

Általános Szerződési Feltételek

a fogyasztó, vagyis a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy (bérlő/vevő) és a vállalkozás (bérbeadó/eladó) közötti szerződések részletes szabályairól

A jelen Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: ÁSZF) Vékonyné Fizel Nikolett Gréta egyéni vállalkozó (bérlet vonatkozásában Bérbeadó, termék adásvétele vonatkozásában Eladó) és az általa a www.szegedoffice.hu weboldalon nyújtott kereskedelmi és egyéb szolgáltatásokat igénybe vevő természetes személy (bérlet vonatkozásában Bérlő, termék adásvétele vonatkozásában Vevő) jogait és kötelezettségeit tartalmazza.

A webáruház címe: <https://www.szegedoffice.hu/>

Az ÁSZF átolvasása azért is fontos, mert a szolgáltatás megrendelésének véglegesítésekor Önnek el kell fogadnia azt. Az ÁSZF szolgáltatást igénybe vevő és szolgáltatást nyújtó (együttesen: Felek) között létrejövő szerződés részét képezi.

Az **Adatvédelmi és Adatkezelési Szabályzatot** (továbbiakban: Szabályzat) a szolgáltatás igénybevételének megkezdésekor, azaz a **szolgáltatás/bérlet/termék megrendeléskor szintén szükséges elfogadnia.**

Jelen ÁSZF dokumentum és a megkötendő szerződés *nem kerül iktatásra, kizárólag elektronikus formában kerül megkötésre, magatartási kódexre nem utal.*

Ha a jelen ÁSZF bármely tartalmi elemével, a termékekkel, a Vállalkozással, a szolgáltatásnyújtás részleteivel kapcsolatban problémája, kérdése merül fel, kérjük, keressen elérhetőségeim bármelyikén. Természetesen egyedi igények kiszolgálására is lehetőség van, így e tárgyban is várjuk megkeresését elérhetőségeink bármelyikén!

Vállalkozás adatai, elérhetőségei:

Vállalkozó neve: Vékonyné Fizel Nikolett Gréta egyéni vállalkozó

Vállalkozó rövidített neve: Vékonyné Fizel Nikolett Gréta e.v.

Vállalkozó székhelye: 6725 Szeged Batthyány utca 17. fszt. 1.

Vállalkozó telephelye: 6725 Szeged Batthyány utca 17. fszt. 1.

Vállalkozó levelezési címe: 6725 Szeged Batthyány utca 17. fszt. 1.

Vállalkozó nyilvántartási száma: 52232152

Nyilvántartó hatóság: Közigazgatási és Elektronikus Közszolgáltatások Központi Hivatala

Vállalkozó adószáma: adószám: 69233588-1-26

Statisztikai számjel: 69233588-8230-231-06

Vállalkozó elérhetőségei:

Mobil: +36-30-336-2332

E-mail: info@szegedoffice.hu

Honlap: www.szegedoffice.hu

Online chaten (**zendesk chat**) vagy telefonon (06-62-668-011) is állunk a fogyasztók rendelkezésére. Utóbbi esetében az alábbi időintervallumokban:

Hétfő	09:00-17:00
Kedd	09:00-17:00
Szerda	09:00-17:00
Csütörtök	09:00-17:00
Péntek	09:00-14:00

Mobil: 06-30-336-2332 (H-P 10:00-19:00)

Tárhely adatai:

Tárhelyszolgáltató: C-HOST Kft (székhelye: 1115 Budapest, Halmi utca 29),

Adószáma: 23358005-2-43

Közösségi adószáma: HU23358005

Cégjegyzékszám: 01-09-961790

Nyilvántartó hatóság: Fővárosi Törvényszék Cégbíróháza

Levelezési címe: 1115 Budapest, Halmi utca 29.

Bankszámlaszám: (OTP) 11711003-20007085-00000000

Bevezető rendelkezések

A jelen Általános Szerződési Feltételekben nem szabályozott kérdésekre, különösen a következő jogszabályok vonatkozásában (vonatkozó jogszabályok kötelező rendelkezései a felekre külön kikötés nélkül is irányadók):

- a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.)
- az Elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény

- a Fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet
- 1997. évi CLV törvény a fogyasztóvédelemről

A jelen ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekben, illetve felek között létrejövő szerződésekre a magyar jogot kell alkalmazni, így a magyar joghatóságok eljárásai alá tartoznak felek. A Vállalkozónak nincs a 2008. évi XLVII törvény szerinti magartartási kódexe.

ÁSZF hatálya, felek között létrejövő Szerződés

Szolgáltatást igénybe vevő: Az a természetes személy, aki a www.szegedoffice.hu oldalon keresztül a Szolgáltatást igénybe veszi, termék bérlet szolgáltatást, terméket megrendel. Jelen **ÁSZF 2018. október 29. napjától hatályos**, annak visszavonásáig a Vállalkozó honlapján (www.szegedoffice.hu) keresztül létrejövő jogviszonyaira terjed ki.

Jelen ÁSZF rendelkezéseit vállalkozó – a vonatkozó jogszabályi keretek között - jogosult egyoldalúan módosítani, mely módosítások az elektronikus levélben való megjelenéstől érvényesek.

Jelen ÁSZF hatálya alá tartozó Szerződések és az ÁSZF *nyelve a magyar*, és ezek nem minősülnek írásbeli szerződésnek (kizárólag elektronikus formában kerülnek megkötésre).

A létrejövő Szerződés tartalmát – a vonatkozó kötelező érvényű jogszabályok rendelkezései mellett – a jelen ÁSZF határozza meg. Ennek megfelelően tartalmazza a jelen ÁSZF a Feleket illető jogokat és kötelezettségeket, a szerződés létrejöttének feltételeit, a teljesítési határidőket, a szállítási és fizetési feltételeket, a felelősségi szabályokat, az elállási jog gyakorlásának feltételeit, valamint a szavatossági jogokat.

Az internetes vásárlás, szolgáltatás nyújtás a **távollévők között megkötött szerződések közé tartozik**, azaz a szerződéskötésre felek egyidejű jelenlétének hiányában kerül sor. A Szolgáltatást igénybe vevő e-mail útján rendeli meg a kiválasztott terméket/szolgáltatást.

A Szolgáltatást igénybe vevő a Szolgáltató által üzemeltetett honlapon virtuális módon, kattintások útján rendeli meg a kiválasztott terméket/szolgáltatást/bérletet, mely magában foglalja

- a honlapon való böngészést,
- regisztrálást, a vállalkozótól a regisztrációról küldött visszaigazolást,
- a bérlet/termék megrendelését
- a szolgáltatótól a bérlet/termék megrendelésre küldött visszaigazolást is.

Természetesen ezen távollévők között megkötött szerződések érvényesek lesznek hiszen az európai uniós és a magyar jogszabályok is érvényesnek tekintik az online úton megkötött szerződéseket, így az ilyen módon megkötött szerződésekhez ugyanazok a jogi következmények fűződnek, mint a hagyományos módon (írásban vagy szóban) létrejött megállapodások esetén.

Vállalkozó által nyújtott szolgáltatások köre:

1. Kellékbérlés

2. Termék adásvétele

A fenti szolgáltatások igénybevétele nem kötött regisztrációhoz. Amennyiben regisztrál oldalunkon, úgy Felhasználónév, Jelszó, email-cím adatokat kell megadnia a regisztráció menüpontban.

A www.szegedoffice.hu honlapon tájékozódhat a mindenkori kínálatról, azzal, hogy amennyiben a honlapon nem talál egy terméket kérjük vegye fel velünk a kapcsolatot hiszen egyedi, termékkörünkben nem szereplő kéréseinek is utána járunk és igyekszünk a legmegfelelőbb megoldást kínálni megkeresésére.

1. Kellékbérlés:

Szolgáltatást nyújtó a www.szegedoffice.hu honlapon tájékoztatásként az alábbi információkat jeleníti meg: bérelhető termék kategóriák, melyekre kattintva a termékkategóriákon belül megjelennek a bérelhető termékek, azok leírása és bruttó bérleti díja. Továbbá a bérelhető kellékekről fotót jelenít(het) meg vállalkozó, mely fotók eltérhetnek a valóságos termék megjelenésétől. A bérelhető termékek árai forintban értendők, bruttó módon kerülnek feltüntetésre.

Rendelés menete:

A honlapon szereplő termékkategóriákra kattintva választhatja ki a kívánt termécsaládot, és ezen belül az egyes termékeket. Önnek bérlet esetén a honlapon szereplő bruttó árat (bérleti díjat) kell megfizetnie. (A termék fényképeken esetlegesen szereplő kiegészítők, dekorációs elemek nem részei a terméknek, kivéve, ha az a termékleírásban külön kiemelésre kerül.) Ha az adott kategóriában annyi termék van, melyek nem férnek ki egy oldalra, akkor a termékek alatt lévő számok segítségével lapozhat tovább a további azonos kategóriájú termékekre.

(Amennyiben Ön nem talál valamilyen terméket, akkor az oldal bal oldalán elhelyezett keresőbe a kereső szót kell csak megadnia, és ha valamely termék megfelel a megadott kifejezésnek, akkor a rendszer azt megjeleníti.)

A termék mellett található **„Időpont”** szövegdobozba azt az időpontot/időintervallumot kell beírni, amely időpontban a terméket/termékeket bérelni szeretné. **Figyelem!** A megrendelés napjához viszonyítva 6 naptári hónapnál későbbi nem lehet a bérlet időpontjának meghatározása!

A „Kosárba” felirat mellett található négyzetbe kell beírni a mennyiséget (a termék jellegére ez lehet darabszám, méter stb.), amennyit szeretne az adott termékből megrendelni, majd a **„Kosárba”** felíratra kattintva a terméket a kosárba helyezheti.

A kosár tartalmát a bal oldalon a termékkategóriák felett követheti nyomon.

A kosárba tett termékek ezen pontokon módosíthatók, vagyis az, hogy milyen mennyiséget kíván bérelni, illetve arra is van lehetősége, hogy törölje az adott tételt, vagy akár a kosár teljes tartalmát is.

Ha a megrendelését áttekintette és meg kívánja rendelni a kosárba tett termék(ek) bérletét, kattintson a "**Pénztár**" gombra. Az oldalon az alábbiak jelennek meg:

1. Bérlo neve, email címe, telefonszáma (kitöltendő)
2. Fizetési mód (automatikusan megjelenik a fizetés módja, tekintettel arra, hogy átutalásra van csak lehetőség)
3. Számlázási cím (kitöltendő)
4. Összegzés

További személyes adatok megadására, így pl. szállítási cím megadása a szolgáltatást igénybe vevő részéről nem szükséges, tekintettel arra, hogy a bérletként megrendelt termékek átvételére személyesen, irodánkban (Szeged, Batthyány utca 17. fszt. 1.) van csak mód!

Mikor veheti át az irodánkban személyesen a terméket? Ha keddre van rá szüksége, akkor hétfőn, ha szerdán van rá szüksége, akkor kedden, ha csütörtökön, akkor szerdán, ha pénteken van rá szüksége, akkor csütörtökön: 9 és 17 óra között. Ha szombatra, vasárnapra vagy hétfőre van rá szüksége, akkor pénteken 9 és 14 óra között.

A személyes átvételkor a bérlőnek készpénzben kauciót kell fizetni bérbeadó számára, mégpedig a bérelt termék bérleti díjának 50%-át.

Amennyiben Bérlo sérült állapotban adja vissza a bérelt terméket, vagy azon a nem természetes elpiszkolódásból keletkezett rongálódás tapasztalható, úgy az ebből eredő kár, költség a kaucióból levonásra kerül és Bérbeadó csak a különbözetet köteles Bérlőnek a visszaszállításkor kifizetni. Amennyiben Bérlo a bérelt termékeket hibátlan állapotban és határidőben visszaadja Bérbeadónak, úgy részére a kaució összege haladéktalanul visszajár.

Amennyiben Bérlo a bérbeadó által a visszaigazolásában meghatározott időpontban a bérelt terméket/termékeket nem adja vissza, úgy attól számítva a visszaadás napjáig köteles Bérbeadó részére napi 500 Ft/db késedelmi pótlékot megfizetni, függetlenül attól, hogy abban az időszakban a bérelt terméke(ke)t használta-e vagy sem.

Amennyiben a bérlet tárgya olyan termék, amely jellegénél fogva tisztítandó használat után (pl. székszojnya), akkor a bérleti díj annak tisztítását magában foglalja, Bérlo azokat maga nem tisztíthatja és nem is tisztíttathatja ki.

Bérlo a bérlet tartalma alatt köteles gondoskodni a Bérbeadó által rendelkezésére bocsátott termékek rendeltetészerű használatáról, szakszerű tárolásáról és szállításáról. Bérlo felelősséggel tartozik a bérelt termékekben bekövetkezett bármilyen kárért (pl. sérülés, rongálódás, szakadás), illetve azok elvesztéséért, és köteles Bérbeadó ennek következtében felmerült kárát megtéríteni. Amennyiben javítható kár keletkezett (pl. varráson való szakadás), úgy az adott termék beszerzési árának 50%-át, amennyiben a kár olyan mértékű, hogy a bérelt termék használhatatlanná vált, úgy a beszerzési ár 100%-át köteles Bérlo Bérbeadónak megfizetni. Felek ezen célra elsődlegesen a Bérlo által adott kauciót használják fel, azonban amennyiben az a kárt nem fedezi, Bérlo köteles a különbözetet a visszaszállítással egyidejűleg megfizetni Bérbeadó részére.

Utolsó pontként megjelenítésre kerül a Bérlo számára a bérlet „**Összegzése**”, melyet áttekintve – ha a Bérlo minden információt helyesnek talál - a „**RENDELÉS VÉGLEGESÍTÉSE**” gombra kattintva tud beküldeni a Vállalkozás részére. Ezen gomb lenyomásával Bérlo tudomásul veszi, hogy megrendelése fizetési kötelezettséget von maga után! A „Rendelés véglegesítése” gombra kattintás előtt még szükséges az „**Elfogadom az Általános Szerződési feltételeket**” felirat előtti kis négyzetre kattintani, csak így lehet a rendelést véglegesíteni. Szükséges továbbá elfogadni az „**Adatvédelmi Tájékoztató**” felirat előtti kis négyzetre kattintani, ezzel külön elfogadva az Adatkezelési Tájékoztatót is.

Amennyiben Bérlo már beküldte a rendelését és az visszaigazolásra is került és bármilyen okból módosítani kívánja azt, akkor **azonnal** vegye fel a kapcsolatot bérbeadóval (rövid úton) e-mailen vagy telefonon, és jelezze részére azon változásokat, melyeket szeretne rendelésén módosítani.

Minden esetben küldünk egy visszaigazoló ajánlatot e-mailben, amelyben a kiválasztott bérelni kívánt termékeket, árakat és a bérelt termék(ek) konkrétan meghatározott bérleti idejét stb. megjelölve ajánlatot teszünk. Amennyiben rendeléséről visszaigazoló ajánlat e-mail nem érkezik 48 órán belül, kérjük, azt mielőbb jelezze felénk.

Amennyiben a bérlo általi megrendelésben foglalt termékek közül valamelyik nem áll rendelkezésre a bérbeadónál (részben vagy egészben), akkor a megrendelt termékek közül egyikre sem jön létre a szerződés, melyről a bérbeadó emailben küldött igazolás útján tájékoztatja a bérlo, egyúttal arról is, hogy a hiánnyal érintett termékből mekkora mennyiség áll rendelkezésre. Ebben az esetben a bérlo a kisebb mennyiségre módosított megrendelését újra el kell küldje, melyről email útján a bérbeadó visszaigazolást küld.

Bérbeadó Ajánlata a következőket tartalmazza:

- Bérlo adatai (név, email cím, telefonszám)
- bérelni kívánt termék(ek) megjelölése
- az az időpont amikortól a termék(ek) átvehető(ek) illetve amikor vissza szolgáltatandók bérbeadó részére

- termékek bérleti díja, fizetési mód
- ajánlati kötöttségünk határideje
- átvétel helye, az átvétel időpontjában készpénzben fizetendő kaució összege
- rendelés véglegesítése
- Általános Szerződési Feltételek
- Adatvédelmi és Adatkezelési Szabályzat
- Felmondási nyilatkozat minta
- Nyilatkozat a szerződés teljesítésének megkezdésére a felmondási határidőn belül, annak lejárta előtt
- Az online vitarendezési platform linkje: <http://ec.europa.eu/odr>

Adatbeviteli hibák korrekciója:

Vállalkozó biztosítja, hogy megfelelő, hatékony és hozzáférhető technikai eszközökkel Vevő az adatbeviteli hibák azonosítását és kijavítását megrendelésének elektronikus úton való elküldése előtt el tudja végezni. (A megrendelés véglegesítése után csak a fenti bekezdésben foglaltak szerint, a megrendelés módosítására van lehetőség.)

Rendelés feldolgozása, a szerződés létrejötte, a szerződés tárgyának lényeges tulajdonságai:

Az adott termék megrendelésének időpontja az az időpont, amikor Bérló a megrendelését e-mailen keresztül eljuttatja Bérbeadóhoz.

Bérló e-mail-ben a megrendelés elküldését követően visszaigazolást kap. Amennyiben e visszaigazolás Bérló megrendelésének elküldésétől számított, a szolgáltatás jellegétől függő várható határidőn belül, de legkésőbb 48 órán belül Bérlóhoz nem érkezik meg, akkor az ajánlati kötöttség vagy szerződéses kötelezettség alól mentesül

A szerződés akkor jön létre, amikor Bérbeadó a fent részletezett automata visszaigazolást követően egy újabb e-mailben értesíti a bérletet (ajánlat) a megrendelés részleteiről és várható teljesítéséről, vagyis a bérbeadó részéről tett megrendelői ajánlatot elfogadja.

A megrendelés és annak visszaigazolása akkor tekintendő az Vállalkozóhoz, illetve a Bérlóhoz megérkezettnek, amikor az számára hozzáférhetővé válik. Amennyiben a visszaigazolás azért nem érkezik meg időben, mert Bérló rossz e-mail címet adott meg regisztrációja során, vagy a fiókjához tartozó tárhely telített, illetve pl. beállítások miatt nem tud üzenetet fogadni, felek között a szerződés létrejön.

Amint a bérleti díj jóváírásra kerül bérbeadó számláján, kiállítunk egy elektronikus számlát, amit e-mailben kap meg bérló. Amennyiben az utalás nem érkezik be a rendeléstől számított **8 naptári napon belül**, akkor a rendelést automatikusan töröljük rendszerünkől, mellyel a bérleti szerződés is megszűnik - minden külön jognyilatkozat nélkül – felek között.

A kellékszavatosság, a termékszavatosság és a jótállás, mint a hibás teljesítés jogkövetkezményei, általános tájékoztató

A Polgári Törvénykönyv (Ptk.) 6:157. §-ának hibás teljesítésre vonatkozó fő szabálya szerint **a kötelezett (Vállalkozó) hibásan teljesít, ha** a szolgáltatás a teljesítés időpontjában nem felel meg a szerződésben vagy jogszabályban megállapított minőségi követelményeknek. **Nem teljesít hibásan a kötelezett, ha** a jogosult a hibát a szerződéskötés időpontjában ismerte, vagy a hibát a szerződéskötés időpontjában ismernie kellett. Fontos szabály, hogy fogyasztó és vállalkozás közötti szerződésben semmis az a kikötés, amely vonatkozó törvényi fejezetnek a kellékszavatosságra és a jótállásra vonatkozó rendelkezéseitől a fogyasztó hátrányára tér el.

A Ptk. ismeri a **hibás teljesítési vélelem** fogalmát, ami azt jelenti, hogy fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés esetén az ellenkező bizonyításáig vélelmezni kell, hogy a teljesítést követő hat hónapon belül a fogyasztó által felismert hiba már a teljesítés időpontjában megvolt, kivéve, ha e vélelem a dolog természetével vagy a hiba jellegével összeegyeztethetetlen. Mindez, a gyakorlatban azt jelenti, hogy **hat hónapon belül felismert hiba esetén a bizonyítás terhe a vállalkozást terheli.**

A jótállás azt jelenti, hogy aki a szerződés teljesítéséért jótállást vállal vagy jogszabály alapján jótállásra köteles, a jótállás időtartama alatt a jótállást keletkeztető jognyilatkozatban vagy jogszabályban foglalt feltételek szerint köteles helytállni a hibás teljesítésért. A jótállás időtartama alatt felmerült minőségi kifogás esetén a kötelezett (termék vállalkozója) felelősség alól csakis akkor mentesül, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után, jellemzően a termék fogyasztó által történő nem rendeltetésszerű használata vagy kezelése miatt keletkezett. A jótállásnak két fajtája van: a jogszabályon alapuló, ún. **kötelező jótállás**, és a felek megállapodásán alapuló, ún. **szerződéses jótállás**.

A kellékszavatosság lényegében azt jelenti, hogy bármilyen termék eladásáról is legyen szó, **a kötelezett** (a termék vállalkozója) **a termék hibájáért** (pontosabban: a vásárláskor a termékben már meglévő hiba-ok miatt bekövetkező hibáért) **kellékszavatossági felelősséggel tartozik.**

Az adásvételi szerződésekben az vállalkozói pozícióban lévő fél ezen felelősségét csakis a termék olyan hibája alapozza meg, amely hibának az oka már megvan a termékben a vásárlás pillanatában is, csak akkor még nem felismerhető (ezért nevezik rejtett vagy gyártási hibának). **Az vállalkozó kellékszavatossági felelőssége objektív**, vagyis független attól, hogy tudta-e, hogy hibában (pontosabban hiba-okban) szenvedő terméket adott el, vagy sem, tehát a jóhiszemű vállalkozó is felel

a hibás teljesítésért a vevővel szemben. (A rosszhiszeműség a vevő esetleges kártérítési igényének érvényesítése szempontjából releváns körülmény.)

Az új Ptk. vezette be a **termékszavatosság** fogalmát, ami azt jelenti, hogy a vállalkozás által fogyasztónak eladott ingó dolog (azaz a termék) hibája esetén a fogyasztó követelheti a gyártótól, hogy a termék hibáját javítsa ki, vagy - ha a kijavítás megfelelő határidőn belül, a fogyasztó érdekeinek sérelme nélkül nem lehetséges - a terméket cserélje ki. (Termékszavatosság jogintézménye jelen szolgáltatás igénybevétele esetén nem merül fel)

Felmondás joga kellékbérlés esetén

A felmondási jog azt jelenti, hogy az interneten (távollevők között) megkötött szerződéstől jogszabályi felhatalmazás alapján egyoldalúan visszaléphetünk. Az Európai Parlament és a Tanács 2011/83/EU számú irányelvének, valamint a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II.26.) Korm. rendeletnek a szabályozásai értelmében Szolgáltatást igénybe vevő ha a szerződés teljesítése megkezdődött – fő szabály szerint - 14 napon belül jogosult indokolás nélkül felmondani e szolgáltatás nyújtására irányuló szerződést az ajánlatot tartalmazó vállalkozói emailben található „Felmondási nyilatkozat minta” felhasználásával, vagy bármely egyéb erre vonatkozó egyértelmű nyilatkozata útján.

Felmondási jog gyakorlása

- I. **Ha a szerződés teljesítése megkezdődött 14 napon belül jogosult vagy indokolás nélkül felmondani e szolgáltatás nyújtására irányuló szerződést.** A felmondási határidő „a szerződés megkötésének napjától számított 14 nap” elteltével jár le.

Felmondás joghatása: Ha előbbiek szerint felmondja ezen szerződést, haladéktalanul, de legkésőbb a felmondási nyilatkozatod kézhezvételétől számított 14 napon belül visszatérítjük a teljesített valamennyi ellenszolgáltatást. A visszatérítés során az eredeti ügylet során alkalmazott fizetési móddal egyező fizetési módot alkalmazunk, kivéve, ha más fizetési mód igénybevételehez kifejezetten a hozzájárulását adja; e visszatérítési mód alkalmazásából kifolyólag Ön semmilyen többletköltség nem terhel.

- II. Ha szolgáltatást igénybe vevőként a Szolgáltatótól írásban **kérte, hogy** a Fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 19. §-ában foglaltak szerint, hogy **a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés teljesítését a felmondási határidőn belül, annak lejárta előtt kezdje meg, akkor ezen nyilatkozat megtételét követően a teljesítés megkezdődik és a szerződés megkötésének napjától számított tizennégy napon belül indokolás nélküli felmondási jog illeti meg.**

A felmondás joghatásai: Ha kérte tehát, hogy a felmondási határidőn belül kezdődjön meg a szolgáltatás teljesítése, a szerződés felmondása esetén **köteles megtéríteni számunkra a szerződés megszűnésének időpontjáig arányosan teljesített szolgáltatásért járó összeget.** Hasonlóképpen mi visszatérítjük az Ön által nyújtott ellenszolgáltatás azon részét, amely meghaladja az általunk nyújtott szolgáltatás ellenértékét.

- III. Szolgáltatást igénybe vevőként **nem gyakorolhatja** a Korm. rendelet 29. § szerinti **felmondási jogát** a szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetében a szolgáltatás **egészének teljesítését követően, ha a Szolgáltató a teljesítést a kifejezett, előzetes beleegyezésével (II. pont) kezdte meg, és így Szolgáltatást igénybe vevőként a szolgáltatás egészének teljesítését követően felmondási jogát ön elveszíti.**

Ha felmondási jogával Ön – a fenti pontokban foglaltak szerint - **élni kíván**, a felmondási szándékot tartalmazó **egyértelmű nyilatkozatot köteles eljuttatni** (például postán, vagy elektronikusan úton küldött levél útján) az alábbi címre: Név: Vékonyné Fizel Nikolett Gréta e.v. Levelezési cím: 6725 Szeged Batthyány utca 17. fszt. 1. email:info@szegedoffice.hu Ebből a célból felhasználható a mellékelt felmondási nyilatkozat-minta is.

Felmondási nyilatkozatminta kellékbérlés esetén

(csak a szerződés felmondási szándéka esetén tölts ki és juttassa vissza)

Címzett: Vékonyné Fizel Nikolett Gréta e.v. Levelezési cím: 6725 Szeged Batthyány utca 17. fszt. 1.

Alulírott kijelentem, hogy gyakorlom felmondási jogomat az alábbi szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés tekintetében:

Szerződéskötés időpontja:

A fogyasztó neve:

A fogyasztó címe:

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

Határidőben gyakorolja felmondási jogát, ha a fent megjelölt határidő lejárta előtt elküldi felmondási nyilatkozatát.

1. A kellékszavatosságról szóló tájékoztató kellékbérlés esetén

Polgári Törvénykönyv szerit a bérbeadó szavatossága:

„6:332. § (1) A bérbeadó szavatol azért, hogy a bérelt dolog a bérlet egész tartama alatt szerződésszerű használatra alkalmas, és megfelel a szerződés előírásainak. Erre a szavatosságra a hibás teljesítés miatti szavatosság szabályait azzal az eltéréssel kell alkalmazni, hogy **a bérlőt az elállás helyett a felmondás joga illeti meg, kicserélést pedig nem követelhet.**

(2) A bérbeadó szavatol azért, hogy harmadik személynek nincs a bérelt dologra vonatkozóan olyan joga, amely a bérlőt a használatban korlátozza vagy megakadályozza. Erre a kötelezettségre a jogszavatosság szabályait azzal az eltéréssel kell alkalmazni, hogy a bérlő elállás helyett a szerződést felmondhatja.”

Milyen esetben élhet a kellékszavatossági jogával?

A Vállalkozó hibás teljesítése esetén vele szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint.

Milyen jogok illetnek meg kellékszavatossági igényed alapján?

Választása szerint az alábbi kellékszavatossági igényekkel élhet:

Kérhet kijavítást kivéve, ha az igény teljesítése lehetetlen vagy a Szolgáltató számára más igénye teljesítéséhez képest aránytalan többletköltséggel járna. Ha a kijavítást nem kérte, illetve nem kérhette, úgy igényelheti az ellenszolgáltatás arányos leszállítását vagy a hibát a Szolgáltató költségére Ön kijavíthatja, illetve mással kijavíttathatja vagy - végső esetben - a szerződést felmondhatja.

Választott kellékszavatossági jogáról egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban viselnie kell, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra a Szolgáltató adott okot.

Milyen határidőben érvényesítheti kellékszavatossági igényét?

Köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított kettő hónapon belül közölni. Ugyanakkor felhívom a figyelmet, hogy a szerződés teljesítésétől számított **két éves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait már nem érvényesítheti.**

Kivel szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét?

Szolgáltatóval szemben.

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 igazolja, hogy a szolgáltatást Vékonyné Fizel Nikolett Gréta egyéni vállalkozó 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.

2. **Egyéb rendelkezések**

Szolgáltató kötelezettségei teljesítéséhez jogosult igénybe venni közreműködőt, melynek jogellenes magatartásáért teljes felelősséggel tartozik.

Az Általános Szerződési Feltételekben foglaltaknak, ha bármely része érvénytelenné, jogtalaná vagy érvényesíthetetlené válik, az a fennmaradó részek érvényességét, jogszerűségét és érvényesíthetőségét nem érinti.

Amennyiben Szolgáltató a jelen dokumentum 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 Szolgáltató egy alkalommal nem ragaszkodik szigorúan az Általános Szerződési Feltételekben foglalt valamely lényegi feltételéhez, vagy kikötéséhez nem jelenti azt, hogy lemond arról, hogy a későbbiekben ragaszkodjon az adott feltétel vagy kikötés szigorú betartásához.

2 Termék adásvétele

Ajánlatkérés és rendelés menete:

Pelenkatorta ajánlatkéréshez Önnek az alábbi adatokat szükséges megadnia: Név, Telefonszám, E-mail cím.

Szeged belterületén vállaljuk a pelenkatorta kiszállítását, így következő lépésként azt szükséges bejelölni, hogy kér-e kiszállítást. Ezt követően az emeletek számát szükséges kiválasztani, amely lehetőségek mellett a bruttó vételárak szerepelnek. A legördülő menüből kiválasztható a torta alapszíne, illetve lehetőség van egyéb szín megjelölésére. A „Baba neve a névtáblához” mezőbe írható be a név, amelyet a névtáblára elhelyezünk. A „Határidő” mezőbe írható be az a határidő, amely napon a pelenkatortát átvenni szándékozik.

Ezután a termék jellegéből adódóan a kiegészítő termék kiválasztása következik, megjelölhető, hogy milyen ajándékot szeretne a tortára. A termék melletti négyzetbe kattintva választhatja ki az adott terméket. A termékek alatt a termék bruttó vételára szerepel.

Ha az összes opcionális lehetőség kiválasztásra került az **„Ajánlatot kérek”** gombra szükséges kattintani.

További személyes adatok megadására, így pl. szállítási cím megadása az ajánlatot kérő részéről nem szükséges, tekintettel arra, hogy a termékek átvételére személyesen, irodánkban (Szeged, Batthyány utca 17. fszt. 1.) van csak mód!

Az „Ajánlatot kérek” gombra kattintás előtt még szükséges az **„Elfogadom az Általános Szerződési feltételeket”** felirat előtti kis négyzetre kattintani, csak így lehet a ajánlatkérést véglegesíteni. Szükséges továbbá az **„Adatvédelmi Tájékoztató”** felirat előtti kis négyzetre kattintani, ezzel külön elfogadva az Adatkezelési Tájékoztatót is.

Amennyiben vevő már beküldte az ajánlatkérést és az visszaigazolásra is került, és bármilyen okból módosítani kívánja azt, akkor **azonnal** vegye fel a kapcsolatot eladóval (rövid úton) e-mailen vagy telefonon és jelezze részére azon változásokat, melyeket szeretne rendelésén módosítani.

Az eladó által elküldött ajánlatban szereplő fizetendő végösszeg minden költséget tartalmaz.

Minden esetben küldünk egy visszaigazoló ajánlatot e-mailben, amelyben megrendelt terméke(ke)t, árakat megjelölve ajánlatot teszünk, mely 48 óráig hatályos. Amennyiben rendeléséről visszaigazoló ajánlat e-mail nem érkezik, kérjük, azt mielőbb jelezze felénk.

Eladó Ajánlata a következőket tartalmazza:

- Vevő adatai (név, email cím, telefonszám)
- termék(ek) megjelölése
- termék(ek) vételára
- ajánlati kötöttségünk határideje
- átvétel helye, ideje, fizetési mód és fizetendő összeg
- Általános Szerződési Feltételek
- Adatvédelmi és Adatkezelési Szabályzat
- Elállási nyilatkozat minta
- Az online vitarendezési platform linkje: <http://ec.europa.eu/odr>

Adatbeviteli hibák korrekciója:

Vállalkozó biztosítja, hogy megfelelő, hatékony és hozzáférhető technikai eszközökkel Vevő az adatbeviteli hibák azonosítását és kijavítását megrendelésének elektronikus úton való elküldése előtt el tudja végezni. (A megrendelés véglegesítése után csak a fenti bekezdésben foglaltak szerint, a megrendelés módosítására van lehetőség.)

Rendelés feldolgozása, a szerződés létrejötte:

Amennyiben szolgáltatást igénybe vevő megrendelési ajánlatát a jelen általános szerződési feltételek szerint 48 órán belül nem igazolja vissza Eladó, akkor vevő mentesül az ajánlati kötöttsége alól. Vevőnek bármilyen időpontban lehetősége van a megrendelés leadására.

A szerződés tárgyának lényeges tulajdonságai:

Az adott termék megrendelésének időpontja az az időpont, amikor Vevő az ajánlatot visszaigazolja e-mailen keresztül eljuttatja eladóhoz.

Vevő e-mail-ben a megrendelés elküldését követően visszaigazolást kap. Amennyiben e visszaigazolás vevő megrendelésének elküldésétől számított legkésőbb 48 órán belül vevőhöz nem érkezik meg, akkor az ajánlati kötöttség vagy szerződéses kötelezettség alól mentesül.

A szerződés akkor jön létre, amikor Eladó a fent részletezett visszaigazolást követően egy újabb e-mailben értesíti vevőt a megrendelés véglegesítéséről.

A megrendelés és annak visszaigazolása akkor tekintendő eladóhoz, illetve vevőhöz megérkezettnek, amikor az számára hozzáférhetővé válik. Amennyiben a visszaigazolás azért nem érkezik meg időben, mert Vevő rossz e-mail címet adott meg az ajánlatkérés során, vagy a fiókjához tartozó tárhely telített, illetve pl. beállítások miatt nem tud üzenetet fogadni, felek között a szerződés létrejön.

Amint a vételár jóváírásra kerül eladó számláján, kiállítunk egy elektronikus számlát, amit e-mailben kap meg vevő.

Amennyiben az utalás nem érkezik be a rendeléstől számított **3 naptári napon belül**, akkor a rendelést automatikusan töröljük rendszerünkben, mellyel az adásvételi szerződés is megszűnik -minden külön jognyilatkozat nélkül – felek között.

Elállás joga

Az elállási jog azt jelenti, hogy az interneten (távollévők között) megkötött szerződéstől jogszabályi felhatalmazás alapján egyoldalúan visszaléphetünk és a termék visszaküldése esetén követelhetjük Eladótól az általunk kifizetett összeg visszatérítését. Az elállási jog kompenzálja azt, hogy a vásárlás előtt nem volt lehetőségünk a termék megvizsgálására, kipróbálására, illetve üzembe helyezésére. Fontos tudni ugyanakkor, hogy ha a terméket nem csak kipróbáltuk, hanem ezen felül is használtuk, akkor a termék ebből fakadó értékcsökkenésért felelősséggel tartozunk a vállalkozás felé.

Az Európai Parlament és a Tanács 2011/83/EU számú irányelvének, valamint a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II.26.) Korm. rendeletnek a szabályozásai értelmében Vevő a megrendelt termék átvételétől számított **14 napon belül** indoklás nélkül elállhat a szerződéstől a honlapon található „Elállási nyilatkozat minta” felhasználásával, vagy bármely egyéb erre vonatkozó egyértelmű nyilatkozata útján. (Vevő az elállási jogát a szerződés megkötésének napja és a termék átvétele közötti időszakban is gyakorolhatja!) Jelen pontban foglalt tájékoztató hiányában jogosult Felhasználó 12 hónap elteltéig gyakorolni az elállási jogát.

Elállási tájékoztató

Elállási jog: Vevő 14 napon belül jogosult indoklás nélkül elállni e szerződéstől.

Az elállási határidő

- egy termék szolgáltatásakor: „attól a naptól számított 14 nap elteltével jár le, amelyen Ön vagy az Ön által megjelölt, a

fuvarozótól eltérő harmadik személy a terméket átveszi.”;

- több termék szolgáltatásakor: „attól a naptól számított 14 nap elteltével jár le, amelyen Ön vagy az Ön által megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy az utolsó terméket átveszi.”;

- több tételből vagy darabból álló termék szolgáltatásakor: „amelyen Ön vagy az Ön által megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy az utolsó tételt vagy darabot átveszi.”;

- termék meghatározott időszakon belüli rendszeres szolgáltatására vonatkozó szerződés esetében: „attól a naptól számított 14 nap elteltével jár le, amelyen Ön vagy az Ön által megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy átveszi az első terméket.”

Ha Ön elállási jogával élni kíván, elállási szándékát tartalmazó egyértelmű nyilatkozatát köteles eljuttatni (például postán, telefaxon vagy elektronikus úton küldött levél útján) az alábbi címre:

Név: Vékonyné Fizel Nikolett Gréta egyéni vállalkozó.

Székhely: 6725 Szeged, Batthyány utca 17. fszt. 1. Mobil: +36-30-336-2332 E-mail: info@szegedoffice.hu

Ebből a célból felhasználhatja az alább mellékelt elállási nyilatkozat-mintát is.

Ön határidőben gyakorolja elállási jogát, ha a fent megjelölt határidő lejárta előtt elküldi elállási nyilatkozatát.

Az elállás/felmondás joghatásai: Ha Ön eláll ettől a szerződéstől, haladéktalanul, de legkésőbb az Ön elállási nyilatkozatának kézhezvételétől számított 14 napon belül visszatérítjük az Ön által teljesített valamennyi ellenszolgáltatást, ideértve a fuvarozási költséget is (kivéve azokat a többletköltségeket, amelyek amiatt merültek fel, hogy Ön az általunk felkínált, legolcsóbb szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási módot választott.) A visszatérítés során az eredeti ügylet során alkalmazott fizetési móddal egyező fizetési módot alkalmazunk, kivéve, ha Ön más fizetési mód igénybevételéhez kifejezetten a hozzájárulását adja; e visszatérítési mód alkalmazásából kifolyólag Önt semmilyen többletköltség nem terheli. „A visszatérítést mindaddig visszatartjuk, amíg vissza nem kaptuk a terméket, vagy Ön nem igazolta, hogy azt visszaküldte: a kettő közül a korábbi időpontot kell figyelembe venni.”

„Ön köteles számunkra 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 Ön viseli”.

Vevőnek kiemelten ügyelnie kell a termék rendeltetészerű használatára. A termék visszaérkezését követő 14 napon belül a Vállalkozás az eredeti ügylet során alkalmazott fizetési móddal egyező fizetési módon – kivéve, ha Vevő más fizetési mód igénybevételéhez kifejezetten hozzájárul – téríti vissza a termék árát a kiszállítási költséggel együtt.

Elállási nyilatkozatminta

(csak a szerződéstől való elállási szándék esetén töltsse ki és juttassa vissza)

Címzett: Vékonyné fizel Nikolett Gréta egyéni vállalkozó, Székhely: 6725 Szeged, Batthyány utca 17. fszt. 1.

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

Szerződéskötés időpontja /átvétel időpontja:.....

A fogyasztó(k) neve:.....

A fogyasztó(k) címe:.....

Kelt:..... A fogyasztó(k) aláírása:

Az elállási jogát Ön mikor nem gyakorolhatja irányunkban?

A 45/2014 Korm. rendelet 29. §-a (1) bek. c) pontja szerint a fogyasztó nem gyakorolhatja elállási jogát „**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**”.

Fentiek szerint tehát a vállalkozások nem kötelesek olyan termékek feltétlen visszavételére, amely a fogyasztó személyéhez kötött, illetve amelyet a fogyasztó egyedi utasításai alapján vagy kifejezett kérésére állítottak elő. Ha ezekben az esetekben elfogadnánk az elállási jog gyakorlását, akkor gazdaságilag értéktelenné válna a dolog, hiszen a kereskedő már nem tudná a kizárólag az azt megrendelő fogyasztó számára értékkel bíró egyedi jellegű terméket más vevő számára értékesíteni. Fontos kihangsúlyozni, hogy ez a kivételszabály kizárólag az egyedileg, a fogyasztó kifejezett kérésére előállított termékeknél alkalmazandó.

A kellékszavatosság, a termékszavatosság és a jótállás, mint a hibás teljesítés jogkövetkezményei

A Polgári Törvénykönyv (Ptk.) 6:157. §-ának hibás teljesítésre vonatkozó fő szabálya szerint a **kötelezett (Eladó) hibásan teljesít, ha** a szolgáltatás a teljesítés időpontjában nem felel meg a szerződésben vagy jogszabályban megállapított minőségi követelményeknek. **Nem teljesít hibásan a kötelezett, ha** a jogosult a hibát a szerződéskötés időpontjában ismerte, vagy a hibát a szerződéskötés időpontjában ismernie kellett. Fontos szabály, hogy fogyasztó és vállalkozás közötti szerződésben semmis az a kikötés, amely vonatkozó törvényi fejezetnek a kellékszavatosságra és a jótállásra vonatkozó rendelkezéseitől a fogyasztó hátrányára tér el.

A Ptk. ismeri a **hibás teljesítési vélelem** fogalmát, ami azt jelenti, hogy fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés esetén az ellenkező bizonyításáig vélelmezni kell, hogy a teljesítést követő hat hónapon belül a fogyasztó által felismert hiba már a teljesítés időpontjában megvolt, kivéve, ha e vélelem a dolog természetével vagy a hiba jellegével összeegyeztethetetlen. Mindez, a gyakorlatban azt jelenti, hogy **hat hónapon belül felismert hiba esetén a bizonyítás terhe a vállalkozást terheli**.

A jótállás azt jelenti, hogy aki a szerződés teljesítéséért jótállást vállal vagy jogszabály alapján jótállásra köteles, a jótállás időtartama alatt a jótállást keletkeztető jognyilatkozatban vagy jogszabályban foglalt feltételek szerint köteles helytállni a hibás teljesítésért. A jótállás időtartama alatt felmerült minőségi kifogás esetén a kötelezett (termék eladója) felelősség alól csakis akkor mentesül, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után, jellemzően a termék fogyasztó által történő nem rendeltetésszerű használata vagy kezelése miatt keletkezett. A jótállásnak két fajtája van: a jogszabályon alapuló, ún. **kötelező jótállás**, és a felek megállapodásán alapuló, ún. **szerződéses jótállás**.

A kellékszavatosság lényegében azt jelenti, hogy bármilyen termék eladásáról is legyen szó, a **kötelezett** (a termék eladója) a **termék hibájáért** (pontosabban: a vásárláskor a termékben már meglévő hiba-ok miatt bekövetkező hibáért) **kellékszavatossági felelősséggel tartozik**. Az adásvételi szerződésekben az eladói pozícióban lévő fél ezen felelősségét csakis a termék olyan hibája alapozza meg, amely hibának az oka már megvan a termékben a vásárlás pillanatában is, csak akkor még nem felismerhető (ezért nevezik rejtett vagy gyártási hibának). **Az eladó kellékszavatossági felelőssége objektív**, vagyis független attól, hogy tudta-e, hogy hibában (pontosabban hiba-okban) szenvedő terméket adott el, vagy sem, tehát a jóhiszemű eladó is felel a hibás teljesítésért a vevővel szemben. (A rosszhiszeműség a vevő esetleges kártérítési igényének érvényesítése szempontjából releváns körülmény.)

Az új Ptk. vezette be a **termékszavatosság** fogalmát, ami azt jelenti, hogy a vállalkozás által fogyasztónak eladott ingó dolog (azaz a termék) hibája esetén a fogyasztó követelheti a gyártótól, hogy a termék hibáját javítsa ki, vagy - ha a kijavítás megfelelő határidőn belül, a fogyasztó érdekeinek sérelme nélkül nem lehetséges - a terméket cserélje ki.

A 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet 3. melléklete szerinti részletes tájékoztató a kellékszavatosságról, a termékszavatosságról és a jótállásról:

1. Kellékszavatosság

Milyen esetben élhet Ön a kellékszavatossági jogával?

Ön Vékonyné Fizel Nikolett Gréta egyéni vállalkozó hibás teljesítése esetén a 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 az ezek közül az Ön által választott igény teljesítése lehetetlen vagy az eladó 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 eladó 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 eladó 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**.

Kivel szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét?

Ön eladóval 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 Vékonyné Fizel Nikolett Gréta ev. 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.

2. Termékszavatosság

Milyen esetben élhet Ön a termékszavatossági jogával?

Ingó dolog (termék) hibája esetén Ön - választása szerint - az 1. pontban meghatározott jogát 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

3. Jótállás

A szavatosság mellett Magyarországon létezik a **kötelező jótállás**, vagy hétköznapi és közismert nevén a „garancia” jogintézménye. A 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet határozza meg, hogy mely új tartós fogyasztási cikkekre terjed ki az eladó jótállási kötelezettsége. E termékekhez köteles a forgalmazó (eladó) jótállási jegyet mellékelni. A jótállás időtartama egy év.

A kötelező jótállás mellett **szerződéses jótállás** is létezik, mely a felek megállapodásán alapul, azaz egy termék eladása esetén nem jogszabály kötelezi az eladó felet jótállás vállalására, hanem erre önként kerül sor. A kötelező jótállás tartalmi elemeit jogszabály határozza meg, míg a szerződéses jótállás esetén a felek közösen állapodnak meg annak feltételeiről, és ezt szerződésben rögzítik. A szerződéses jótállás a kötelező jótállást nem zárja ki. Pl. ha a jogszabály egyéves (kötelező) jótállást ír elő egy termékre az eladó dönthet úgy, hogy a kötelező 1 éven túl, további időszakra garantálja a termék hibátlan állapotát. Az 1 éven túl vállalt garancia tartalmát és feltételeit azonban az eladó maga határozhatja meg. E termékekhez köteles a forgalmazó (eladó) jótállási jegyet mellékelni.

Amely termékekre vonatkozik jótállás, így akár kötelező jótállás akár szerződéses jótállás az a termék mellett feltüntetésre kerül!

A jótállási határidő a fogyasztási cikk fogyasztó részére történő átadásával kezdődik. Minden esetben jótállási jegy kiállítására kerül sor Vevő számára amikor a megvásárolt termékre jótállás vonatkozik. A jótállási jegy a termékkel kerül átadásra Vevő számára. A jótállási jegy utal arra is, hogy a jótállás a fogyasztó jogszabályból eredő jogait nem érinti! A jótállási jegy részletesen tartalmazza a következőket:

- a) a vállalkozás nevét, címét,
- b) a fogyasztási cikk azonosítására alkalmas megnevezését és típusát
- c) a gyártó nevét, címét
- d) a szerződéskötés, valamint a fogyasztási cikk fogyasztó részére történő átadásának időpontját
- e) a fogyasztó jótállásból eredő jogait, azok érvényesíthetőségének határidejét, helyét és feltételeit, továbbá
- f) az arról szóló tájékoztatást, hogy fogyasztói jogvita esetén a fogyasztó a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő békéltető testület eljárását is kezdeményezheti.

Önt milyen jogok és milyen határidőn belül illetik meg jótállás alapján?

A jótállási igény a jótállási határidőben érvényesíthető. Kötelező jótállás esetén ez egy év, szerződéses jótállásnál a jótállást keletkeztető jognyilatkozatban rögzített határidő az irányadó.

Ha a jótállásra kötelezett kötelezettségének a jogosult felhívására - megfelelő határidőben - nem tesz eleget, a jótállási igény a felhívásban tűzött határidő elteltétől számított három hónapon belül akkor is érvényesíthető bíróság előtt, ha a jótállási idő már eltelt. E határidő elmulasztása jogvesztéssel jár. A jótállási igény érvényesítésére egyebekben a kellékszavatossági jogok gyakorlására vonatkozó szabályokat kell megfelelően alkalmazni.

A jótállásból eredő jogok a jótállási jeggyel érvényesíthetők, a jótállási jegy fogyasztó rendelkezésére bocsátásának elmaradása esetén a szerződés megkötését bizonyítottnak kell tekinteni, ha az ellenérték megfizetését igazoló bizonylatot – az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlát vagy nyugtát – a fogyasztó bemutatja.

Ebben az esetben a jótállásból eredő jogok az ellenérték megfizetését igazoló bizonylattal érvényesíthetők.

A fogyasztó a kijavítás iránti igényét a vállalkozás által a jótállási jegyen feltüntetett javítószolgáltatásnál közvetlenül is érvényesítheti. Ha a fogyasztó a fogyasztási cikk meghibásodása miatt a vásárlástól számított három munkanapon belül érvényesít csereigényt, a vállalkozás nem hivatkozhat a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 6:159. § (2) bekezdés a) pontja értelmében aránytalan többletköltségre, hanem köteles a fogyasztási cikket kicserélni, feltéve, hogy a meghibásodás a rendeltetésszerű használatot akadályozza.

Milyen jogaim vannak, ha a termékre a jogszabály szerint kötelező jótállás vonatkozik és a termék meghibásodik? Amennyiben a megvásárolt termék a 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet hatálya alá tartozik és az egy éves kötelező jótállást időtartama alatt a vásárolt termék meghibásodik, a fogyasztó ugyanazokat az igényeket érvényesítheti az eladóval szemben, amelyeket a szavatosság esetében. Így lehetőségünk van -a jogszabályban meghatározott sorrend szerint - kijavítást, kicserélést vagy árleszállítást kérni, illetve elállni a szerződéstől.

Mikor mentesül a vállalkozás a jótállási kötelezettsége alól? A vállalkozás jótállási kötelezettsége alól csak abban az esetben mentesül, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett.

Felhívom a figyelmét, hogy ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és jótállási igényt, illetve termékszavatossági és jótállási igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthet, egyébként viszont Önt a jótállásból fakadó jogok az 1. és a 2. pontban meghatározott jogosultságoktól függetlenül megilletik.

Egyéb rendelkezések

Eladó kötelezettségei teljesítéséhez jogosult igénybe venni közreműködőt, melynek jogellenes magatartásáért teljes felelősséggel tartozik.

Az Általános Szerződési Feltételek-ben foglaltaknak, ha bármely része érvénytelenné, jogtalanná vagy érvényesíthetlenné válik, az a fennmaradó részek érvényességét, jogszerűségét és érvényesíthetőségét nem érinti. Amennyiben Eladó a jelen dokumentum 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 Eladó egy alkalommal nem ragaszkodik szigorúan az Általános Szerződési Feltételekben foglalt valamely lényegi feltételéhez, vagy kikötéséhez nem jelenti azt, hogy lemond arról, hogy a későbbiekben ragaszkodjon az adott feltétel vagy kikötés szigorú betartásához.

Panaszkezelés rendje, szabályai: A panaszkezelés módjáról, a vállalkozásra nézve kötelező peren kívüli panaszkezelési mód és vitarendezési mechanizmus igénybevételének lehetőségéről, valamint az ehhez való hozzáférés módjáról tájékoztatás:

Felek vitás ügyeiket békés úton próbálják rendezni. Vállalkozó valamennyi megrendelését megfelelő minőségben, a megrendelő teljes megelégedettsége mellett kívánja teljesíteni. Ennek ellenére amennyiben megrendelőnek panasa merül föl a szerződéssel, illetve annak teljesítésével kapcsolatban, úgy azt a megrendelő e-mail címen, vagy postai levél útján is (Szeged, Batthyány utca 17. fszt 1., E-mail: info@szegedoffice.hu)

Panasztétel a fogyasztóvédelmi hatóságoknál.

Amennyiben a fogyasztó fogyasztói jogainak megsértését észleli, jogosult panasszal fordulni a lakóhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatósághoz. A panasz elbírálását követően a hatóság dönt a fogyasztóvédelmi eljárás lefolytatásáról. /A fogyasztóvédelmi elsőfokú hatósági feladatokat a fogyasztó lakóhelye szerint illetékes járási hivatalok látják el, ezek listája itt található: <http://jarasinfo.gov.hu/>

Csongrád Megyei Kormányhivatal

Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály

Cím: 6728 Szeged, Kereskedő köz 3-5.

Postacím: 6701 Szeged, PF: 542.

Telefonszám: +36 62 680530 Telefax: +36 62 680531

E-mail: fogyasztovedelem@csongrad.gov.hu

Amennyiben vevő **szóbeli panasszal** él vállalkozó felé:

A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálnia vállalkozónak, és szükség szerint orvosolni kell. Ha a Vevő a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Vállalkozó a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát

a) személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a vevőnek átadni,
b) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a fogyasztónak legkésőbb -30 napon belül – az érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni, egyebekben pedig az írásbeli panaszra vonatkozóan alább írtak szerint köteles eljárni.

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

A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

a) a vevő neve, lakcíme,
b) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
c) a vevő panaszának részletes leírása, a vevő 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 vevő aláírása,
f) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
g) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

Amennyiben vevő **írásbeli panaszt** tesz:

Az **írásbeli panaszt** vállalkozó - ha az Európai Unió közvetlenül alkalmazandó jogi aktusa eltérően nem rendelkezik - a beérkezését követően harminc napon belül köteles írásban érdemben megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt. Ennél rövidebb határidőt jogszabály, hosszabb határidőt törvény állapíthat meg. A panaszt elutasító álláspontját a vállalkozás indokolni köteles.

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

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

Amennyiben a panasz kivizsgálását követően továbbra sem elégedett Szolgáltató válaszában foglaltakkal, akkor a Szolgáltatást igénybe vevő jogosult arra, hogy panaszával az alábbi területileg illetékes Békéltető Testülethez forduljon:

A békéltető testületek elérhetősége:

Baranya Megyei Békéltető Testület

Címe: 7625 Pécs, Majorosy Imre u. 36.

Levelezési címe: 7602 Pécs, Pf. 109. Telefonszáma: (72) 507-154 Fax száma: (72) 507-152

Elnök: Dr. Bodnár József E-mail cím: kerelem@baranyabekeltetes.hu, info@baranyabekeltetes.hu

Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület

Címe: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.

Telefonszáma: (76) 501-525, (76) 501-532 Fax száma: (76) 501-538 Elnök: Dr. Horváth Zsuzsanna

E-mail cím: bekeltetes@bacsbekeltetes.hu

Békés Megyei Békéltető Testület

Címe: 5600 Békéscsaba, Penza ltp. 5.

Telefonszáma: (66) 324-976, 446-354, 451-775 Fax száma: (66) 324-976 Elnök: Dr. Bagdi László

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

Elnök: 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 Elnök: 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 Elnök: Dr. Horváth Károly

E-mail cím: info@csmkik.hu

Fejér Megyei Békéltető Testület

Címe: 8000 Székesfehérvár, Hosszúséta tér 4-6.

Telefonszáma: (22) 510-310 Fax száma: (22) 510-312 Elnök: 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 Elnök: Horváth László

E-mail cím: bekeltetotestulet@gymskik.hu

Hajdú-Bihar Megyei Békéltető Testület

Címe: 4025 Debrecen, Petőfi tér 10.

Ügyintézés helyszíne: 4025 Debrecen Vörösmarty u. 13-15.

Telefon: 06-52-500-710, 06-52-500-745 Fax: 06-52-500-720 Elnök: Dr. Hajnal Zsolt

E-mail cím: bekelteto@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

Elnök: Dr. Gordos Csaba

E-mail cím: bekeltetes@hkik.hu

Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Békéltető Testület

Címe: 5000 Szolnok, Verseggy park 8.

Telefonszáma: (56) 510-610 Fax száma: (56) 370-005 Elnök: Dr. Lajkóné dr. Vígh Judit

E-mail cím: bekeltetotestulet@jnszmkik.hu

Komárom-Esztergom Megyei Békéltető Testület

Címe: 2800 Tatabánya, Fő tér 36.

Telefonszáma: (34) 513-010 Fax száma: (34) 316-259 Elnök: Dr. Rozsnyói György

E-mail cím: bekeltetes@kemkik.hu

Nógrád Megyei Békéltető Testület

Címe: 3100 Salgótarján, Alkotmány út 9/a

Telefonszám: (32) 520-860 Fax száma: (32) 520-862 Elnök: Dr. Pongó Erik

E-mail cím: nkik@nkik.hu

Pest Megyei Békéltető Testület

Címe: 1119 Budapest, Etele út 59-61. II. emelet 240.

Telefonszáma: 06-1-269-0703 Fax száma: 06-1-269-0703 Elnök: dr. Csanádi Károly

E-mail cím: pmbekelteto@pmkik.hu

Somogy Megyei Békéltető Testület

Címe: 7400 Kaposvár, Anna utca 6.

Telefonszáma: (82) 501-000 Fax száma: (82) 501-046 Elnök: 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) 420-180 Elnök: Görömbein 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 Elnök: 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 Elnök: Dr. Kövesdi Zoltán

E-mail cím: vmkik@vmkik.hu

Veszprém Megyei Békéltető Testület

Címe: 8200 Veszprém, Budapest u. 3.

Telefonszáma: (88) 814-111 Fax száma: (88) 412-150 Elnök: Dr. Vasvári Csaba

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 Elnök: Dr. Molnár Sándor E-mail cím: zmkik@zmkik.hu; zmbekelteto@zmkik.hu

A békéltető testület eljárása megindításának feltétele, hogy a Szolgáltatást igénybe vevő az érintett vállalkozással közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését. A békéltető testület eljárása a Szolgáltatást igénybe vevő kérelmére indul. Az eljárás megindítása esetén a Polgári Törvénykönyv elévülés nyugvására vonatkozó rendelkezései irányadó. 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 Szolgáltatást igénybe vevő vagy a vállalkozás kérésére tanácsot ad a fogyasztót megillető jogokkal és a fogyasztót terhelő kötelezettségekkel kapcsolatban.

A jogalkotó a vállalkozások számára kötelezően előírja a békéltető testület előtti eljárás során való együttműködést, amely két kötelezettséget foglal magában. Egyrésztől a vállalkozásoknak a békéltető testület felhívására történő **válaszirat megküldési kötelezettséget**, továbbá a békéltető testület előtti **megjelenési kötelezettséget** („meghallgatáson egyezség létrehozatalára feljogosított személy részvételének biztosítása”). Amennyiben a vállalkozás székhelye vagy telephelye nem a területileg illetékes békéltető testületet működtető kamara szerinti megyébe van bejegyezve, a vállalkozás együttműködési kötelezettsége a fogyasztó igényének megfelelő írásbeli egyezségkötés lehetőségének felajánlására terjed ki. A Békéltető Testületekről bővebb információ itt érhető el: <http://www.bekeltetes.hu>

A jogalkotó a vállalkozások számára a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. tv (Fgytv). 29. § (11) bekezdésében kötelezően előírja a békéltető testület előtti eljárásban való együttműködést, amely két kötelezettséget foglal magában. Egyrészt a vállalkozásoknak a békéltető testület felhívására történő **válaszirat megküldési kötelezettséget** (ennek keretében köteles a törvényben rögzített tartalommal és határidőn belül **válasziratát megküldeni a békéltető testület számára**) továbbá az 524/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet szerinti online vitarendezési platform alkalmazásának kivételével **békéltető testület előtti megjelenési kötelezettséget** (meghallgatáson egyezség létrehozatalára feljogosított személy részvételének biztosítása). Amennyiben a vállalkozás székhelye vagy telephelye nem a területileg illetékes békéltető testületet működtető kamara szerinti megyébe van bejegyezve, a vállalkozás együttműködési kötelezettsége a fogyasztó igényének megfelelő írásbeli egyezségkötés lehetőségének felajánlására terjed ki. Figyelemmel tehát az Fgytv. alapján a vállalkozásokat békéltető testületi eljárásban terhelő együttműködési kötelezettségre, elmondható, hogy létezik a vállalkozás részére kötelező alternatív vitarendezést előíró jogszabályi rendelkezés.

Bírósági eljárás. Ügyfél jogosult a fogyasztói jogvitából származó követelésének bíróság előtti érvényesítésére polgári eljárás keretében a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, valamint a Polgári Perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény rendelkezései szerint.

Az Európai Parlament és a Tanács 524/2013/EU rendelete a fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a [2006/2004/EK](#) rendelet és a [2009/22/EK](#) irányelv módosításáról szól (fogyasztói online vitarendezési irányelv), mely uniós szintű **online vitarendezési platform (OVR, ill: ADR/ODR: Alternative and Online Dispute Resolution)** létrehozását írta elő, amely 2016. február 15-étől érhető el.

Az online vitarendezési platform használata regisztrációt igényel az Európai Bizottság rendszerében, majd bejelentkezés után a fogyasztó benyújthatja panaszát a honlapon keresztül, ha nem sikerült közvetlenül rendeznie a jogvitáját a vállalkozással. Az online vitarendezési platform honlapja: <http://ec.europa.eu/odr>

Az online vitarendezési platformot az Európai Unió azoknak a fogyasztóknak hozta létre, akik panasszal kívánnak élni az általuk **online** vásárolt árukkal vagy szolgáltatásokkal kapcsolatban, és fel szeretnék kérni egy semleges harmadik felet (vitarendezési testületet) a panasz kezelésére, mivel vonatkozó vitáikat bírósági eljáráson kívül kívánják rendezni.

A panasz benyújtását követően az online vitarendezési platform azonnal továbbítja azt az ellenérdekű félnek. Ezt követően az érintetteknek **meg kell egyezniük egy alternatív vitarendezési fórumról, amely végső soron el fog járni a közöttük**

fennálló ügyben. Azokról a fórumokról, amelyek eljárhatnak az esetükben, a platform tájékoztatja a feleket. Amint megszületik a megállapodás a vitarendezési fórumról, az online platform oda továbbítja a panaszt. Magyarországon 2015. szeptember 11-től a Budapesti Békéltető Testület kizárólagos illetékességgel rendelkezik a határon átnyúló jogviták elbírálására. Ennek megfelelően, ha a felek magyar fórumban állapodnak meg, akkor minden esetben a Budapesti Békéltető Testület lesz az illetékes. Ugyanakkor nincs akadálya annak, hogy a felek egy másik EU tagállam fórumában állapodjanak meg, ebben az esetben ezen ország fóruma járjon el az ügyben.

Magyarországon a Budapesti Békéltető Testület (1016 Budapest, Krisztina krt. 99. Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10. E-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu Központi telefonszám: +36 1 488 2131) látja el az online vitarendezési kapcsolattartó pont feladatait is egyben, mely alapján az eljárással kapcsolatos kérdésekben segíti a feleket.

Attól, hogy egy fogyasztó részt vesz az online vitarendezési eljárásban, még nem veszíti el a jogát arra nézve, hogy az eljárás sikertelensége esetén más jogi eszközöket vegyen igénybe követelése érvényesítéséhez. Választhatja rögtön a peres utat is, amelyet a bírósághoz benyújtott keresetlevéllel tud megindítani. Kérés esetén ezekről a lehetőségekről az online vitarendezési kapcsolattartó pontok tájékoztatják a fogyasztót.

3. Szerzői jogok

Szolgáltató fenntartja minden jogát szolgáltatásának valamennyi elemére, a domain-neveire, az azokkal képzett másodlagos domain nevekre, valamint az internetes reklámfelületeire.

Tilos www.szegedoffice.hu weboldal tartalmának, illetve egyes részeinek adaptációja vagy visszafejtése; a felhasználói azonosítók és jelszavak tisztességtelen módon történő létesítése; bármely olyan alkalmazás használata, amellyel a www.szegedoffice.hu weboldalon vagy azok bármely része módosítható vagy indexelhető.

Bármilyen – fentebb említett és részletezett - tartalmat átvenni csak Szolgáltató írásos hozzájárulással lehet s ez esetén is csak az adott weboldalra való hivatkozással szabad.

Felhasználó tudomásul veszi, hogy engedély nélküli felhasználás esetén vállalkozót kötbér illeti meg. A kötbér összege képenként bruttó 10.000 Ft, illetve mondatonként bruttó 15.000 Ft. Felhasználó tudomásul veszi, hogy ezen kötbérikötés nem túlzó, és ennek tudatában böngészi az oldalt. A szerzői jogi jogsértés esetén Szolgáltató közjegyzői ténytanúsítást alkalmaz, melynek összegét szintén a jogsértő felhasználóra hárítja.