

Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF)

Az Általános Szolgáltatási Feltételek („ÁSZF”) tartalmazza ColorRent Kft. (székhely: 2000 Szentendre, Bodza u. 5., Cg.: 13-09-203619, adószám: 27302439-2-13), mint szolgáltató („Szolgáltató”) által üzemeltetett www.astreea-igloo.hu és www.colorrent.hu webáruházak használatára vonatkozó általános szerződési feltételeket. Kérjük, hogy csak akkor vegye igénybe szolgáltatásainkat, amennyiben minden pontjával egyetért, és kötelező érvényűnek tekinti magára nézve. Jelen dokumentum nem kerül iktatásra, kizárólag elektronikus formában kerül megkötésre (nem minősül írásba foglalt szerződésnek).

Szolgáltató adatai:

A szolgáltató neve: ColorRent Kft.

A szolgáltató székhelye: 2000 Szentendre, Bodza u. 5.

A szolgáltató elérhetősége, az igénybe vevőkkel való kapcsolattartásra szolgáló, rendszeresen használt elektronikus levelezési címe: hello@colorrent.hu

Cégjegyzékszám: 13-09-203619

Adószám: 27302439-2-13

Nyilvántartásban bejegyző hatóság neve (cégbíróság): Budapest Környéki Törvényszék Cégbírósága

Telefonszám: +36-20-597-9027

A szerződés nyelve: magyar

A tárhely-szolgáltató neve: Shoprenter Kereskedelmi és Szolgáltató Kft.

A tárhely-szolgáltató székhelye: 4028 Debrecen, Kassai út 129.

A tárhely-szolgáltató elektronikus levelezési címe: info@shoprenter.hu

A tárhely-szolgáltató cégjegyzékszám: 09-09-020636

A tárhely-szolgáltató adószám: 23174108-2-09

Alapvető rendelkezések

1.1. A jelen Szabályzatban nem szabályozott kérdésekre, valamint jelen Szabályzat értelmezésére a magyar jog az irányadó, különös tekintettel a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény („Ptk.”) és az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény vonatkozó rendelkezéseire. A vonatkozó jogszabályok kötelező rendelkezései a felekre külön kikötés nélkül is irányadók.

1.2. Jelen ÁSZF 2025. október 17. napján lép hatályba.

1.3. Jelen webshop, mint szerzői jogi mű szerzői jogi védelem alatt áll, az webshopon található fotók, leírások stb. felhasználása kizárólag Szolgáltató előzetes írásbeli engedélye mellett lehetséges.

Adatkezelési szabályok

1.5. A Szolgáltató adatkezelési tájékoztatója a weboldalon elérhető és jelen ÁSZF integráns részét képezi.

Megvásárolható, bérelhető termékek, szolgáltatások köre

1.6. A webshopunkban található termékek mind online, mind személyesen megvásárolhatók, bérelhetők. A termékeknél feltüntetésre kerülő árak alapesetben nettó árak és nem tartalmazzák házhozszállítás és az esetleges telepítés díját, költségét.

1.7. A webshopban Szolgáltató részletesen feltünteti a termék nevét, leírását, a termékekről fotót jelenít meg. A termékek adatlapján megjelenített képek eltérhetnek a valóságostól, bizonyos esetekben illusztrációként szerepelnek.

1.8. Amennyiben akciós ár kerül bevezetésre, Szolgáltató teljes körűen tájékoztatja Felhasználókat az akció időtartamáról.

1.9. Amennyiben Szolgáltató minden gondossága és körültekintése ellenére hibás ár kerül feltüntetésre a webáruházban, akkor Szolgáltató nem köteles a terméket/szolgáltatást hibás áron értékesíteni, hanem felajánlhatja Vásárlónak a helyes és tényleges áron történő teljesítést, amelynek ismeretében Vásárló elállhat vásárlási szándékától. Amennyiben a téves árfeltüntetés a távollévők közötti szerződés létrejöttét megelőzően módosításra kerül, és a Vásárló a Szolgáltató által felajánlott, tényleges vételáron történő vásárlást elutasítja, a Szolgáltató a Vásárló által a megrendeléssel adott szerződési ajánlatot nem fogadja el és a megrendelés törlésre kerül.

Hibás árnak minősül különösen, de nem kizárólagosan:

- nyilvánvalóan téves, irreális ár, ami az érintett termék / szolgáltatás közismert, általánosan elfogadott árától jelentősen eltér;
- esetleg rendszerhiba miatt megjelenő „0” Ft-os vagy „1” Ft-os ár;
- egyéb feltűnő értékaránytalanságot mutató ár.

Szolgáltató az adatbeviteli hibákból, téves, hibás stb. árfeltüntetésből eredő felelősségét a jogszabályok által megengedett legteljesebb mértékben kizárja.

Rendelés menete

1.10. A Vásárló a „Megrendelem” gombra történő kattintással kötelező érvényű és annak Szolgáltató általi elfogadása esetén fizetési kötelezettséggel járó ajánlatot tesz a kosárban található termék(ek) megvételére, valamint az erre vonatkozó jelölőnégyzet kipipálásával elfogadja és magára nézve kötelezőnek ismeri el jelen ÁSZF-et és tudomásul veszi az Adatkezelési tájékoztató tájékoztatását a személyes adatainak kezelését illetően. A Vásárló ajánlatának, megrendelésének Szolgáltatóhoz való megérkezése a Vásárló részéről ajánlati kötöttséget eredményez.

1.11. A Vásárló részéről a megrendelés leadása nem eredményezi a Szolgáltató és a Vásárló közötti szerződés létrejöttét. A Vásárló által elküldött ajánlat (megrendelés) megérkezését a Szolgáltató késedelem nélkül, automatikusan generált e-mail útján, legkésőbb 48 órán belül visszaigazolja a Vásárló részére. Ez a visszaigazoló e-mail kizárólag arról tájékoztatja a Vásárlót, hogy a Szolgáltató webáruházhoz a megrendelés megérkezett. Vásárló köteles a visszaigazoló e-mail tartalmát ellenőrizni, annak mellékletét ill. abban feltüntetett linkjeit részletesen áttekinteni, az általa megadott adatok, paraméterek helyességét leellenőrizni. A hibásan vagy nem kellő részletességgel megadott adatok, információk okán felmerülő bármilyen probléma, szállítási vagy egyéb többletköltség vagy ellehetetlenülés, késedelem Vásárlót terheli, az a Vásárló kizárólagos felelőssége.

A vásárlói megrendelés megérkezésének jelen pontban részletezett visszaigazolása nem jelenti a Vásárló ajánlatának elfogadását.

1.12. A szerződés csak akkor tekinthető megkötött szerződésnek, amikor a Szolgáltató kinyilvánítja a rendelés elfogadását, amelyet egy külön, Vásárlónak küldött e-mailben igazol vissza.

1.13. A Vásárló a Szolgáltató webáruház honlapján való regisztrációval elismeri, hogy jelen ÁSZF, valamint az Adatkezelési tájékoztató rendelkezéseit megismerte és elfogadja, a rendelés menetével tisztában van, továbbá az Adatkezelési Tájékoztatóban részletezett, a regisztrációhoz kapcsolódó adatkezelésekhez hozzájárul.

1.14. Amennyiben a rendelés elküldését megelőzően a Vásárlónak a termékkel kapcsolatban kérdése merül fel, úgy telefonon, illetve e-mail útján fordulhat a Szolgáltató ügyfélszolgálatához, ahol készséggel állunk rendelkezésére.

1.15. Amennyiben a megrendelt termék nem beszerezhető a webshopban feltüntetett teljesítési időn belül, úgy a Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy ne fogadja el a Vásárló termék megrendelésére vonatkozó ajánlatát, ebben az esetben szerződéskötés ezen termék tekintetében nem történik, amiről a Vásárló értesítést kap. Amennyiben a fentiek egyazon, több termékre leadott rendelésben szereplő valamely termékre igaz, úgy a szerződés e termék tekintetében nem jön létre, ez azonban a rendelés elfogadását a rendelésben szereplő további termékekre nézve nem érinti. Bármely, az adott termék tekintetében esetlegesen korábban eszközölt kifizetést a Vásárló számára haladéktalanul visszautaljuk.

1.16. A megrendelés, vagy annak visszaigazolása akkor tekinthető a Szolgáltatóhoz vagy a Vásárlóhoz megérkezettnek, amikor az a címzett számára hozzáférhetővé válik. Nem terheli a Szolgáltatót semmilyen felelősség abban az esetben, amennyiben a visszaigazolás azért nem érkezik meg a Vásárlóhoz, mert hibás e-mail címet adott meg, illetve az e-mail fiók tárhely telítettsége miatt számára nem hozzáférhető.

1.17. Fizetési lehetőségek, szállítási módok leírása

1.17.1. Egyösszegű fizetés

Ebben az esetben az eladási ár 100%-ról állítjuk ki a díjbekérőt. A díj beérkezésekor előlegszámlát állítunk ki, majd mikor átadtuk az eszközt, kiállítjuk a 0-ás végszámlát is. A kiszállítás megegyezés szerint történik.

1.17.2. 6+1 hónapos részletfizetési lehetőség

Az eladási ár 40%-ról állítjuk ki a díjbekérőt, amit követ majd az előlegszámla a díj beérkezésekor, illetve minden további részletről előlegszámla kerül kiállításra. A végszámla az utolsó rendezett előlegszámlát követően kerül kiállításra.

Abban az esetben, ha a vevő tőlünk kéri a helyszínrre történő szállítást, telepítést, akkor ennek díját az első részlet megfizetésekor kell kiegyenlíteni, az első előlegszámlával. A kiszállítás megegyezés szerint történik.

1.17.3. 12+1 hónapos részletfizetési lehetőség

Az eladási ár 40%-ról állítjuk ki a díjbekérőt, amit követ majd az előlegszámla a díj beérkezésekor, illetve minden további részletről előlegszámla kerül kiállításra. A végszámla az utolsó rendezett előlegszámlát követően kerül kiállításra.

Abban az esetben, ha a vevő tőlünk kéri a helyszínrre történő szállítást, telepítést, akkor ennek díját az első részlet megfizetésekor kell kiegyenlíteni, az első előlegszámlával. A kiszállítás megegyezés szerint történik.

Elállás joga

1.18. Ha a Vásárló fogyasztónak minősül, megilleti az elállás joga a távollevők között kötött szerződésekről szóló 45/2014. (II. 26.) Kormányrendelet 20. §-a értelmében a Szolgáltató webáruházában vásárolt termékek tekintetében.

A Ptk. 8:1. § 3. pontja értelmében fogyasztó a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy.

1.19. A fogyasztónak minősülő Vásárló jogosult a termék adásvételére irányuló szerződés esetén

1. a terméknek,
2. több termék szolgáltatásakor az utoljára szolgáltatott terméknek,
3. több tételből vagy darabból álló termék esetén az utoljára szolgáltatott tételnek vagy darabnak,
4. ha a terméket meghatározott időszakon belül rendszeresen kell szolgáltatni, az első szolgáltatásnak, a Fogyasztó vagy az általa megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy általi átvételének napjától számított tizennégy (14) napon belül a szerződéstől indokolás nélkül elállni.

1.20. A fogyasztónak minősülő Vásárlót nem illeti meg az elállási jog

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.

1.21. A fogyasztónak minősülő Vásárlót megilleti az a jog, hogy a szerződés megkötésének a napja és a termék átvételének napja közötti időszakban is gyakorolja elállási jogát.

1.22. Ha a fogyasztónak minősülő Vásárló elállási jogával élni kíván, elállási szándékát tartalmazó egyértelmű nyilatkozatát köteles eljuttatni (postai úton, telefaxon vagy elektronikus úton küldött levél útján) a jelen ÁSZF 1. pontjában feltüntetett elérhetőségek igénybevételével a Szolgáltató részére az elállásra nyitva álló időszak alatt. Az elállási jog gyakorlására vonatkozó nyilatkozat minta a jelen ÁSZF 1. sz. mellékletében található.

1.23. A fogyasztónak minősülő Vásárlót terheli annak bizonyítása, hogy elállási jogát a jelen ÁSZF-ben meghatározott rendelkezéseknek, illetve a vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően gyakorolta. Ha a fogyasztónak minősülő Vásárló a jogszabályi határidőben, minden kétséget kizáróan igazolható módon nem küldi meg elállási nyilatkozatát, ez úgy minősül, hogy a fogyasztónak minősülő Vásárló nem teljesítette az elállási jog gyakorlásához szükséges feltételeket, ezért a szerződése nem kerül felbontásra, szerződése továbbra is hatályban marad. Írásban történő elállás esetén azt határidőben érvényesítettnek kell tekinteni, ha a fogyasztónak minősülő Vásárló az erre irányuló nyilatkozatát az elállási időszak alatt (akár a 14. naptári napon) elküldi a Szolgáltató részére.

Postai úton történő közlés esetén a postára adás dátumát, e-mailen keresztül történő közlés esetén az e-mail megérkezésének időpontját veszi figyelembe a Szolgáltató a határidő számítás szempontjából. A fogyasztónak minősülő Vásárlónak az elállási nyilatkozatát tartalmazó levelét ajánlott küldeményként szükséges postára adnia annak érdekében, hogy hitelt érdemlően bizonyítható legyen a feladás dátuma.

A fogyasztónak minősülő Vásárló határidőben gyakorolja elállási jogát, ha az elállási Időszak lejártá előtt (14, azaz tizennégy nap) elküldi elállási nyilatkozatát a fentebb írtak szerint a Szolgáltató részére.

1.24. A fogyasztónak minősülő Vásárló elállás esetén köteles a megrendelt terméket késedelem nélkül, de legkésőbb elállási nyilatkozatának közlésétől számított 14 (tizennégy) napon belül köteles Szolgáltató 1037 Budapest, Bécsi út 244. címen található telephelyére leszállítani, feladni.

A termék Szolgáltató részére történő visszaküldésének költsége a fogyasztónak minősülő Vásárlót terheli. A Szolgáltatónak az utánvétellel visszaküldött csomagot nem áll módjában átvenni. A termék visszaküldési költségén kívül az elállás kapcsán a Vásárlót semmilyen más költség nem terheli.

1.25. Felhívjuk a figyelmet, hogy a fogyasztónak minősülő Vásárló szerződéstől való elállása esetén a Szolgáltató akkor kerül abba a helyzetbe, hogy a vételárat és a költségeket a jogszabályoknak megfelelően vissza tudja téríteni a Vásárló részére, ha

az elállással érintett terméket kézhez vette. A fogyasztó elállási nyilatkozatának kézhezvételét követően ezért a Szolgáltató az elérhető legrövidebb időn belül, de legkésőbb a termék átvételétől számított 14 napon belül téríti vissza a fogyasztónak minősülő Vásárló által teljesített valamennyi ellenszolgáltatást, kivéve a termék Szolgáltatónak történő visszaküldéséért fizetett költséget, a telepítés esetleges költségét és azokat a többletköltségeket, amelyek miatt merültek fel, hogy a fogyasztónak minősülő Vásárló a Szolgáltató által felkínált, legolcsóbb szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási módot választott, valamint a Vásárló nem magyarországi banknál vezetett bankszámlájára történő vételár visszautalással felmerülő tranzakciós stb. költséget vagy banki készpénzbefizetés költségét.

A Szolgáltató jogosult a visszatérítést mindaddig visszatartani, amíg vissza nem kapta a terméket, vagy a fogyasztónak minősülő Vásárló nem igazolta hitelt érdemlően, hogy azt visszaküldte: a kettő közül a Szolgáltató a korábbi időpontot veszi figyelembe. Felhívjuk kedves vásárlóink figyelmét, hogy bankkártyás, illetve előre utalásos fizetés esetén minden esetben a fizetéskor megadott bankszámlára utaljuk vissza a visszáru összeget. Készpénz visszafizetésére nincs lehetőség.

1.26. Abban az esetben, ha a fogyasztónak minősülő Vásárló a termék megvásárlására irányuló szerződéstől egyoldalú nyilatkozattal eláll, azonban az elállással érintett terméket annak jellege, tulajdonságai, illetve működése megállapításához szükséges használatot meghaladó mértékben használta, a termékben bekövetkező értékcsökkenésért felelősséggel tartozik. Ezen értékcsökkenéssel arányos összeget a Szolgáltató az elállási joggal érintett termék vételárának visszatérítése során érvényesíti, azaz ezen összeget a visszatérítendő vételárból beszámítással levonja. Az értékcsökkenés nagysága az elállással érintett termék jellege, értéke (vételára), valamint a fentiek szerinti használatból eredő kopás/elhasználódás mértéke alapján kerül megállapításra.

Jótállás

1.27. A Szolgáltató termékeire vonatkozóan a fogyasztóként vásárló személyekkel szemben a Polgári törvénykönyv és a 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet alapján jótállási kötelezettség terheli, amely azt jelenti, hogy a jótállás időtartama alatt a felelősség alól csak akkor mentesül, ha bizonyítja, hogy a hiba a termék nem rendeltetésszerű használatára vezethető vissza.

1.28. A jótállás időtartama (a jótállási idő) a tényleges teljesítéssel, tehát a terméknek a fogyasztó részére történő átadásával, vagy ha az üzembe helyezést a Szolgáltató vagy annak megbízottja végzi, az üzembe helyezés napjával kezdődik. Ha a fogyasztó a fogyasztási cikket az átadástól számított hat hónapon túl helyezteti 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 rendeltetésszerűen nem használhatta.

Felhívjuk vásárlóink figyelmét, hogy az adott termékre irányadó kötelező jótállási idő 2021. január 1. napjától kezdődően a termék bruttó fogyasztói árából függően sávosan változik, azaz a jótállási idő az alábbiak szerint alakul a jogszabály által előírt ársávok mentén:

- A 250.000 forint eladási ár felett 3 év kötelező jótállást határoz meg a szabályozás (250.001 Ft-tól felfelé).
- A 10.000 forintot elérő, de 250.000 forintot meg nem haladó eladási ár esetén 2 év a kötelező jótállás időtartama (10.000 Ft - 250.000 Ft-ig).

- A 10.000 forintot el nem érő (azaz legfeljebb 9.999 Ft) bruttó fogyasztási árú fogyasztási cikkekre nem vonatkozik jótállási kötelezettség.

Tartós fogyasztási cikknek minősülnek a vonatkozó, a fogyasztóvédelemért felelős miniszter rendeletében felsorolt termékek, melyekre a jogszabály kötelező jótállási időtartalmat ír elő. A rendelet (tárgyi) hatálya csakis az új, Magyarország területén kötött fogyasztói szerződés keretében értékesített és a miniszteri rendeletben felsorolt termékekre vonatkozik.

Nem tartozik jótállás alá a hiba, ha annak oka a termék fogyasztó részére való átadását követően lépett fel, így például, ha a hibát

- szakszerűtlen üzembe helyezés (kivéve, ha az üzembe helyezést az Szolgáltató, vagy annak megbízottja végezte el, illetve ha a szakszerűtlen üzembe helyezés a használati-kezelési útmutató hibájára vezethető vissza)
- rendeltetésellenes használat, a használati-kezelési útmutatóban foglaltak figyelmen kívül hagyása,
- a fogyasztó általi nem megfelelő saját szállítás, helytelen tárolás, helytelen kezelés, rongálás,
- elemi kár, természeti csapás okozta.

Jótállás keretébe tartozó hiba esetén a fogyasztó:

- elsősorban – választása szerint – kijavítást vagy kicserélést követelhet, kivéve, ha a választott jótállási igény teljesítése lehetetlen, vagy ha az a Szolgáltatónak a másik jótállási igény teljesítésével összehasonlítva aránytalan többletköltséget eredményezne, figyelembe véve a termék hibátlan állapotban képviselt értékét, a szerződésszegés súlyát és a jótállási igény teljesítésével a fogyasztónak okozott érdeksérelmet.
- ha a Szolgáltató a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta, e kötelezettségének megfelelő határidőn belül, a fogyasztó érdekeit kímélve nem tud eleget tenni, vagy ha a fogyasztónak a kijavításhoz vagy a kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt, a fogyasztó – választása szerint – a vételár arányos leszállítását igényelheti. Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye. Ha a fogyasztó a termék meghibásodása miatt a vásárlástól (üzembe helyezéstől) számított három munkanapon belül érvényesít csereigényt, a Szolgáltató köteles a terméket kicserélni, feltéve, hogy a meghibásodás a rendeltetészerű használatot akadályozza. Amennyiben igazolható, hogy a rendeltetészerű használatot akadályozó hibával érintett, 3 munkanapon belül cserélni kívánt terméket a Szolgáltató hibátlanul adta át a fogyasztónak, és a hiba a fogyasztó közrehatásával, a teljesítést követően keletkezett, úgy a Szolgáltató fenntartja a jogot arra, hogy a fogyasztónak a hiba felmerülésében való közreműködésének mértékében a kötelező cserével okozott kárát a fogyasztóval szemben polgári úton érvényesítse.

A kijavítást vagy kicserélést – a termék tulajdonságaira és a fogyasztó által elvárható rendeltetésére figyelemmel – megfelelő határidőn belül, a fogyasztó érdekeit kímélve kell elvégezni. Szolgáltatónak törekednie kell arra, hogy a kijavítást vagy kicserélést legfeljebb tizenöt napon belül elvégezze, azonban előfordulhat, hogy minden törekvése ellenére a 15 napos határidőt nem tudja tartani; ilyen esetben a fogyasztót ezen 15 napon belül értesíti ennek tényéről.

A kijavítás során a termékbe csak új alkatrész kerülhet beépítésre.

A jótállási idő a terméknek vagy a termék részének kicserélése (kijavítása) esetén a kicserélt (kijavított) termékre (termékrészre), valamint a kijavítás következményeként jelentkező hiba tekintetében újból kezdődik.

1.29. A jótállási kötelezettség teljesítésével kapcsolatos költségek az Szolgáltatót terhelik.

1.30. Szolgáltató jótállási kötelezettsége alól csak abban az esetben mentesül, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett.

A fogyasztót azonban nem illeti meg az a jog, hogy ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és jótállási igényt, illetve termékszavatossági és jótállási igényt egyszerre, egymással párhuzamosan érvényesítsen.

A jótállás nem érinti a fogyasztó jogszabályból eredő – így különösen kellék- és termékszavatossági, illetve kártérítési – jogainak érvényesítését.

1.31. Szolgáltató jótállási jegy: A jogszabály alapján kötelező jótállás alá eső termékek mellé a Szolgáltató által kiállított jótállási jegyet adunk, amely megfelel a mindenkor hatályos jogszabályi előírásoknak. A jótállási jegyet bizonyos termékcsoporthoz esetén papír alapon mellékeljük a megvásárolt termékhez, más esetekben a papír alapú jótállási jegy helyett annak pdf file formátumban elmentett változatát mellékeljük e-mailben.

Kérjük, hogy a termék mellett található gyártói és a Szolgáltató által kiállított jótállási jegyet, továbbá az ellenérték megfizetését igazoló bizonylatot (számla, nyugta) együtt őrizze meg. A Szolgáltató által kiállított jótállási jeggyel a garanciális igények (jótállás, kellékszavatosság) teljeskörűen érvényesíthetők.

Panaszkezelés

1.32. A Szolgáltató az esetlegesen felmerülő panaszokat a hatályos jogszabályok figyelembevételével, a fogyasztóvédelmi jogok teljes körű tiszteletben tartása mellett kezeli. A Felhasználó jogosult a Szolgáltatással kapcsolatos bármilyen panaszát a Szolgáltatóval az ügyfélszolgálat fenti elérhetőségén korlátozás nélkül közölni.

Panaszkezelés és minőségi kifogások kezelése során a Szolgáltató a fogyasztóvédelmi törvény, a Polgári Törvénykönyv, illetve jelen ÁSZF rendelkezései alapján jár. A Szolgáltató a beérkezett írásbeli panaszokra lehetőség szerint azonnal, de legkésőbb 30 (harminc) napon belül írásban válaszol.

A panasz elutasítása esetén, valamint abban az esetben, ha a Vásárló panaszának békés rendezésére tett kísérlet nem járt eredménnyel, a Vásárló jogosult a vitás eset rendezésének igényév el a vármegyei kereskedelmi és iparkamarák által működtetett békéltető testülethez, vagy bírósághoz fordulni, a fogyasztóvédelemmel kapcsolatos jogszabályok sérelmének gyanúja esetén a fogyasztóvédelmi hatósághoz intézhet bejelentést.

1.33. Békéltető testületi eljárás

A békéltető testület hatáskörébe tartozik a fogyasztói jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezése.

A békéltető testület feladata, hogy megkísérelje a fogyasztói jogvita rendezése céljából egyezség létrehozását a felek között, ennek eredménytelensége esetén az ügyben döntést hoz a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében. A békéltető testület a fogyasztó (Vásárló) vagy a vállalkozás (Szolgáltató) kérésére tanácsot ad a fogyasztót megillető jogokkal és a fogyasztót terhelő kötelezettségekkel kapcsolatban.

Az eljárásra a Vásárló lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület illetékes. A Vásárló belföldi lakóhelye és tartózkodási helye hiányában a békéltető testület illetékességét a vállalkozás székhelye alapítja meg. Az eljárásra – a Vásárló

erre irányuló kérelme alapján – az illetékes testület helyett a Felhasználó kérelmében megjelölt békéltető testület illetékes. A Szolgáltató székhelye szerinti illetékes békéltető testület: Pest Vármegyei Békéltető Testület (székhely: 1055 Budapest, Balassi B. u. 25. IV. 2.; pmbekelteto@pmkik.hu). A békéltető testületek illetékességi területe:

Békéltető testület neve Békéltető testület székhelye Illetékességi terület

1 Budapesti Békéltető Testület, Budapest, Budapest

2 Baranya Vármegyei Békéltető Testület, Pécs

Baranya vármegye,

Somogy vármegye,

Tolna vármegye

3 Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Békéltető Testület, Miskolc

Borsod-Abaúj-Zemplén vármegye,

Heves vármegye,

Nógrád vármegye

4 Csongrád-Csanád Vármegyei Békéltető Testület, Szeged

Békés vármegye,

Bács-Kiskun vármegye,

Csongrád-Csanád vármegye

5 Fejér Vármegyei Békéltető Testület, Székesfehérvár

Fejér vármegye,

Komárom-Esztergom vármegye,

Veszprém vármegye

6 Győr-Moson-Sopron Vármegyei Békéltető Testület, Győr

Győr-Moson-Sopron vármegye,

Vas vármegye,

Zala vármegye

7 Hajdú-Bihar Vármegyei Békéltető Testület, Debrecen

Jász-Nagykun-Szolnok vármegye,

Hajdú-Bihar vármegye,

Szabolcs-Szatmár-Bereg vármegye

8 Pest Vármegyei Békéltető Testület, Budapest

Pest vármegye

Békéltető Testületek elérhetőségei:

https://fogyasztovedelem.kormany.hu/#/bekelteto_testuletek_elerhetosegei_2

1.34. A békéltető testület az illetékességi területén található megyei jogú városokban a Vásárló erre irányuló kérelme esetén szükség szerint heti egy alkalommal személyes meghallgatást biztosít a fogyasztók részére.

A békéltető testület eljárása megindításának feltétele, hogy a Vásárló az érintett vállalkozással közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését. A békéltető testület eljárása a Vásárló kérelmére indul. A békéltető testület a meghallgatást személyes jelenlét nélküli, hang- és képi átvitelt egyidejűleg biztosító elektronikai eszköz útján online formában tartja meg (a továbbiakban: online meghallgatás). Ha a Vásárló kéri, a békéltető testület személyes meghallgatást tart.

A Szolgáltatót a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli, ennek keretében köteles válaszirátát megküldeni a békéltető testület számára, valamint köteles a meghallgatáson egyezség létrehozatalára feljogosított személy részvételét biztosítani. Az online meghallgatáson a Szolgáltató egyezség létrehozására feljogosított képviselője köteles online részt venni. Ha a Vásárló

személyes meghallgatást kér, a vállalkozás egyezség létrehozására feljogosított képviselője köteles legalább online részt venni a meghallgatáson.
A fogyasztóvédelmi hatóság bírságot szab ki, ha a vállalkozás megsérti az együttműködési, tájékoztatási kötelezettségét.

Fogyasztóvédelmi Hatóság eljárása

1.35. A Vásárló a fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén jogosult a Fogyasztóvédelmi Hatósághoz fordulni. A fogyasztóvédelmi hatóság eljárása megindításának feltétele, hogy a fogyasztó az érintett vállalkozással közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését. Fogyasztóvédelmi hatósággént a kormányhivatalok járnak el. A fogyasztóvédelmi hatóság elérhetőségei az alábbi linken megtalálhatóak: https://fogyasztovedelem.kormany.hu/#/fogyasztovedelmi_hatosag
Bírósági eljárás

1.36. Egyedi fogyasztói jogviták rendezése érdekében a Vásárló bírósághoz fordulhat, tipikusan a Vásárló és a Szolgáltató között kötött szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, valamint a szerződésszegés és joghatásai megállapításával összefüggő vitás ügyekben.

Online Vitarendezési Platform

1.37. Az Európai Bizottság létrehozott egy honlapot, amelyre a Vásárlók beregisztrálhatnak, így ezen keresztül lehetőségük nyílik arra, hogy online vásárláshoz kapcsolódó jogvitáikat ezen keresztül rendezzék egy kérelem kitöltésével, elkerülve a bírósági eljárást. Az online vitarendezési platform itt érhető el: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show&lng=HU>

Kelt Budapesten, 2025. október 17. napján