

# Általános szerződési feltételek

Kérjük, figyelmesen olvassa el az Általános Szerződési Feltételeinket (továbbiakban: Szabályzat) és kizárólag abban az esetben vegye igénybe szolgáltatásainkat, amennyiben minden pontjával egyetért, és kötelező érvényűnek tekinti magára nézve. Jelen dokumentum nem kerül iktatásra, kizárólag elektronikus formában kerül megkötésre, így online adásvételi szerződés jön létre és elfogadásra a webáruház üzemeltetője és vásárlója között, mely a későbbiekben nem kereshető vissza. A megkötött szerződés magatartási kódexre nem utal. A webáruházban történő megrendelés rögzítéséhez szükséges adatok megadása önkéntesen történik.

A Szabályzat tartalma:

- Tulajdonosi/szolgáltatói-eladói adatok
- Alapvető rendelkezések
- Általános tudnivalók
- Megvásárolható termékek, szolgáltatások köre
- Rendelési információk
- Megrendelések feldolgozása
- Szállítási információk, díjak
- Elállás joga
- Jótállás, szavatosság
- Szavatossági igény esetén történő eljárás
- Vegyes rendelkezések
- Panaszkezelés rendje
- Kapcsolódó jogszabályok

## **TULAJDONOSI/ÜZEMELTETŐI/SZOLGÁLTATÓI-ELADÓI ADATOK**

Cégnév:	Almyra AVES Szolgáltató és Kereskedelmi Betéti Társaság
Székhely cím:	2528 Úny, Kossuth Lajos u. 50.
Adószám:	28918817-1-11
Cégjegyzékszám:	11-06-010661
Cégbíróság	Fővárosi Törvényszék Cégbírósága
Nyitvatartási idő:	online 7/24
Telefonos ügyfélfogadási idő:	hétköznap: hétfőtől-csütörtökig 8-16 óráig pénteken: 8-14 óráig hétfégen: nincs ügyfélfogadás
Telefonszám:	+ 36 (70) 550-6716
E-mail cím:	hello@hunemu.eu
Egyéb elérhetőség:	Hunemu.eu Facebook Ügyfélszolgálat (@hunemu)
Bankszámlaszám:	Takarékbank Zrt. (50420836-10002735)
Szerződés nyelve:	Magyar
Webáruház domain:	hunemu.hu, hunemu.eu
Tárhely szolgáltató:	Digitfilm Streaming Media Innovations Kft.

## **ALAPVETŐ RENDELKEZÉSEK**

- 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, az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény (Elker. tv.), valamint a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet vonatkozó rendelkezéseire.

A vonatkozó jogszabályok kötelező rendelkezései a felekre külön kikötés nélkül is irányadók.

- A hunemu.eu/hunemu.hu oldalon közzétett információk (ideértve különösen a hozzászólásokra, kérdésekre érkezett válaszokat is) tájékoztató jellegűek, ezért felhasználásuk esetén az oldal szerkesztőjét, illetve üzemeltetőjét semmilyen felelősség nem terheli.
- A jelen Szabályzat 2021. június 1. napjától hatályos és visszavonásig hatályban marad. A hunemu.eu/hunemu.hu (továbbiakban: Szolgáltató) jogosult egyoldalúan módosítani a Szabályzatot. A Felhasználók/Megrendelők a weboldal használatával elfogadják, hogy rájuk nézve a weboldal használatával kapcsolatos valamennyi szabályozás automatikusan érvényes.
- Felhasználó/Megrendelő, amennyiben belép a Szolgáltató által üzemeltetett weboldalra/honlapra, vagy annak tartalmát bármilyen módon olvassa – akkor is, ha nem regisztrált felhasználója a weboldalnak/honlapnak, a Szabályzatban foglaltakat magára nézve kötelezőnek ismeri el. Amennyiben a Felhasználó/Megrendelő nem fogadja el a feltételeket, nem jogosult a weboldal tartalmának megtekintésére.

## **ÁLTALÁNOS TUDNIVALÓK**

A Felhasználó/Megrendelő a weboldalon történő regisztrációjával/vásárlásával kijelenti, hogy jelen Szabályzat, és a weboldalon közzétett Adatkezelési tájékoztató feltételeit megismerte és elfogadja, az adatkezelésekhez hozzájárul.

A Felhasználó/Megrendelő a vásárlás/regisztráció során köteles a saját, valós adatait megadni.

A vásárlás/regisztráció során megadott valótlan, vagy más személy(ek)hez kötött adatok esetén a létrejövő elektronikus szerződés semmis. A Szolgáltató kizárja felelősségét, amennyiben a Felhasználó/Megrendelő más nevében, más személy adataival veszi igénybe a Szolgáltató szolgáltatásait.

A Szolgáltatót a Felhasználó/Megrendelő által tévesen és/vagy pontatlanul megadott adatokra visszavezethető szállítási késedelemért, illetve egyéb problémáért, hibáért semminemű felelősség nem terheli.

A Szolgáltatót nem terheli felelősség az abból adódó károkért, ha a Felhasználó/Megrendelő a jelszavát elfelejti, vagy a jelszava az illetéktelenek számára bármely, nem a Szolgáltatónak felróható okból hozzáférhetővé válik.

A Szolgáltató nem vállal felelősséget azért, ha a Felhasználó/Megrendelő a hunemu.eu webbolt (továbbiakban: webbolt) igénybevétele kapcsán a rendszerüzeneteket, válasz e-maileket azért nem kapja meg, mert a postafiókjá megtelt, vagy – a postafiók beállítása miatt – a Szolgáltató által küldött rendszerüzenetek és/vagy e-mailek a Felhasználó/Megrendelő postafiókjának levélszemetes (SPAM) mappájába érkeznek.

A Szolgáltató a webboltba érkezett rendeléshez kapcsolódó számlát postai úton a rendeléssel együtt vagy elektronikus úton, e-mailben küldi át a Felhasználó/Megrendelő részére, a rendelésében megadott e-mail címre.

A Szolgáltató a Felhasználó/Megrendelő adatait bizalmasan kezeli, azokat harmadik fél részére nem adja át.

A Szolgáltatónak viszonteladókat nem áll módjában kiszolgáltatnia!

A Szolgáltató Ügyfélszolgálatára fenntartja a jogot, hogy amennyiben az ügyfélszolgálati időben nem áll módjában a Felhasználó/Megrendelő hívását fogadnia, akkor a Felhasználó/Megrendelő hangposta üzenete, sms üzenete alapján visszahívja a Felhasználót/Megrendelőt ügyfélfogadási időben.

Amennyiben a Szolgáltató Ügyfélszolgálatára telefonon tartósan nem érhető el, erről a hunemu.eu (hunemu.hu) portálon keresztül informálja a Felhasználókat/Megrendelőket.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy szabadságolás miatt a rendelések teljesítését későbbi időpontra ütemezze. A szabadságolás ideje alatt a Szolgáltató online rendeléseket továbbra is fogad, a szabadság ideje alatt a Szolgáltató Ügyfélszolgálatára csak e-mailben, a [hello@hunemu.eu](mailto:hello@hunemu.eu) e-mail címen fogadja a megkereséseket.

A Szolgáltató Ügyfélszolgálatára telefonos megkereséseket kizárólag magyar nyelven fogad, e-mailben, Facebook Ügyfélszolgálatán (@hunemu) keresztül azonban angol, német nyelvű megkereséseket is fogad.

## **MEGVÁSÁROLHATÓ TERMÉKEK, SZOLGÁLTATÁSOK KÖRE**

A Szolgáltató a hunemu webboltjában normál fogyasztói felhasználásra értékesít futómadarakhoz köthető termékeket, használati és dísz tárgyakat és egzotikus bőrből készült árucikkeket.

A megjelenített termékek kizárólag online rendelhetőek meg, a Szolgáltató e-mailben, telefonon és Facebook Ügyfélszolgálatán keresztül rendelést nem fogad.

A Szolgáltató azon webáruházi termékeire, melyek még nincsenek készleten, előrendelést vehet fel, ebben az esetben a termék mellett az „Előrendelés” kifejezés szerepel.

A termékeknél megjelenített képek illusztrációk, a valóságtól eltérhetnek. A termékekre vonatkozóan megjelenített árak bruttó árak, a szállítás költségét nem tartalmazzák.

Amennyiben akciós ár kerül bevezetésre, a Szolgáltató teljeskörűen tájékoztatja a Felhasználókat/Megrendelőket az akcióról és annak pontos időtartamáról.

Amennyiben egy termék (átmenetileg) nincs készleten, abban az esetben a termék melletti „Kosár” gomb inaktív, a termék megrendelése nem kezdeményezhető.

## RENDELÉSI INFORMÁCIÓK

1. A hunemu webboltjában történő vásárlás nem kötött előzetes regisztrációhoz.
2. A Felhasználó/Megrendelő kiválasztja a hunemu.eu (hunemu.hu) weboldalon a Webshop menüpontot, majd a „Termékek” almenüpontot.
3. A Felhasználó/Megrendelő kiválasztja a termékcsoportot, majd azon belül a megvásárolni kívánt terméket, termékeket és megadja azok darabszámát. A kiválasztott termék(ek)nél a „Kosárba rakom” gombra kattintva megjelenik egy zöld pipával kezdődő szövegdoz, benne a termék(ek) nevével és azzal az információval, hogy a termék(ek) a „kosárba helyezve”. Eközben a képernyő jobb oldalán, a „KOSÁR” címszó alatt is megjelenik a rendelés.
4. A „KOSÁR” felületen módosítható a kiválasztott termék mennyisége. A termék neve előtti piros „X” ikonra kattintva törölhető a kosár tartalma vagy több típusú termék rendelése esetén az adott terméktípus. Ezzel egyidejűleg a Felhasználó/Megrendelő a „KOSÁR” felületen már az újbóli árkalkulációt látja. Amennyiben egy bizonyos termékből többet tett a kosárba és a piros „X” ikonra kattint, úgy a kosárba rakott mennyiség törlődik, a „KOSÁR” címszó alatt a „Nincsenek termékek a kosárban.” üzenet jelenik meg. A megvásárolni kívánt termék újbóli kiválasztásával és a „Kosárba rakom” gombra kattintással a kiválasztott termék újból a Felhasználó/Megrendelő kosarába kerül.
5. Amennyiben a Felhasználó/Megrendelő nem kíván több terméket megrendelni, abban az esetben:
  - a. a „Kosár” gombra kattintva láthatja az általa kosárba tett termék(ek)et. A „Kosár összesen” címszó alatt kiválasztható a Felhasználó/Megrendelő számára leoptimalisabb szállítási mód. A szállítási mód kiválasztásával, a rendszer kikalkulálja a végösszeget. Amennyiben a Felhasználó/Megrendelő egyetért az összeggel, a „Tovább a pénztárhoz” ikonra kattinthat.
  - b. ha a „Pénztár” gombra kattint, megjelenik a számlázáshoz és szállításhoz szükséges adatokat kérő felület, alatta pedig a rendelés tartalma, benne a szállítási módokkal, melyet a Felhasználó/Megrendelő tetszőlegesen kiválaszthat és választásának megfelelően a rendszer kikalkulálja a végösszeget.
6. A Felhasználó/Megrendelő a pénztár felületének felső részén két szövegdozot olvashat: a felső szövegdoz arra ad lehetőséget, hogy amennyiben a Felhasználó/Megrendelő visszatérő vásárló, lehetősége van bejelentkezve rögzíteni a rendelését. Az alatta lévő szövegdozban lehetőség van a hunemu által adott, aktivált és érvényes kuponkódot beírni, így a kedvezmény levonásra kerül a végösszegeből. A Felhasználó/Megrendelő kitölti a számlázási adatokat és amennyiben a számlázási cím nem egyezik a szállítási címmel, akkor megadja a szállítási cím adatokat is. A Felhasználó/Megrendelő a „Rendelési jegyzetek” szabadszavas rovatban megoszthatja a Szolgáltatóval a házhoz szállításhoz kapcsolódó vagy az általa kiválasztott postahivatallal vagy PostaPonttal kapcsolatos további információt, kérését.

Amennyiben a Felhasználó/Megrendelő elmulasztja feltüntetni a „Rendelési jegyzetek” szabadszavas rovatban annak a postahivatalnak vagy PostaPontnak a címét, számát, ahová a rendelése kézbesítését kéri, a Szolgáltató e-mailben kér információt erről a Felhasználótól/Megrendelőtől. Ha a Felhasználó/Megrendelő nem válaszol a Szolgáltató ilyen irányú megkeresésére, a Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy a rendelés teljesítését felfüggeszti addig, amíg ezt az információt meg nem kapja a Felhasználótól/Megrendelőtől.

7. Amennyiben a számlázási és szállítási cím megegyezik, akkor a Felhasználó/Megrendelő kiveheti a pipát a „Szállítás másik címre?” címszó mellett lévő kis jelölőnégyzetből.
8. A rendelés tartalma alatt a Felhasználó/Megrendelő kiválaszthatja, hogy milyen módon szeretné kifizetni rendelésének ellenértékét: „Közvetlen banki átutalással”, „Utánvétes fizetéssel” vagy „PayPal”-al.
9. A megrendelt termék árának fizetési módjai:

a. Közvetlen banki átutalás

Banki átutalással a megrendelés bruttó összege és a szállítás költsége (amennyiben van, lásd *Szállítási információk, díjak*) előre fizetéssel történik. Az utalás közlemény rovatában kérjük, hivatkozzon a rendelés számra, amelyet a Szolgáltatótól kapott generált üzenet tartalmaz.

Amennyiben a bankszámlatulajdonos és a megrendelő nem ugyanaz, kérjük, hogy a közlemény rovatba a megrendelő a rendelés száma mellett a (cég)nevét is tüntesse fel.

A banki átutaláshoz szükséges adatok:

Név: Almyra AVES Bt.

Bankszámlaszám: 50420836-10002735 (Takarékbank Zrt.)

Amennyiben a Felhasználónak/Megrendelőnek nem áll módjában online átutalással rendezni megrendelését, akkor az utaláshoz szükséges fenti adatok birtokában átutalási megbízást kérhet számlavezető bankjától.

Kérjük, ekkor se feledkezzen meg a közleményben feltüntetendő rendelésszámról.

b. Utánvétes fizetés

Utánvétes fizetés esetén a Felhasználó/Megrendelő a megrendelés bruttó összegét és a szállítás költségét (amennyiben van, lásd *Szállítási információk, díjak*) az MPL Futárszolgáltatásnak fizeti ki házhozszállításkor, vagy az általa választott postahivatalban, PostaPonton a csomag átvételével egyidőben.

c. PayPal-on keresztüli fizetés

A Felhasználó/Megrendelő a PayPalon keresztüli fizetést a megrendelést követően, a megrendelés teljes bruttó összegének előreutalásával rendezi.

A PayPal fizetés lépései:

1. Miután a Felhasználó/Megrendelő kiválasztotta a terméket és a PayPal-t jelölte meg, mint fizetési lehetőséget, a „Megrendelés elküldése” gombra kattintva elküldheti rendelését a webboltnak.
  2. Ezt követően a rendszer átnavigálja Felhasználót/Megrendelőt a PayPal biztonságos fizetést garantáló oldalára, ahol a Felhasználónak/Megrendelőnek a fizetés megkezdéséhez el kell végeznie a szükséges regisztrációt, meg kell adnia kártyaadatait.
  3. A kártyaadatok megadását követően a „Pay now” gombra kattintva a Felhasználó/Megrendelő elindíthatja a tranzakciót.
  4. A fizetést követően a PayPal visszanavigálja a Felhasználót/Megrendelőt a webbolt oldalára, ahol a tranzakció eredményéről visszaigazolást kap.
10. Ha a Felhasználó/Megrendelő kiválasztotta a számára legideálisabb fizetési módot, a „Megrendelés elküldése” gombra kattintva véglegesítheti rendelését.
11. Amennyiben a Felhasználó/Megrendelő az előre utalást vagy a PayPal-on keresztüli fizetési módot választotta, a Szolgáltató a rendelés ellenértékének a szállítási költséggel (ha van) emelt összegének a Szolgáltató számlaszámára történő beérkezését követően teljesíti a rendelést. Ha a Felhasználó/Megrendelő utánvételt kéri a rendelését, attól függően, hogy házhoz kéri a rendelését vagy postahivatalt, PostaPontot jelölt meg a kézbesítésre, az MPL futárszolgálat munkatársának, a postán vagy a Felhasználó/Megrendelő által kiválasztott PostaPontnál rendezheti rendelésének ellenértékét a csomag átvételével egyidejűleg.
12. Miután a Felhasználó/Megrendelő a „Megrendelés elküldése” gombra kattintva véglegesítette rendelését a hunemu webboltban, az általa megadott e-mail címre egy generált üzenetet kap a Szolgáltatótól, amely tartalmazza a rendelésszámot, a megrendelt termék(ek) nevét, árát, az átutalási, fizetési információkat, a szállítási információkat, a számlázási és szállítási adatokat. Amennyiben a Szolgáltató generált üzenete nem érkezik meg a Megrendelő/Felhasználó e-mail címére, javasolt megnézni a levelezőrendszer levélszemetes (SPAM) mappáját, vagy kérjük, keresse fel a Szolgáltatót az ügyfélszolgálati elérhetőségeinek valamelyikén.

## **A MEGRENDELÉSEK FELDOLGOZÁSA**

A megrendelések feldolgozása munkanapokon történik 8 és 16 óra között. A megrendelés feldolgozásaként megjelölt időpontokon kívül is van lehetőség megrendelés leadására: amennyiben az a munkaidő lejártá után történik, az azt követő munkanapon kerül feldolgozásra.

Az általános teljesítési határidő 5 munkanap. Amennyiben a Felhasználó/Megrendelő rendelésében előreutalással vagy PayPal-al történő fizetést jelölte be, a fenti határidő módosulhat, attól függően, hogy a Felhasználó/Megrendelő mikor egyenlíti ki a rendelésének ellenértékét. Az 5 munkanapos teljesítési határidő akkor is módosulhat, ha a Felhasználó/Megrendelő rendelésének kiszállítását postahivatalba vagy PostaPontra kérte, de nem jelezte, hogy melyikbe és nem válaszolt a Szolgáltató ezirányú e-mailjére.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy szabadságolás miatt a rendelések feldolgozását, teljesítését későbbi időpontra ütemezze. A szabadságolás ideje alatt a Szolgáltató online rendeléseket továbbra is fogad, a szabadság ideje alatt a Szolgáltató Ügyfélszolgálatára csak e-mailben, a [hello@hunemu.eu](mailto:hello@hunemu.eu) e-mail címen fogadja a megkereséseket, kérdéseket.

Amennyiben a megrendelés elküldését követően a Felhasználó/Megrendelő nem kap automatikus visszaigazoló levelet a Szolgáltatótól 24 órán belül, javasolt, hogy a Felhasználó/Megrendelő ellenőrizze a levelező rendszerének SPAM (levélszemét) mappáját. Amennyiben a Felhasználó/Megrendelő nem kapta meg a visszaigazolást, javasolt felvennie a kapcsolatot a Szolgáltatóval az ügyfélszolgálati elérhetőségek valamelyikén.

Ha a Felhasználó/Megrendelő a megrendelés elküldését követően észleli, hogy hibásan adta meg valamely adatát, jelezheti az elírást a Szolgáltató ügyfélszolgálati elérhetőségeinek valamelyikén.

Ha a Felhasználó/Megrendelő megrendelésének elküldése sikeres volt, megkapta a visszaigazoló e-mailt, és fizetési módként előre utalást vagy PayPal-on keresztül fizetést választott, de nem egyenlíti ki a vételárat, a Szolgáltató a megrendelés leadásának napját követő 15. napon törli a megrendelést a rendszeréből. A megrendelés törlése nem jár a Felhasználó/Megrendelő számára költséggel.

A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy törölje az utánvétes megrendelést annak leadását követő 15 napon belül, ha a rendelés teljesítéséhez további egyeztetésre lenne szükség, de a Szolgáltató erre irányuló e-mailes megkeresésére a Felhasználó/Megrendelő nem ad (érdemi) válasz; különösen ide értendő, ha a Felhasználó/Megrendelő postahivatalba vagy PostaPontra kérte a szállítást, de arról nem tájékoztatta a Szolgáltatót, hogy melyik postahivatalba vagy PostaPontra kéri a szállítást és a Szolgáltató nem kap erről választ a Felhasználótól/Megrendelőtől.

A Szolgáltató nem vállal felelősséget az esetleges technikai ismertető, elírások, a beszállító, vagy rajta kívül álló okok miatt történő előzetes bejelentés nélküli változása miatt.



Amennyiben a webboltban vagy a megrendelőlapon hiba vagy hiányosság lép fel a termékeknél vagy az áraknál, a Szolgáltató fenntartja a jogot a korrekcióra. Ilyen esetben a hiba felismerése, illetve módosítása után a Szolgáltató azonnal tájékoztatja a Felhasználót/Megrendelőt az új adatokról. A Felhasználó/Megrendelő ezt követően még egyszer megerősítheti a megrendelést, vagy lehetőség van arra, hogy bármely fél elálljon a szerződéstől.

A Szolgáltató fenntartja a jogot a már visszaigazolt megrendelések visszautasítására részben vagy teljes egészben. Részben történő teljesítés kizárólag a Felhasználóval/Megrendelővel történő előzetes egyeztetést követően kerülhet sor. Amennyiben a rendelés visszautasításra kerül és a Felhasználó/Megrendelő a termék vételárát és – ha van – a szállítási költséget előre kiegyenlítette, a Szolgáltató visszautalja a megrendelt termék vételárát és a szállítási költséget az átutalás megbízója részére.

## **SZÁMLÁZÁS**

A Szolgáltató a webboltba érkezett rendeléshez számlát állít ki.

A Szolgáltató a számlát postai úton küldi el a Felhasználó/Megrendelő részére a rendeléssel együtt vagy elektronikus úton, e-mailben küldi át a Felhasználó/Megrendelő részére, a rendelésében megadott e-mail címre.

## **SZÁLLÍTÁSI INFORMÁCIÓK, DÍJAK**

A megrendelés során a Felhasználó/Megrendelő köteles ellenőrizni az általa megadott cím adatok helyességét, a hibás cím adatból adódó sikertelen kézbesítésért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

A Szolgáltató által feladott rendelést az MPL Futárszolgálat **2 munkanapon** belül szállítja ki a Felhasználó/Megrendelő által megadott magyarországi címre, postahivatalba, vagy PostaPontra attól függően, hogy a Felhasználó/Megrendelő a termék(ek) megrendelésekor melyik kézbesítési módot választotta.

### **Házhozszállítás**

Az MPL Futárszolgálat a Felhasználó/Megrendelő megrendelésében szereplő *szállítási* címre viszi ki a rendelést.

### **PostaPont, Postára szállítás**

A Felhasználó/Megrendelő a számára legkényelmesebben elérhető postahivatalba, PostaPontra kérheti a rendelése kézbesítését.

A Felhasználó/Megrendelő kiválaszthatja az országszerte több mint 3000 PostaPontból azt az átvételi helyet, amely számára a legjobb.

A postahivatalok, PostaPontok térképes listája az alábbi linkre kattintva érhető el:

<https://www.posta.hu/szolgáltatások/szolgáltataskereso>

A csomagok kézbesítése munkanapokon történik 8-17 óra között.

Amennyiben ebben az időszakban a Felhasználó/Megrendelő nem tartózkodik otthon, szállítási címként célszerű postahivatalba, PostaPontra kérni csomagja kézbesítését. Postahivatalban történő átvételre a posta nyitvatartási idejében, további PostaPontok esetében azok nyitvatartási idejében kerülhet sor.

**Házhozszállítás díja (2 munkanapos, előreutalás, PayPal, utánvétes fizetés esetén egyaránt): 1800 forint**

**Postán maradó, PostaPontra szállítás esetén (2 munkanapos, előreutalás, PayPal, utánvétes fizetés esetén egyaránt): 1500 forint**

**Bruttó 20 000 forint és afeletti összegű rendelés esetén a Szolgáltató szállítási díjat nem számol fel.**

Ingyenes házhozszállítás esetén a Szolgáltató gondoskodik arról, hogy a webáruházban utánvétellel megrendelt termék legfeljebb 5 munkanapon belül leszállításra kerüljön a Felhasználó/Megrendelő által megadott címre, postahivatal vagy PostaPont címére. Amennyiben a Felhasználó/Megrendelő azt jelezte rendelésében, hogy előreutalással vagy PayPal-al kívánja kifizetni rendelésének ellenértékét, a fenti határidő módosulhat, mivel a Szolgáltató a rendelés teljes összegének számlaszámán történő megjelenése után küldi a megrendelt terméket. Az 5 munkanapos teljesítési határidő akkor is módosulhat, ha a Felhasználó/Megrendelő rendelésében a postahivatalba vagy PostaPontra történő kézbesítést kért, de nem írta meg rendelésében, hogy melyik postahivatalba vagy PostaPontra kéri a kézbesítést és a Szolgáltató ezirányú e-mailjére nem válaszolt.

A karácsonyi ünnepek miatti megnövekedett csomagforgalom és kézbesítés lassulása miatt, csak az adott év december 10-ig webboltban leadott rendelés és fizetés esetén áll módjában a Szolgáltatónak szavatolnia a rendelés karácsony előtti kézbesítését.

A Szolgáltató felhívja a Felhasználó/Megrendelő figyelmét, hogy kézbesítéskor vizsgálja meg a csomagot a futár előtt, és a termék(ek)en, csomagoláson található sérülés észlelése esetén kérje jegyzőkönyv felvételét és ne vegye át a csomagot. A Szolgáltatónak utólagos, jegyzőkönyv nélküli reklamációt nem áll módjában elfogadnia!

Az MPL Futárszolgálat a küldeményt két alkalommal kísérli meg kézbesíteni a címzett részére. Amennyiben az első kézbesítési kísérlet nem vezetett eredményre, az MPL Futárszolgálat a küldemény érkezéséről és a kézbesítés megkísérléséről értesítőt hagy hátra.

Ha a címzett telefonszáma feltüntetésre került a címiraton, az MPL Futárszolgálat egyeztet a második kézbesítési kísérlet helyéről és idejéről a cízzel. Sikertelen egyeztetés esetén az MPL Futárszolgálat a következő munkanapon ismét megkísérli a küldemény kézbesítését.

A második kézbesítési kísérlet sikertelensége esetén az MPL Futárszolgálat a címhelynél ismételt értesítőt hagy, melyen feltünteti azt a postahelyet, illetve őrzési időt, ahol és ameddig a jogosult átveheti a küldeményt.

Amennyiben a Felhasználó\Megrendelő nem veszi át az utánvétes rendelését, úgy azt a Szolgáltató kizárólag előre utalásos kifizetést követően (a termék teljes vételárának, és az újbóli szállítási díjnak kifizetését követően) kézbesíti újból a Felhasználó\Megrendelő részére.

Az MPL Futárszolgálat információt ad a küldemény feladásáról, kézbesítéséről, kézbesíthetlenségi okáról vagy letétbe helyezéséről. A nyomkövetés szolgáltatás a <http://posta.hu/ugyfelszolgalat/nyomkovetes> linken érhető el.

## **ELÁLLÁS JOGA**

Az Európai Parlament és a Tanács 2011/83/EU számú irányelvének, továbbá a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet szabályozása értelmében Felhasználó\Megrendelő a megrendelt termék kézhez vételétől számított 14 napon belül indokolás nélkül elállhat a szerződéstől, visszaküldheti a megrendelt terméket. Jelen tájékoztató hiányában jogosult Felhasználó\Megrendelő 1 év elteltéig gyakorolni az elállás jogát.

Az elállási jog gyakorlására nyitva álló idő attól a naptól számított 14 nap elteltével jár le, amelyen Felhasználó\Megrendelő, vagy az általa megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy a terméket átveszi.

Az elállási jog gyakorlása esetén a Felhasználót/Megrendelőt a termék visszajuttatásának költségén kívül más költség nem terheli, a Szolgáltató azonban követelheti a nem rendeltetésszerű használatból adódó anyagi kár megtérítését.

Portósan (utánvétellel) küldött csomagot a Szolgáltatónak nem áll módjában átvennie!

Nem illeti meg az elállási jog a Felhasználót/Megrendelőt olyan nem előre gyártott termék esetében, amelyet a Felhasználó/Megrendelő utasítása alapján vagy kifejezett kérésére állítottak elő, vagy olyan termék esetében, amelyet egyértelműen a fogyasztó Megrendelő/Felhasználó személyére szabtak.

A Felhasználó/Megrendelő szintén nem gyakorolhatja az elállási jogát:

- a. a szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetében a szolgáltatás egészének teljesítését követően, ha a vállalkozás a teljesítést a fogyasztó kifejezett, előzetes beleegyezésével kezdte meg, és a fogyasztó tudomásul vette, hogy a szolgáltatás egészének teljesítését követően felmondási jogát elveszíti;
- b. olyan termék vagy szolgáltatás tekintetében, amelynek ára, illetve díja a pénzpiac vállalkozás által nem befolyásolható, az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidő alatt is lehetséges ingadozásától függ;
- c. romlandó vagy minőségét rövid ideig megőrző termékek tekintetében;
- d. olyan zárt csomagolású termék tekintetében, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontás után nem küldhető vissza;
- e. olyan termék tekintetében, amely jellegénél fogva az átadást követően elválaszthatatlanul vegyül más termékkel;

- f. olyan alkoholtartalmú ital tekintetében, amelynek tényleges értéke a vállalkozás által nem befolyásolható módon a piaci ingadozásoktól függ, és amelynek áráról a felek az adásvételi szerződés megkötésekor állapodtak meg, azonban a szerződés teljesítésére csak a megkötéstől számított harmincadik napot követően került sor;
- g. olyan vállalkozási szerződés esetében, amelynél a vállalkozás a fogyasztó kifejezett kérésére keresi fel a fogyasztót sürgős javítási vagy karbantartási munkálatok elvégzése céljából;
- h. lezárt csomagolású hang-, illetve képfelvétel, valamint számítógépes szoftver példányának adásvétele tekintetében, ha az átadást követően a fogyasztó a csomagolást felbontotta;
- i. hírlap, folyóirat és időszaki lap tekintetében, az előfizetési szerződések kivételével;
- j. nyilvános árverésen megkötött szerződések esetében;
- k. lakáscélú szolgáltatás kivételével szállásnyújtásra irányuló szerződés, fuvarozás, személygépjármű kölcsönzés, étkeztetés vagy szabadidős tevékenységekhez kapcsolódó szolgáltatásra irányuló szerződés esetében, ha a szerződésben meghatározott teljesítési határnapot vagy határidőt kötötték ki;
- l. nem tárgyi adathordozón nyújtott digitális adattartalom tekintetében, ha a vállalkozás a fogyasztó kifejezett, előzetes beleegyezésével kezdte meg a teljesítést, és a fogyasztó e beleegyezésével egyidejűleg nyilatkozott annak tudomásul vételéről, hogy a teljesítés megkezdését követően elveszíti az elállás jogát.

Szolgáltató a termék visszaérkezését követően a fenti jogszabályok értelmében haladéktalanul, de legkésőbb 14 napon belül visszatéríti a kifizetett összeget a Felhasználó\Megrendelő részére, beleértve a szállítási díjat is.

A Szolgáltató a visszatérítés során az eredeti ügylet során alkalmazott fizetési móddal egyező fizetési módot alkalmaz, kivéve, ha Felhasználó\Megrendelő más fizetési mód igénybevételehez kifejezetten a hozzájárulását adja; e visszatérítési mód alkalmazásából kifolyólag Felhasználó\Megrendelőt semmilyen többletköltség nem terheli.

Felhasználó\Megrendelő köteles az árut indokolatlan késedelem nélkül, de a szerződéstől való elállására vonatkozó értesítés Szolgáltató részére történő megküldésétől számított 14 napnál semmiféleképpen sem később visszaküldeni az árut a Szolgáltató címére.

Felhasználó\Megrendelő akkor tartja be a határidőt, ha a 14 napos időszak letelte előtt visszaküldi, vagy átadja a termék(ek)e)t.

A Felhasználó/Megrendelő kizárólag a termék visszaküldésének közvetlen költségét viseli, kivéve, ha a vállalkozás vállalta e költség viselését.

Felhasználó\Megrendelő kizárólag akkor vonható felelősségre az árukban bekövetkezett értékcsökkenésért, ha az az áruk jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükségesnél eltérő kezelés miatt következett be.

A visszatérítést Szolgáltató mindaddig visszatarthatja, amíg vissza nem kapta az áru(ka)t, vagy Felhasználó\Megrendelő bizonyítékot nem szolgáltatott arra vonatkozóan, hogy azokat visszaküldte: a kettő közül a korábbi időpontot kell figyelembe venni.

Amennyiben Felhasználó\Megrendelő élni szeretne elállási jogával, annak jelzését megteheti Szolgáltató elérhetőségeinek valamelyikén. Postai úton, írásban történő jelzés alkalmával a Szolgáltató a postára adás időpontját veszi figyelembe. Postai úton történő jelzés esetén ajánlott küldeményként, csomagként való jelzést fogad el Szolgáltató.

A megrendelt terméket postai úton, vagy futárszolgálat segítségével juttathatja vissza Felhasználó\Megrendelő a Szolgáltató részére.

A Felhasználónak\Megrendelőnek kiemelten ügyelnie kell a termék rendeltetésszerű használatára, ugyanis a nem rendeltetésszerű használatából eredő károknak megtérítése a Felhasználót\Megrendelő terheli! A termék visszaérkezését követő tizennégy napon belül a Szolgáltató visszatéríti a termék vételárát, szállítási költséggel együtt a Felhasználó\Megrendelő által megadott bankszámlaszámra.

Felhasználó\Megrendelő egyéb panaszával is megkeresheti Szolgáltatót a jelen Szabályzatban található elérhetőségeken.

## **JÓTÁLLÁS, SZAVATOSSÁG**

A vállalkozás a kötelező jótállás alá tartozó termékekre egy év jótállást vállal. A kötelező jótállás alá nem eső termékek esetén a vállalkozás a gyártó által esetlegesen vállalt időtartamra és feltételek mellett vállal jótállást. Utóbbiak konkrét feltételeiről a Szolgáltató a Felhasználó/Megrendelő kérésére részletes tájékoztatást ad.

Az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Kormányrendelet melléklete tartalmazza azon új tartós fogyasztási cikkek felsorolását, amelyek vonatkozásában – az ott meghatározott eladási ár felett – egy éves kötelező jótállás áll fenn. Tekintettel arra, hogy a Szolgáltató által kínált termékek nem tartoznak a 151/2003. (IX.22.) Korm. rendelet hatálya alá, így a Szolgáltató által kínált termékekre kötelező jótállás nem vonatkozik.

A vásárlástól számított hat hónapon belül a Szolgáltató csak akkor mentesül a szavatosság alól, ha bizonyítja, hogy a termék hibája a fogyasztó részére történő átadást követően keletkezett. Így a Szolgáltató nem köteles a kifogásnak helyt adni, ha megfelelően bizonyítja, hogy a termék a nem rendeltetésszerű használat folytán vált hibássá. A teljesítést követő hat hónap elteltével azonban a bizonyítási teher a fogyasztó oldalára kerül, vagyis vita esetén a Felhasználónak\Megrendelőnek kell bizonyítania, hogy a hiba már a teljesítés időpontjában fennállt. Nem áll fenn hibás teljesítés, ha a termék hibái ismertek, vagy azok a Felhasználó/Megrendelő számára felismerhetőek voltak.

Szavatossági jog érvényesítésére a Felhasználó/Megrendelő a teljesítés időpontjától számított két éves elévülési határidő alatt jogosult. Ha a Felhasználó/Megrendelő az igényét menthető okból nem tudja érvényesíteni, így különösen, ha a hiba a jellegénél vagy a dolog

természeténél fogva a fenti határidőn belül nem volt felismerhető, a szavatossági jogok érvényesítésének határideje a teljesítés időpontjától számított három év.

A szavatossági idő alatt felmerült, szavatosság körébe tartozó hibákat a Szolgáltatónak költségmentesen ki kell javítani, kicserélni vagy újjólag szolgáltatnia. Amennyiben ilyen hibák a Felhasználó/Megrendelő tudomására jutnak, Felhasználó/Megrendelő haladéktalanul köteles a Szolgáltatót írásban értesíteni szavatossági igényéről.

A szavatosság érvényesítéséhez a Felhasználó/Megrendelő köteles bemutatni a Szolgáltatótól kapott számlát. Szavatossági igény esetén a Felhasználó/Megrendelő elsődlegesen kijavítást, illetőleg kicserélést követelhet, ezt követően illeti meg az árleszállítás, illetve elállás joga. A hiba a felfedezésétől számított 2 hónapon belül jelzett kifogás esetén tekinthető jótállási, ill. szavatossági időben közöltnek. A közlés késedelméből eredő kárért a Felhasználó/Megrendelő felel.

Szolgáltató nem tartozik szavatossággal a természetes felhasználódásból származó, továbbá olyan károkért, amelyek a kárveszély átszállása utáni hibás vagy gondatlan kezelésből, túlzott igénybevételből, illetve a meghatározottól eltérő behatásokból, illetve egyéb, a termékek nem rendeltetésszerű használatából keletkeztek.

#### *Kellékszavatosság*

- 1) Milyen esetben élhet Felhasználó\Megrendelő a kellékszavatossági jogával?

Felhasználó\Megrendelő weboldalt/honlapot üzemeltető cég hibás teljesítése esetén a vállalkozással szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint.

- 2) Milyen jogok illetik meg a Felhasználót\Megrendelő a kellékszavatossági igénye alapján?

Felhasználó\Megrendelő – választása szerint – az alábbi kellékszavatossági igényekkel élhet: kérhet kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha az ezek közül a Felhasználó\Megrendelő által választott igény teljesítése lehetetlen vagy vállalkozás számára más igénye teljesítéséhez aránytalan képes többletköltséggel járna.

Ha a kijavítást vagy a kicserélést nem kérte, illetve nem kérhette, úgy igényelheti az ellenszolgáltatás arányos leszállítását vagy a hibát a vállalkozás költségére Felhasználó\Megrendelő is kijavíthatja, illetve mással kijavíttathatja vagy – végső esetben – a szerződéstől is elállhat. Választott kellékszavatossági jogáról egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban Felhasználó\Megrendelő viseli, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra a vállalkozás adott okot.

- 3) Milyen határidőben érvényesítheti Felhasználó\Megrendelő kellékszavatossági igényét?

Felhasználó\Megrendelő köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított kettő hónapon belül közölni. Ugyanakkor felhívjuk a figyelmét, hogy a szerződés teljesítésétől számított két éves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait már nem érvényesítheti.

- 4) Kivel szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét?

Felhasználó\Megrendelő a vállalkozással szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét.

- 5) 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 Felhasználó\Megrendelő igazolja, hogy a terméket, illetve a szolgáltatást a weboldalt/honlapot üzemeltető vállalkozás nyújtotta. A teljesítéstől számított hat hónap eltelté után azonban már Felhasználó\Megrendelő köteles bizonyítani, hogy a Felhasználó\Megrendelő által felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.

### *Termékszavatosság*

- 1) Milyen esetben élhet Felhasználó\Megrendelő a termékszavatossági jogával?

Ingó dolog (termék) hibája esetén Felhasználó\Megrendelő – választása szerint – kellékszavatossági vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet.

- 2) Milyen jogok illetik meg Felhasználót\Megrendelőt termékszavatossági igénye alapján?

Termékszavatossági igényként Felhasználó\Megrendelő kizárólag a hibás termék kijavítását vagy kicserélését kérheti.

- 3) 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.

- 4) Milyen határidőben érvényesítheti Felhasználó\Megrendelő termékszavatossági igényét?

Termékszavatossági igényét Felhasználó\Megrendelő a termék gyártó általi forgalomba hozatalától számított két éven belül érvényesítheti. E határidő elteltével e jogosultságát elveszti.

- 5) 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 Felhasználónak\Megrendelőnek kell bizonyítania.

6) 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 forgalomba hozatal időpontjában nem volt felismerhető vagy
- a termék hibája jogszabály vagy kötelező hatósági előírás alkalmazásából ered.

A gyártónak (forgalmazónak) a mentesüléshez elegendő egy okot bizonyítania.

Felhívom figyelmét, hogy ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és termékszavatossági igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthet. Termékszavatossági igényének eredményes érvényesítése esetén azonban a kicserélt termékre, illetve kijavított részre vonatkozó kellékszavatossági igényét a gyártóval szemben érvényesítheti.

### *Jótállás*

1) Milyen esetben élhet Felhasználó\Megrendelő a jótállás jogával?

Hibás teljesítés esetén az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet alapján a weboldalt/honlapot üzemeltető vállalkozás jótállásra köteles.

2) Felhasználó\Megrendelőt milyen jogok és milyen határidőn belül illetik meg jótállás alapján?

A jótállás időtartama egy év. A jótállási határidő fogyasztási cikk fogyasztó részére történő átadása, vagy ha az üzembe helyezést a forgalmazó vagy annak megbízottja végzi, az üzembe helyezés napjával kezdődik.

3) 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.

Felhívjuk a figyelmét, hogy ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és jótállási igényt, illetve termékszavatossági és jótállási igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthet, egyébként viszont Felhasználó\Megrendelőt a jótállásból fakadó jogok a termék-és kellékszavatosság fejezetekben leírt jogosultságoktól függetlenül megilletik.

### **SZAVATOSSÁGI IGÉNY ESETÉN TÖRTÉNŐ ELJÁRÁS**

Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződésben a felek megállapodása a rendelet rendelkezéseitől a fogyasztó hátrányára nem térhet el.

A fogyasztó kötelessége a szerződés megkötésének bizonyítása (számlával, vagy akár csak nyugtával).



A vállalkozás a fogyasztó nála bejelentett szavatossági vagy jótállási igényéről jegyzőkönyvet köteles felvenni.

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

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

A vállalkozás a jegyzőkönyvet az annak felvételétől számított három évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóság kérésére bemutatni.

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

### **VEGYES RENDELKEZÉSEK**

Szolgáltató kötelezettsége teljesítéséhez közreműködőt jogosult igénybe venni. A közreműködő jogellenes magatartásáért a Szolgáltató nem tartozik felelősséggel.

Ha a jelen Szabályzat bármely része érvénytelenné, jogtalanná vagy érvényesíthetlenné válik, az a fennmaradó részek érvényességét, jogszerűségét és érvényesíthetőségét nem érinti.

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

Szolgáltató és Felhasználó\Megrendelő vitás ügyeiket békés úton próbálják rendezni.

A Felhasználó\Megrendelő szavatolja a Szolgáltatónak adott bárminemű információ (pl.: név, cím, e-mail cím, telefonszám, számlázási adatok, stb.) pontosságát, azok helytelenül/hiányosan való megadásból eredő bárminemű hibás teljesítés miatt a Szolgáltatóval szemben sem anyagi-, jogi-, vagy egyéb jellegű követeléssel nem élhet. Szolgáltató megtesz minden szükséges intézkedést, mellyel a szolgáltatáshoz szükséges információt/adatokat a Felhasználótól\Megrendelőtől beszerezza, illetve a Felhasználó\Megrendelő kérésére, vagy pontosítására javítja a helytelen/hibás adatot/adatokat.

## **PANASZKEZELÉS RENDJE**

Webboltunk, szolgáltatásunk célja, hogy valamennyi megrendelést megfelelő minőségben, a Felhasználó/Megrendelő teljes megelégedettsége mellett teljesítsen. Amennyiben Felhasználónak/Megrendelőnek mégis valamilyen panasz van a szerződéssel vagy annak teljesítésével kapcsolatban, úgy panaszát telefonos Ügyfélszolgálaton keresztül hétfőtől-csütörtökig 8-16 óráig, pénteken 8-14 óráig (telefonszám: + 36 (70) 550-6716), Facebook Ügyfélszolgálaton (@hunemu) keresztül, e-mailen (hello@hunemu.eu), vagy levél útján (név, cím: Almyra AVES Bt.; 2528 Úny, Kossuth Lajos u. 50.) közölheti.

A Szolgáltató azonnal megvizsgálja a szóbeli panaszt, és szükség szerint orvosolja. Ha a Felhasználó/Megrendelő a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel, s annak egy másolati példányát átadja a vásárlónak.

Az írásbeli panaszt a Szolgáltató 30 napon belül írásban megválaszolja. A panaszt elutasító álláspontját megindokolja. A panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig megőrzi a Szolgáltató, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatja.

Szolgáltató a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi a békéltető testületi eljárást.

Tájékoztatjuk, hogy a panaszának elutasítása esetén panaszával hatósági vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti, az alábbi elérhetőségeken.

Első fokon eljáró fogyasztóvédelmi szerv:

### **Komárom-Esztergom Megyei Kormányhivatal Tatabányai Járási Hivatala Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály**

Vezető: Molnár Tamás főosztályvezető

Cím: 2800 Tatabánya, Táncsics Mihály utca 1/d.

Postacím: 2800 Tatabánya, Pf.: 173.

Telefonszám: +36 (34) 513-111/30

Telefax: +36 (34) 330-045

E-mail cím: [kozlekedes.meff@komarom.gov.hu](mailto:kozlekedes.meff@komarom.gov.hu)

Másodfokon eljáró fogyasztóvédelmi szerv:

### **Pest Megyei Kormányhivatal**

#### **Fogyasztóvédelmi Főosztály**

Vezető: dr. Koller Edit főosztályvezető

Cím: 1088 Budapest, József krt. 6.

Telefon: +36 (1) 459-4843

E-mail: [fogyved.2.fok@pest.gov.hu](mailto:fogyved.2.fok@pest.gov.hu)

Panasz esetén lehetősége van az alábbi békéltető testülethez fordulni:

### **Komárom-Esztergom Megyei Békéltető Testület**

Címe: 2800 Tatabánya, Fő tér 36.

Telefonszáma: (34) 513-010/36-os mellék

E-mail cím: [bekeltetes@kemkik.hu](mailto:bekeltetes@kemkik.hu)

Honlapcím: <https://www.kemkik.hu/hu/>;

<https://bekeltetes.hu/index.php?id=testuletek&pid=1&mid=12>

(A békéltető testületek országos listáját a (A békéltető testületek országos listáját a [www.bekeltetes.hu/index.php?id=testuletek](http://www.bekeltetes.hu/index.php?id=testuletek) címen tekintheti meg.)

Online adásvételi vagy online szolgáltatási szerződéssel összefüggő határon átnyúló fogyasztói jogvita esetén az eljárásra kizárólag a fővárosi kereskedelmi és iparkamara mellett működő, Budapesti Békéltető Testület illetékes. (elérhetősége: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. III. em. 310., Telefonszám: (1) 488-2131, Fax szám: (1) 488-2186, E-mail cím: [bekelteto.testulet@bkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@bkik.hu)).

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

A Szolgáltatót a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli. Ennek keretében köteles a válaszirátát megküldeni a békéltető testület számára és a meghallgatáson egyezség létrehozatalára feljogosított személy részvételét biztosítani. Amennyiben a vállalkozás székhelye vagy telephelye nem a területileg illetékes békéltetőtestületet működtető kamara szerinti megyébe van bejegyezve, a vállalkozás együttműködési kötelezettsége a fogyasztó igényének megfelelő írásbeli egyezségkötés lehetőségének felajánlására terjed ki.

Az online megkötött adásvételi vagy szolgáltatási szerződéssel kapcsolatos jogviták rendezése esetén felmerülő kérdésekben a Magyar Online Vitarendezési Kapcsolattartó Ponthoz is lehet fordulni, amely feladatkört a Budapesti Békéltető Testület elérhetősége: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. III. em. 310., Telefonszám: (1) 488-2131, Fax szám: (1) 488-2186, E-mail cím: [bekelteto.testulet@bkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@bkik.hu)) látja el.

### **KAPCSOLÓDÓ JOGSZABÁLYOK**

- A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II.26.) Korm. Rendelet jelenleg a következő címen érhető el:  
[http://njt.hu/cgi\\_bin/njt\\_doc.cgi?docid=167547.349711](http://njt.hu/cgi_bin/njt_doc.cgi?docid=167547.349711)
- Az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet jelenleg a következő címen érhető el:  
[http://njt.hu/cgi\\_bin/njt\\_doc.cgi?docid=76566.384537](http://njt.hu/cgi_bin/njt_doc.cgi?docid=76566.384537)

- A fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági igények intézésének eljárási szabályairól szóló 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet (a továbbiakban: NGM rendelet)  
[http://njt.hu/cgi\\_bin/njt\\_doc.cgi?docid=168978.384543](http://njt.hu/cgi_bin/njt_doc.cgi?docid=168978.384543)
- Az Európai Parlament és a Tanács 2011/83/EU számú irányelve jelenleg a következő címen érhető el:  
<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/HTML/?uri=CELEX:32011L0083&qid=1612966627204&from=H>  
[U](#)

Kelt: Úny, 2021. augusztus 17.