honlapjának felületén a Vállalkozás külön hozzájárulása nélkül. Tilos linket úgy elhelyezni, hogy az a Weboldalt valamely más részeként jelenítse meg.

## 3. A megvásárolható termékek

### 3.1. A weboldalon megvásárolható termékek

A Vállalkozás a weboldalon részletesen feltünteti a termék nevét, a termékek lényeges

tulajdonságait, így a termék árát, - amennyiben szükséges - egységárát, járulékos költségeit (különösen: a

szállításért és a csomagolásért felszámított költségek) valamint megjeleníti a termék fotóját/fotóit. A termékek adatlapján megjelenített képek egyes esetekben eltérhetnek a valóságtól, illusztrációként szerepelhetnek.

A termékekre vonatkozóan megjelenített árak forintban értendők, tartalmazzák a törvényben előírt áfát és a csomagolási költséget is, azonban nem tartalmazzák a házhoz szállítás díját és utánvétes fizetés esetén az utánvét pénzkezelési díját, melyek a bruttó áron felül fizetendők.

Amennyiben akciós ár kerül feltüntetésre, úgy a Vállalkozás teljes körűen tájékoztatja az igénybe vevőt az akcióról és annak paramétereiről.

#### 4. A vásárlás általános rendje

A weboldalon keresztül rendelni csak regisztrációval lehetséges, a nap 24 órájában.

Csak magyarországi címre szállítandó megrendelést áll módunkban elfogadni. A

Magyarország területén kívüli, illetve egyéb címre történő szállítás lehetséges, minden ilyen esetben a Szolgáltató E-mailben előre egyeztet a vásárlóval a felmerülő plusz szállítási költségről. A megrendelés és szállítás költségét előre utalással vagy utánvétellel készpénzben vagy bankkártyával szükséges teljesíteni.

A termék vagy szolgáltatás megrendelésére irányuló szerződési jognyilatkozat megtétele (az ÁSZF elfogadása) minden esetben fizetési kötelezettséget von maga után!

#### 5. A szerződéskötés folyamata

##### 5.1. A szerződés lépései és technikai feltételei

a. A megvásárolható termék a "Kosárba teszem" feliratra vagy a termék oldalán az ugyan ezen felirattal ellátott gombra kattintva lehet a kosárba tenni. Egy-egy termékből egyszerre több is vásárolható a készlet erejéig.

b. A kosárba tételt követően a kosárba rakott termékek a weboldal fejrésében található "Kosár" jelű gombra kattintva nyitható meg, ahol lehetőség van a kosárba tett termékek törlésére és mennyiségének módosítására. A kosár a weboldal jobb felső részén található kosár ikonnal is megnyitható bármikor a vásárlási folyamat során.

c. Kosár tartalma

A kosárban lévő termékek mennyiségét az Igénybe vevő tetszése szerint módosíthatja (a mennyiség átírásával, illetve a plusz-mínusz gombok megnyomásával). Fontos, hogy ha módosítja a mennyiséget, akkor a "Kosár frissítése" felirattal ellátott gombra rá kell kattintani, hogy a kosár tartalma frissítésre kerüljön. A termék törlése a törölni kívánt termék sorának elején lévő kis "X" ikonra kattintással lehetséges.

A kosárban lévő termékek összesen bruttó összege a "Részösszeg"-nél, a szállítási díj a "Szállítás", a teljes fizetendő végösszeg a "Végösszeg" felirat mellett található.

Amennyiben folytatni szeretné a vásárlást, a "Nyitó oldal" vagy a "Termékeink" menüpontra kattintva teheti meg. Abban az esetben, ha szeretné befejezni a vásárlást a "Tovább a Pénztárhoz" gombra kell kattintania.

d. Pénztár

Bejelentkezés

A pénztárba belépve tud a már regisztrált Igénybe vevő bejelentkezni (ha még nincs bejelentkezve). A kattintás után kell megadni a felhasználónevet vagy email címet és a jelszót majd a "Bejelentkezés" gombra kell kattintani.

Regisztráció

Ha még nem regisztrált az Igénybe vevő, de szeretne regisztrált tag lenni, akkor a

"Számlázási adatok" alatt található "Fiók létrehozása?" szöveg előtti jelölőnégyzetet kell pipálnia (ezzel lehet kezdeményezni a vásárlással egybekötött regisztrációt).

Abban az esetben, ha az Igénybe vevő nem szeretne bejelentkezni vagy regisztrálni, vendégként (regisztráció nélkül) is vásárolhat.

Számlázási és szállítási adatok

Az Igénybe vevő a pénztárban tudja megadni a számlázási adatokat, illetve ha a számlázási címtől eltérő címre szeretné kérni a szállítást, a "Szállítás másik címre?" felirat előtti jelölőnégyzetet kell pipálni, majd ezután megadni a kért címadatokat.

Regisztrált Igénybe vevőknek, ha bejelentkeznek, ezen adatok automatikusan megjelennek, nem kell újból beírni, de ha változás történt, az adatok átírhatók.

A szállítási adatoknál a "További információk" résznél lehet megadni a futárnak vagy a

Vállalkozásnak szánt megjegyzéseket, mint pl: érkezéskor hívjanak fel mobilon, vagy, hogy 4-es kapucsengő, illetve, hogy a rendelést mondjuk egy fix napon kéri teljesíteni, stb.

Rendelés tartalma és fizetési információk

Itt ismételten áttekinthetők a rendelés részletei, így a megrendelésre kerülő áruk neve, azok bruttó összege (részösszeg) és a szállítási díj, valamint a fizetendő bruttó végösszeg.

Amennyiben az Igénybe vevő módosítani szeretne a rendelésén, vissza kell lépnie a kosárba és az előzőekben leírt módon korrigálhatja azt. Amennyiben az Igénybe vevő mindent rendben talált, ki kell választania a fizetési módot.

A fizetési módoknál a felsorolt lehetőségek közül lehet kiválasztani a megfelelőt. A kiválasztást követően az Igénybe vevő további információkhoz jut a választott fizetési móddal kapcsolatban.

Rendelés zárása

Amennyiben az igénybe vevő kiválasztotta a fizetési módot, el kell fogadnia az ÁSZF-et és - amennyiben a rendeléssel együtt hozza létre felhasználói fiókját - nyilatkoznia kell az

Adatkezelési Tájékoztató elolvasását és megértését az ezirányú nyilatkozat előtti kis jelölő négyzetre történő kattintással (pipálással).

A megrendelés zárásához az Igénybe vevőnek rá kell kattintania a "Megrendelés elküldése" feliratú gombra.

Megerősítés

A megrendelés elküldése után - amennyiben az Igénybe vevő nem a bankkártyás fizetési módot választotta - a rendelés megerősítésre kerül a weboldalon, ahol a rendelést leadó Igénybe vevő ismételten áttekintheti a rendeléssel kapcsolatos adatokat.

Amennyiben az Igénybe vevő a bankkártyás fizetési módot választott, a rendelés aktiválásakor elérhetővé válik az online fizetési felület, ahol is az igénybe vevő teljesítheti fizetési kötelezettségét. A fizetendő végösszeg - a megrendelés összesítése alapján - minden költséget tartalmaz!

e. Az Igénybe vevő a rendelés aktiválását követően haladéktalanul, de legkésőbb 48 órán belül e-mailben kapja meg a fogyasztói szerződése – Vállalkozás általi – megerősítését

(továbbiakban: visszaigazolás). A visszaigazolás tartalmazza a vásárolt termék

megnevezését, mennyiségi egységét, mennyiségét, egységárát, összesen értékét, fizetés

mód megjelöléseként az utánvétet és a szállítási költséget (a szállítási költség tartalmazza a csomagküldés díját, az utánvét pénzkezelési díját és a csomagolást is), linket az alkalmazható Eljárási/felmondási tájékoztatóhoz és elállási/felbontási nyilatkozat minta letöltéséhez való

linket.

f. A létrejött szerződés adatai véglegesek, így az elküldés után az Igénybe vevő által nem módosíthatók.

g. Amennyiben a visszaigazolás az előírt határidőn belül az Igénybe vevőhöz nem érkezik meg, az Igénybe vevő mentesül az ajánlati kötöttség vagy szerződéses kötelezettség alól. A megrendelés és annak visszaigazolása akkor tekintendő a Vállalkozáshoz, illetve a Igénybe vevőhöz megérkezettnek, amikor az számára hozzáférhetővé válik. Vállalkozás kizárja a visszaigazolási felelősségét, ha a visszaigazolás azért nem érkezik meg időben, mert az Igénybe vevő rossz e-mail címet adott meg a rendelés során, vagy az Igénybe vevő e-mail fiókjához tartozó tárhely telítettsége miatt nem tud üzenetet fogadni.

h. A megrendelések feldolgozása munkanapokon 10:00 - 16:00 óra között történik.

i. Vállalkozás fenntartja a jogot a már visszaigazolt megrendelések visszautasítására részben, vagy teljes egészben. Részben történő teljesítés kizárólag az Igénybe vevővel történő egyeztetést követően kerülhet sor!

j. Amennyiben a feldolgozás során kiderül, hogy a rendelés nem teljesíthető, úgy azt a Vállalkozás elutasítja, és erről, valamint az elutasítás okáról értesítést küld az igénybe vevő e-mail címére. Az elutasítást követően az Igénybe vevő újból rendelést adhat a weboldalon.

k. Ha a Vállalkozás a szerződésben vállalt kötelezettségét azért nem teljesíti, mert a szerződésben meghatározott termék nem áll rendelkezésére, a Vállalkozó erről az Igénybe vevőt haladéktalanul tájékoztatja, valamint a Vállalkozás az Igénybe vevő által fizetett összeget haladéktalanul, de legkésőbb harminc napon belül visszatéríti. E kötelezettség teljesítése Vállalkozást nem mentesíti szerződésszegése egyéb következményei alól.

l. A Fogyasztónak minősülő Igénybe vevő - amennyiben a megvásárolt termékre vonatkoztatva lehetséges - az elállás szabályai szerint élhet elállási jogával.

## 5.2. Az adatbeviteli hibák kijavítása

A kosárba tett áru, illetve annak a rendelés során választható paraméterei (különösen típus és mennyiség) -



amennyiben erre igény merülne fel - módosíthatóak. A bevitt adatokat az igénybe vevő a kosárba történő belépés után tudja módosítani - a vásárlási folyamat során, a rendelés elküldését (aktiválását) megelőzően bármikor -, illetve a rendelési folyamat végén történő ellenőrző felületen.

Ezen kívül a Vállalkozás a hiányos vagy hibás (nem megfelelő karakterek) adatbevitel esetén hibaüzenet megjelenítésével biztosítja az adatbeviteli hibák felismerhetőségét.

### 5.3. Fizetés, fuvarozás, teljesítési határidő és kiszolgáltatás

#### a. Fizetés

Az igénybe vevő a weboldalon különféle fizetési módok közül tud választani. Termék vásárlása esetén:

– előre utalás;

– utánvétel (az áru átvételével egyidejűleg, készpénzben vagy bankkártyával a futárnál).

Utánvétellel történő fizetési mód esetén a fizetés a Vállalkozás megbízott partnere

(futárszolgálat) részére történik készpénzben forintban vagy bankkártyával a termék kiszolgáltatásakor

(átadásakor). Ha az előre utalással megrendelt áru vételárát egy héten belül nem utalja át, illetve nem

egyenlíti ki bankkártyás fizetéssel, úgy munkatársunk megkísérli felvenni Önnel a kapcsolatot, hogy

tisztázza a nem fizetés okát. Ha a kapcsolatfelvétel nem sikerül a megrendelést a leadást követően 30 nap

után töröljük és erről elektronikus üzenetet (e-mailt) küldünk.

A fizetés minden fizetési mód esetén forintban történik.

#### b. Teljesítési határidő

Termékértékesítés esetén a Vállalkozás - abban az esetben, ha a megrendelt termékből van raktáron, 2-4 munkanapon belül teljesíti a termék kiszolgáltatására vonatkozó kötelezettségét.

A Vállalkozás készleteit meghaladó vagy raktáron nem lévő termékeink rendelésének

teljesítési határideje Felek között egyeztetésre kerül. Visszaigazolásunkban - telefonon, vagy e-mail-ben -

(nem az automata visszaigazolásban) pontos információkat szolgáltatunk a megrendelt termékek várható szállítási idejéről, körülményeiről.

#### c. Fuvarozás

Termék kiszolgáltatása esetén a csomag tartalmazza a megrendelt terméket.

A csomag nem tartalmazza az elektronikus úton már átadott dokumentumokat, így a számlát (e-számla), „A kellékszavatosságról, a termékszavatosságról és a jótállásról szóló tájékoztató”-t, valamint az “Elállási/Felmondási Tájékoztató”-t és Elállási/Felmondási Nyilatkozat mintát, továbbá az ÁSZF-et.

A csomagok kézbesítése munkanapokon történik 8-17 óra közötti időszakban.

Szállítási/fuvarozási díj: 1.300 HUF

A 15.000 forintot elérő vagy azt meghaladó rendelések esetén a Vállalkozás nem számít fel szállítási díjat.

#### d. Kiszolgáltatás termék vásárlása esetén

A kiszolgáltatás az áru Igénybe vevőnek történő átadását jelenti. Arra az esetre, ha a visszaigazolásban - a Vállalkozás által - megjelölt időszakban az Igénybe vevő nem tudja megoldani az áru átvételét, a visszaigazolást követően írásban (e-mailben) más nagykorú személyt is megnevezhet maga helyett átvételre jogosultként.

Abban az esetben, ha a szállítási cím vagy az átvétellel kapcsolatos megjegyzés nem egyértelmű, a Vállalkozás telefonon egyeztet az Igénybe vevővel. Ilyen esetekben a kiszállításhoz akkor intézkedünk, ha a fenti egyeztetések után pontosításra kerültek a kiszolgáltatáshoz szükséges adatok.

Az Igénybe vevő köteles a csomagot kézbesítéskor a futár előtt megvizsgálni, és termékeken, csomagoláson észlelt esetleges sérülés esetén köteles jegyzőkönyv felvételét kérni, sérülés esetén a csomagot nem köteles átvenni. Utólagos, jegyzőkönyv nélküli reklamációt Vállalkozás nem fogad el!

#### e. Kiszolgáltatási akadály és annak anyagi következményei

Kiszolgáltatási akadálynak minősül, ha a visszaigazolásban megjelölt időintervallumban a megadott szállítási helyen és időpontban nincs jelen sem az Igénybe vevő, sem (ha van ilyen) az átvételre jogosult személy. Ez esetben a Vállalkozás vagy annak fuvarozással megbízott partnere megkísérli felvenni a kapcsolatot az Igénybe vevővel – előbb a helyszínen, telefonon azonnali válasz hiányában pedig a megadott e-mail címen –, a kiszolgáltatás helyének és időpontjának újabb egyeztetése érdekében. A kapcsolatfelvétel eredménytelensége esetén a Vállalkozás jogosult elállni a szerződéstől, melyről írásbeli értesítést küld a Fogyasztónak az e-mail címére.

Amennyiben a kiszolgáltatásnak az akadálya az, hogy az Igénybe vevő által átvételre jogosultként megnevezett személy még nem töltötte be a 18. életévét, vagy erről nem lehet teljes bizonyossággal meggyőződni, akkor a Vállalkozás vagy annak csomagküldést végző megbízottja az előzőleg meghatározottak szerint újabb egyeztetést kísérel meg az Igénybe vevővel, annak eredménytelensége esetén pedig eláll a szerződéstől.

A fent rögzített kiszolgáltatási akadályok az Igénybe vevő magatartásának felróható, illetve érdekkörében bekövetkezett eseménynek minősülnek, melyre tekintettel elállás esetén a Vállalkozás jogosult a kiszállítás díjára. Amennyiben a kiszállítás eredetileg díjmentes volt az Igénybe vevő részére (pl.: a mennyiségi megrendelés esetén, értékhatár elérése miatt), a Vállalkozás 1.300 Ft kiszállítási díjat számol fel az Igénybe vevő részére.

#### f. Kupon használatának feltételei és a kuponok felhasználása

##### Kupon Felhasználási Feltételek

##### Általános kupon feltételek

- A. Az online kupon nem váltható át pénzre, nem adható vissza belőle pénz, vagyis, ha a vásárlás értéke nem éri el a kupon értékét, akkor az egész kupon felhasználásra kerül;
- B. A lejárt online kupon nem használható fel;
- C. Az online kupon átruházható harmadik személyre azáltal, hogy az Igénybevevő átadja a kuponkódot a harmadik személynek. Az ilyen jellegű átruházás csak a kupon Webáruházban történő felhasználására vonatkozik, a kupon megszerzésére nem;
- D. A kupon általában akciós termékekre is érvényesíthető, de klubtagsági kedvezménnyel nem minden esetben vonható össze (adott kuponról adott tájékoztatás szerint);
- E. Az online kupon többszörözése, utánképzése, másolása, hamisítása tilos abban az esetben is, ha a webáruházban egy kupon csak egyszer felhasználható;
- F. A Vállalkozás kizárja felelősségét az Igénybe vevő oldalán, a kupon elfogadására, illetve a kuponnal igénybe vehető szolgáltatásra, termékekre, a kupon jogosulatlan felhasználására vonatkozóan;
- G. A Vállalkozás jogosult egyoldalú érvényességi idő vagy online kupon felhasználási feltételeinek módosítására.

Kuponok beváltása (fizetés a kuponnal)

A Webáruházban lehetőség van arra, hogy az Igénybe vevő ún. kedvezménykupon felhasználásával vásároljon.

A Webáruház a megadott kupon érvényességét (hogy az érvényes-e az adott termékre, illetve lejárat dátumát) azonnal ellenőrzi és visszajelzi azt az Igénybe vevőnek, majd sikeres kuponbeváltást követően a kuponnal kapott kedvezmény, illetve a kupon sorszáma megjelenik a fizetendő összegben is.

6. A vásárlástól való elállási jog Fogyasztónak minősülő igénybe vevők esetén

A Fogyasztó 14 napon belül jogosult indokolás nélkül elállni e szerződéstől.

Az elállási/felmondási határidő:

– termék adásvételére irányuló szerződés esetében attól a naptól számított 14 nap elteltével jár le, amelyen Fogyasztó vagy a Fogyasztó által megjelölt – a fuvarozótól eltérő - harmadik személy a terméket átveszi.

Ha a Fogyasztó elállási/felmondási jogával élni kíván, elállási/felmondási szándékát tartalmazó egyértelmű nyilatkozatát köteles eljuttatni (például postán, telefaxon vagy elektronikus úton küldött levél útján) a Vállalkozás címére. Ebből a célból felhasználhatja a Vállalkozás által a Visszaigazolásban vagy a Vállalkozás weboldaláról letölthető Elállási/Felmondási Nyilatkozatmintát is.

A Fogyasztó határidőben gyakorolja elállási/felmondási jogát, ha a fent megjelölt határidő lejárt előtt elküldi elállási/felmondási nyilatkozatát.

Az elállás/felmondás joghatásai:

Ha a Fogyasztó eláll ettől a szerződéstől, haladéktalanul, de legkésőbb a Fogyasztó elállási nyilatkozatának kézhezvételétől számított 14 napon belül visszatérítjük a Fogyasztó által teljesített valamennyi ellenszolgáltatást, ideértve az odaút fuvarozási költséget is (kivéve azokat a többletköltségeket, amelyek amiatt merültek fel, hogy a Fogyasztó a Vállalkozás által felkínált, legolcsóbb szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási módot választott, valamint az utánvét esetleges díját.) A Vállalkozás a visszatérítés során a Fogyasztó által megadott bankszámlára történő utalásos fizetési módot alkalmaz. Ha a Fogyasztónak nincs bankszámlája, akkor Felek egyeztetnek a visszatérítés módjáról.

Termék adásvételére irányuló szerződés esetében, a Vállalkozás a visszatérítést mindaddig

visszatarthatja, amíg vissza nem kapja a terméket, vagy a Fogyasztó nem igazolta, hogy azt visszaküldte (a Vállalkozás a kettő közül a korábbi időpontot veszi figyelembe.)

A Fogyasztó köteles a Vállalkozás számára a terméket indokolatlan késedelem nélkül, de legkésőbb elállási nyilatkozatának közlésétől számított 14 napon belül visszaküldeni vagy átadni. A határidő betartottnak minősül, ha a 14 napos határidő letelte előtt elküldi a terméket.

A termék visszaküldésének közvetlen költségét a Fogyasztó viseli.

A Fogyasztó kizárólag akkor vonható felelősségre a termékben bekövetkezett értékcsökkenésért, ha az a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használat miatt következett be. Kiegészítés a Kormányrendelet szerinti minta tájékoztatóhoz - Kivételek a webáruház termékeivel kapcsolatos elállási jog alól; azaz a Fogyasztó nem élhet az elállási jogával az alábbi esetekben:

- a) olyan nem előre gyártott termék esetében, amelyet a Vásárló utasítása alapján vagy kifejezett kérésére állítottak elő, vagy olyan termék esetében, amelyet egyértelműen a Vásárló személyére szabtak;
  - b) romlandó vagy minőségét rövid ideig megőrző termék tekintetében;
  - c) olyan zárt csomagolású termék tekintetében, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontása után nem küldhető vissza (pl: táplálékkiegészítők);
  - d) olyan termék tekintetében, amely jellegénél fogva az átadást követően elválaszthatatlanul vegyül más termékkel.
  - e) 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;
  - f) lezárt csomagolású hang-, illetve képfelvétel, valamint számítógépes szoftver példányának adásvétele tekintetében, ha az átadást követően a fogyasztó a csomagolást felbontotta.
- Az elállási jog nem illeti meg a vállalkozást, azaz az olyan személyt, aki a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körében jár el.

- FIGYELEM: az építőjátékokhoz szervesen hozzátartozik annak csomagolási, rajzos doboza! Annak külső vagy belső csomagolásának kinyitása és/vagy bármiféle (pl. a visszaküldés során, nem megfelelő külső borító csomagolás miatti) sérülése értékcsökkenéshez vezet, azaz ilyen állapotban ugyanazt a terméket másnak teljes áron nem tudjuk értékesíteni. Ha a termék csomagolási rajzos doboza sérült, 40% értékvesztéssel számolunk. Ha az építőkockákat tartalmazó belső, átlátszó csomagolás(ok) is sérült(ek), akkor a terméket nem áll módunkban visszavenni akkor sem, ha egyébként minden egyes építőelem visszaküldésre került! Ilyen esetben azt kérésére szállítási költséggel terhelve utánvéttel visszaküldjük Önnek vagy max. 2 hónapig tároljuk. Esetleges félreértések elkerülése végett ajánljuk, hogy visszaküldés előtt a visszaküldendő termék állapotáról (bontatlan csomagolás), majd a becsomagolt állapotról fényképeket készíteni szíveskedjen. Ez akkor is hasznos lehet Önnek, ha a visszáru a visszaút során sérülne meg.

Utánvétellel visszaküldött terméket nem áll módunkon átvenni telephelyünkön, mivel ott készpénzt nem tartunk, továbbá visszatérítés előtt meg kell győződnünk a visszáru értékcsökkenés mentességéről!

## 7. Jótállás

A jótállás - hétköznapi és közismert nevén „garancia” - azt jelenti, hogy a jótállást nyújtó fél (eladó) a hibátlan teljesítésért olyképpen felel, hogy a jótállás időtartama alatt felmerült minőségi kifogás esetén a felelősség alól csakis akkor mentesül, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után, jellemzően a termék fogyasztó által történő nem rendeltetésszerű használatára vagy kezelésére keletkezett.

Jótállásnál tehát mindig a Vállalkozásnak kell bizonyítania, ha mentesülni akar a felelőssége alól, hogy a hivatkozott hiba oka a teljesítés (például: áru átadása után keletkezett és a terméket megvásárló igénybe vevő nem rendeltetésszerű használatának a következménye).

A jótállási igény a jótállási határidőben érvényesíthető.

A jótállási kötelezettség teljesítése azt a vállalkozást terheli, amelyet a fogyasztóval kötött szerződés a szerződés tárgyát képező szolgáltatás nyújtására kötelez. A jótállásból eredő jogokat a fogyasztási cikk tulajdonosa érvényesítheti, feltéve, hogy fogyasztónak minősül.

A kötelező jótállás időtartama 1 év - e határidő elmulasztása jogvesztéssel jár -, amelynek

kezdő időpontja a termék a terméket megvásárló Igénybe vevőnek történő átadása, vagy ha az eszközt üzembe kell helyezni és azt a forgalmazó vagy annak megbízottja végzi, akkor az üzembe helyezés napja (tehát a jótállási idő nem feltétlenül a vásárlás napján kezdődik).

A Fogyasztó a (kötelező) jótállás keretében a jótállási idő alatt felmerülő minőségi kifogás esetében kérheti a termék kijavítását vagy cseréjét. A Fogyasztó a kijavítás iránti jótállási igényét közvetlenül a jótállási jegyen feltüntetett javítószolgálatnál is jelezheti. Ez esetben a javítószolgálat köteles a Vállalkozást haladéktalanul értesíteni a jótállási igény bejelentéséről.

A vállalkozásnak (vagy a javítószolgálatnak) törekednie kell arra, hogy a kijavítást vagy kicserélést legfeljebb tizenöt napon belül elvégezze.

Abban az esetben, ha a Vállalkozás vagy a javítószolgálat az átvételtől számított 15 napon belül nem végezte el a javítást és a csere nem lehetséges (pl.: készlethiány miatt), az ellenszolgáltatás arányos leszállítását igényelheti.

A Fogyasztó a hibát a Vállalkozás költségére maga kijavíthatja vagy mással kijavíttathatja, vagy a szerződéstől elállhat, ha a vállalkozás a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta, e kötelezettségének a megfelelő határidőn belül, a fogyasztó érdekeit kímélve nem tud eleget tenni, vagy ha a fogyasztónak a kijavításhoz vagy kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt.

Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.

A jótállásból eredő jogokat a dolog tulajdonjogának átruházása esetén az új tulajdonos érvényesítheti a jótállást vállaló kötelezettel szemben.

#### 8. Kellékszavatossági jog az Igénybe vevőnek

A kellékszavatosság azt jelenti, hogy bármilyen termék eladásáról is legyen szó, a Vállalkozás (a termék eladója, a szolgáltatásnyújtást teljesítő fél) a termék hibájáért (pontosabban: a vásárláskor a termékben már meglévő hibák miatt bekövetkező hibáért) kellékszavatossági felelősséggel tartozik.

A szavatosság körében a vásárló köteles bizonyítani „igazát”, vagyis azt, hogy a hiba oka már a vásárláskor megvolt a termékben és a hibát nem a vevői rendeltetésellenes használat okozta. Szavatosságnál a fogyasztói szerződésekre irányadó - azaz a Ptk. alapján fogyasztónak nem minősülő vevőre nem vonatkozik ez a szabály – és a fő szabály alól kivételt képező szabály, miszerint a teljesítéstől számított 6

hónapon belül felismert hiba esetén vélelmezni kell (úgy kell tekinteni), hogy a hiba oka már a teljesítés időpontjában is megvolt.

A Vállalkozás kellékszavatossági felelőssége objektív, vagyis független attól, hogy tudta-e, hogy hibában (pontosabban hibaokban) szenvedő terméket adott el, vagy sem.

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. Fogyasztó köteles a hibát annak

felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított kettő hónapon belül közölni.

Nem számít bele az elévülési időbe a kijavítási időnek az a része, amely alatt a jogosult a

dolgot rendeltetésszerűen nem tudja használni. 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. Ha a jogosult a szavatossági igényét a dolognak – a

megjelölt hiba szempontjából – elkülöníthető része tekintetében érvényesíti, a szavatossági igény a dolog egyéb részeire nem minősül érvényesítettnek.

Fogyasztókkal kapcsolatos egyéb jogok és kötelezettségek:

A Fogyasztó - választása szerint - az alábbi kellékszavatossági igényekkel élhet:

- elsősorban kijavítást vagy kicserélést igényelhet, kivéve, ha a választott

kellékszavatossági jog teljesítése lehetetlen, vagy ha az a vállalkozásnak - másik

szavatossági 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; vagy

- másodsorban az ellenszolgáltatás arányos leszállítását igényelheti, a hibát a

vállalkozás költségére maga kijavíthatja vagy mással kijavíttathatja, vagy a szerződéstől

elállhat, ha a vállalkozás a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta, e kötelezettségének a

megfelelő határidőn belül, a fogyasztó érdekeit kímélve nem tud eleget tenni, vagy ha a

fogyasztónak a kijavításhoz vagy kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt. Jelentéktelen hiba miatt

elállásnak nincs helye.



A Fogyasztó a választott kellékszavatossági jogáról egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban Fogyasztó viseli, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra a Vállalkozás adott okot.

A elévülési határidőn túl kellékszavatossági jog már nem érvényesíthető!

Kellékszavatossági igény érvényesítésekor - a szavatossági idő teljes időtartama alatt, azaz itt nincs kivétel – a szerződés megkötését a Fogyasztónak kell bizonyítania. Ha a Vállalkozás a szerződés megkötését vitatja, felhívja a Fogyasztó figyelmét a panasztétel lehetőségére és a panasz intézésének módjára.

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

A Vállalkozás a fogyasztói kifogásokat (szavatossági és jótállási igény bejelentését) a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó

szavatossági és jótállási igények intézéséről szóló 19/2014. (IV. 29.) NGM rendeletben meghatározott alapján - a Nemzeti Fejlesztési Minisztérium által közzétett - "Jegyzőkönyv a fogyasztói kifogásokról" elnevezésű dokumentumban rögzíti.

#### 9. Termékszavatossági jog a Fogyasztó részére

A termékszavatosság alapján a gyártó közvetlenül felel a hibás ingó(!) dolog hibájáért a Fogyasztóval szemben, de csak a jogi értelemben vett Fogyasztóval (fogyasztóval) szemben.

Termékszavatosság esetén a termék akkor hibás, ha a forgalomba hozatalkor (amikor a konkrét termék a gyártó fennhatósága alól kikerül, és nem akkor, amikor a terméktípus megjelent a piacon) hatályos minőségi követelményeknek nem felel meg, vagy nem rendelkezik a gyártó által adott leírásban szereplő tulajdonságokkal.

A termékszavatosság a gyártót a termék forgalomba hozatalától számított két évig terheli.

Ezen igényérvényesítési határidő azonban annyiban eltér a kellékszavatossági határidőtől, hogy nem elévülési, hanem jogvesztő, azaz ezt követően már termékszavatossági igényt nem lehet érvényesíteni.

A termékszavatosságból eredő jogok tulajdonváltás esetén az új tulajdonost illetik meg.

A Fogyasztó termékszavatossági igényét kizárólag az ingó dolog gyártójával vagy

forgalmazójával szemben gyakorolhatja. A termék hibáját termékszavatossági igény érvényesítése esetén a Fogyasztónak kell bizonyítania.

A gyártótól a Fogyasztó/fogyasztó elsősorban kijavítást kérhet. Ha a kijavítás megfelelő határidőn belül, vagy a Fogyasztó/fogyasztó érdekeinek sérelme nélkül nem lehetséges, akkor cserét kérhet. Azaz pénzbeli orvoslásra, árleszállításra és elállásra nincs mód, hiszen értelemszerűen a gyártó és a Fogyasztó/fogyasztó között nem jött létre szerződés, így „pénzátadásra” vagy szerződéstől való elállásra sem tud sor kerülni.

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.

Fogyasztó 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.

A termékszavatosság a kellékszavatosságtól abban tér el, hogy a termékszavatosság:

- 1) kizárólag ingó dolog (termék) hibája esetén áll fenn;
- 2) kizárólag fogyasztó érvényesítheti, de az új tulajdonost is megilleti ez a jog;
- 3) közvetlenül a gyártónak (forgalmazónak, importálónak) kell helytállnia;
- 4) sokkal szűkebb körben minősül hibásnak a termék, amely alapján a gyártó felelőssége fennáll;
- 5) a fogyasztó kizárólag a termék kijavítását vagy kicserélését igényelheti;
- 6) végig a fogyasztót terheli annak bizonyítása, hogy a termék hibás volt;
- 7) a termékfelelősség alól a gyártó kizárólag a törvényben felsorolt esetekben mentesül;

8) az igényérvényesítés határideje 2 év, amely a termék forgalomba hozatalától számítódik és jogvesztő (nem elévülési).

10. A Fogyasztó kötelezettségeinek szerződés szerinti legrövidebb időtartama

Három napos cseregarancia

Egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló kormányrendelet értelmében, a rendelet hatálya alá tartozó termékek esetében, ha a fogyasztó a fogyasztási cikk meghibásodása miatt a vásárlástól (vagy üzembehelyezéstől) számított három munkanapon belül érvényesít csereigényt. Ez esetben a vállalkozás nem hivatkozhat Ptk. szerinti aránytalan többletköltségre, hanem köteles a fogyasztási cikket kicserélni, feltéve, hogy a meghibásodás a rendeltetésszerű használatot akadályozza.

Tekintettel arra, hogy a kötelező jótállás idején a bizonyítási teher a kereskedő oldalán áll, így a hiba gyártási eredetének felderítése érdekében akár szakvéleményezésre is küldhetik a készüléket.

A három munkanapon belüli csereigény esetén a forgalmazó nem választhatja az áru kijavítását, hanem köteles a meghibásodott árut – amennyiben van ugyanolyan árucikk a forgalmazónál – előzetes vizsgálat nélkül azonnal kicserélni, az előzetes vizsgálatot igénylő kijavításra nem ad a jogszabály lehetőséget, ebből értelemszerűen következik a meghibásodott fogyasztási cikk azonnali kicserélésének kötelezettsége a forgalmazó részéről.

Jótállás

A "háromnapos cseregarancia" hatálya alá nem tartozó olyan tartós fogyasztási cikkek esetében, amire kormányrendelet kötelező jótállást ír elő, a Fogyasztó a vásárlás napjától (vagy beüzemelését igénylő termék esetében a beüzemelés napjától) számított egy éven belül élhet jótállási kötelezettségével. Jótállási igény érvényesítésekor a jótállásra kötelezettnek 15 nap áll rendelkezésére, hogy a terméket megjavítsa. Amennyiben ez nem teljesül, a Fogyasztó másik szavatossági jogra is áttérhet.

Kellékszavatosság

A Vállalkozás által forgalmazott termékekre vonatkozóan a Fogyasztó - a szerződés teljesítésétől számított két éven belül – kellékszavatossági jogát (kijavítást, cserét, árleszállítást, vagy végső soron el is állhat a szerződéstől) érvényesítheti, amennyiben a termék hibája már a vásárláskor fennállt. Fogyasztó köteles a hibát annak felfedezése után

haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított kettő hónapon belül közölni. A Fogyasztó a szerződés teljesítésétől számított két éves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait már nem érvényesítheti.

#### Termékszavatosság

Amennyiben a Fogyasztó által megvásárolt ingó dolog a forgalomba hozatalkor hatályos minőségi követelményeknek nem felelt meg, vagy nem rendelkezett a gyártó által adott leírásban szereplő tulajdonságokkal, a Fogyasztó termékszavatossági jogával élhet a termék forgalomba hozatalától számított két éven belül (a két év jogvesztő, nem elévülési).

(Szerződés hiányában a jogvesztő határidő kezdete nem a teljesítés /vásárlás/ időpontja, hanem a gyártó által történő forgalomba hozatal (amikor a konkrét termék a gyártó fennhatósága alól kikerül, és nem akkor, amikor a terméktípus megjelent a piacon).

#### 11. Panaszkezelés

a. Elsősorban a vállalkozást keresse fel panaszával (a vállalkozás panaszkezelési módja)

A Vállalkozás arra törekszik, hogy a Fogyasztó részéről felmerült panaszokat "házon belül" megoldja és a Fogyasztó meglegedésére, a lehető leghamarabb orvosolja azt.

A Fogyasztó 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 vonatkozó panaszát szóban vagy írásban közölheti a Vállalkozással.

#### Szóbeli panasz kezelése

A Vállalkozás a hozzá beérkező szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. 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 jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát

- a) személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben átadja a fogyasztónak,
- b) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a fogyasztónak legkésőbb a panasz beérkezését követően harminc napon

belül írásban - érdemben - válaszolja meg a fogyasztó részére. Amennyiben a Vállalkozás elutasítja a panaszt, a fogyasztó részére a panaszt elutasító álláspontját megindokolja.

A panaszról felvett jegyzőkönyv tartalmazza az alábbiakat:

- a) a fogyasztó neve, lakcíme,
- b) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- c) a fogyasztó panaszának részletes leírása, a fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- d) a vállalkozás nyilatkozata a fogyasztó panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
- e) a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével - a fogyasztó aláírása,
- f) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- g) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

A Vállalkozás a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény szerinti (a telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt) szóbeli (illetve ettől eltérő módon tett) kifogás esetén a Nemzeti Fejlesztési Minisztérium által közzétett jegyzőkönyvet használja:

[https://fogyasztovedelem.kormany.hu/sites/default/files/jegyzokonyvminta\\_szobeli\\_panaszrol\\_2.1.pdf](https://fogyasztovedelem.kormany.hu/sites/default/files/jegyzokonyvminta_szobeli_panaszrol_2.1.pdf)

Írásbeli panasz esetén

A Vállalkozáshoz írásban érkezett panaszt a Vállalkozás a beérkezését követően harminc napon belül írásban válaszolja meg és küldi meg egyidejűleg a Fogyasztó részére, ami válasz a panasz elutasítása esetén tartalmazza az elutasítás indoklását is.

A panasz elutasítása esetén - legyen az szóbeli vagy írásbeli - a Vállalkozás írásban tájékoztatja a Fogyasztót - elutasító álláspontján, valamint annak indoklásán felül - arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A tájékoztatás tartalmazza továbbá az illetékes hatóság, illetve a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. A tájékoztatás arra is kiterjed, hogy a vállalkozás a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást.

A Vállalkozás a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig megőrzi, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatja.

A Vállalkozás az alábbi elérhetőségein fogadja a fogyasztói panaszokat:

Postai levelezési cím: POZITÍV ENERGIAFORRÁS Kft. 8100 Várpalota Táncsics Mihály utca 3. fsz. 1.

E-mail cím: info@epitojatek.hu

b. Másodsorban vegye igénybe az Online Vitarendezési Platformot

A hazai vállalkozások kötelesek együttműködni a hazai békéltető testületekkel, máskülönben fogyasztóvédelmi bírságot kapnak. A cégek képviselőinek szintén előnyös az online békéltető honlap, mivel időt, pénzt spórolva nem kell megjeleniük sem nekik, sem pedig a fogyasztónak személyesen. A vitás felek és a testület közötti párbeszéd végig a világhálón folyik és a megoldásra irányuló ajánlatukat néhány kattintással teszik meg.

Az egy egyszerű regisztrációt követő bejelentkezés után könnyűszerrel nyújthatja be panaszát az online békéltető honlapon keresztül. Az így bejelentett panasz a Békéltető Testülethez kerül.

Miután a békéltető testülethez került az ügy, a vitarendezési eljárásban legkésőbb kilencven napon belül döntés születik, az eljárási határidő meghosszabbításra csak kivételes esetben van mód. Az eljárás teljes egészében az interneten zajlik, ami a legnagyobb előnye ezen vitarendezési eljárásnak, hiszen sem a Fogyasztónak, sem pedig a vállalkozásnak nem kell utaznia, otthonából, az Interneten keresztül folytathatják le a Békéltető Testületi eljárást.

További információk az Online Vitarendezési Platformról a weboldal láblécében elhelyezett linken keresztül érhető el.

c. Panaszkezelés közvetlenül a Békéltető Testület közreműködésével

A Vállalkozás a fogyasztói jogvita rendezése érdekében - jogszabályi kötelezettségének eleget téve - igénybe veszi a békéltető testületi eljárást.

A Testület eljárásának célja, hogy a fogyasztók és a gazdálkodó szervezetek, azaz a vállalkozók között felmerült vitás ügyeket a felek között egyezséggel zárja le. Ha nem jön létre egyezség, akkor a Békéltető Testület a határozatával dönti el az ügyet, amelynél figyelemmel kell lennie a fogyasztói jogok gyors, hatékony és egyszerű érvényesítésére.

A békéltető testület hatáskörébe az áruk és szolgáltatások

- minőségével, biztonságosságával,
- és a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával,
- valamint a szerződések megkötésével és teljesítésével

kapcsolatos fogyasztói jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezése tartozik.

Ez azt jelenti, hogy amennyiben akár adás-vételi, akár vállalkozói szerződés alapján nyújtott szolgáltatás nem felel meg a jogszabályokban, illetve a szerződésben foglaltaknak a vevő, illetve a megrendelő a Békéltető Testülethez fordulhat. Fontos tehát, hogy a békéltetést csak a fogyasztó, mint magánszemély kezdeményezheti.

A Vállalkozás székhelye szerinti Békéltető Testület címe:

Veszprém Megyei Békéltető Testület

Cím: 8200 Veszprém, Radnóti tér 1. (Fsz. 115-116.)

Tel.: +36-88-814-121 (ügyfélfogadási időben), +36-88-814-111 (titkárság)

Fax: +36-88-412-150

E-mail: [info@bekeltetesveszprem.hu](mailto:info@bekeltetesveszprem.hu)

Web: [www.bekeltetesveszprem.hu](http://www.bekeltetesveszprem.hu)

További információk a Békéltető Testületekről a weboldal láblécében elhelyezett linken keresztül érhető el.

d. Végső esetben forduljon a Hatósághoz

Amennyiben panaszát nem sikerült orvosolnia sem a Vállalkozásnak, sem a Békéltető Testületnek, végső megoldásként forduljon a területileg illetékes járási hivatalhoz.

2017. január 1-től a fogyasztóvédelmi hatósági feladatokat megosztottan végzi a Nemzeti Fejlesztési Minisztérium, a Pest Megyei Kormányhivatal és az ország 197 járása.

Fogyasztóvédelmi hatósági ügyekben első fokon a továbbiakban a járási hivatalok járnak el.

Megkülönböztetünk megyeszékhely szerinti járási hivatalt (mely hivatalok hatásköre egyes kérdésekben a megye egész területére terjed ki), valamint járási hivatalt (mely hivatalok hatásköre a járás területére terjed ki).

Fogyasztóvédelmi jellegű panaszukat bármelyik járási hivatalban benyújthatják, fontos

azonban tudni, hogy nem minden járás jár el minden fogyasztóvédelmi ügyben. (Amennyiben a benyújtott

panaszban foglalt ügykör nem tartozik az adott eljárás illetékességébe vagy hatáskörébe, úgy az adott eljárás továbbítja azt a megfelelő helyre)

Az egyes kiemeltebb ügykörökben csak a megyeszékhely szerinti eljárások rendelkeznek hatáskörrel.

A (nem megyeszékhely szerinti) eljárási hivatalokhoz érdemes fordulni a fentiekén túlmenő esetekben, mint például az

- egységár-, eladási ár feltüntetésével,
- a termékek minőségi kifogásának kezelésével,
- szavatosság- jótállással kapcsolatos tájékoztatási kötelezettség elmulasztása, jogszerűtlenségének gyanúja miatt,
- az általános kereskedelmi feltételek szabálytalanságaival kapcsolatban
- fiatalok dohány-, és alkoholtermékekkel, valamint szexuális termékekkel való kiszolgálása kapcsán.

A területileg illetékes eljárási hivatal kereső a következő linken elérhető:

<https://jarasinfo.gov.hu/jarasok-lista>

e. És, ha már nem maradt más megoldás, – legvégső esetben – forduljon Bírósághoz

Amennyiben fenti eljárások nem vezetnek eredményre, a szerződészegés tényének és a szavatossági igény jogosságának megállapítása érdekében forduljon – lakhelye szerint illetékes – Bírósághoz.

## 12. Adatvédelem

A Vállalkozás az információs társadalommal összefüggő szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés létrehozása, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése céljából a Fogyasztó hozzájárulása nélkül, jogszabály alapján kezelheti a Fogyasztó azonosításához szükséges természetes személyazonosító adatokat és lakcímet.

A Vállalkozás, a Fogyasztó által megadott személyes adatokat kizárólag az Adatkezelési

Tájékoztatóban rögzített tartalom szerint kezeli.



Az Adatkezelési Tájékoztató mindenkor aktuális verziója a weboldal láblécében elhelyezett linken keresztül érhető el.

### 13. A szerződés hatálya

Jelen ÁSZF 2023.03.20. napján került közzétételre.

Jelen ÁSZF, mint elektronikus úton tett szerződési jognyilatkozat akkor válik hatályossá, amikor az igénybe vevő számára hozzáférhetővé válik és termék adás-vételére irányuló szerződés esetén határozatlan időre jön létre, visszavonásig vagy újabb verziószámmal megjelölt ÁSZF közzététele napjáig marad hatályban.

### 14. Záró rendelkezések

A Vállalkozás jogosult egyoldalúan módosítani az ÁSZF-et.

Tilos a weboldalon megjelenő tartalmak vagy azok bármely részletének letöltése, elektronikus tárolása (kivéve: ÁSZF és a weboldal tájékoztatójának kizárólag saját céllal történő letöltése és tárolása), feldolgozása és értékesítése a Vállalkozás írásos hozzájárulása nélkül.

Abban az esetben, ha a jelen ÁSZF bármely része érvénytelenné, jogtalanná vagy érvényesíthetlenné válik, az a fennmaradó részek érvényességét, jogszerűségét és érvényesíthetőségét nem érinti.

Amennyiben a Vállalkozás az ÁSZF alapján megillető jogát nem gyakorolja, a joggyakorlás elmulasztása nem tekinthető az adott jogról való lemondásnak. Bármilyen jogról történő lemondás, csak az erre vonatkozó kifejezett írásbeli nyilatkozat esetén érvényes. Az, hogy a Vállalkozás egy alkalommal nem ragaszkodik szigorúan az ÁSZF valamely lényegi feltételéhez, vagy kikötéséhez nem jelenti azt, hogy lemond arról, hogy a későbbiekben ragaszkodjon az adott feltétel vagy kikötés szigorú betartásához.

A jelen ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekre, valamint jelen ÁSZF értelmezésére a magyar jog az irányadó. A vonatkozó jogszabályok kötelező rendelkezései a felekre külön kikötés nélkül is irányadók.