

# Általános Szerződési Feltételek

Jelen ÁSZF hatálya kiterjed minden olyan Magyarország területén nyújtott elektronikus kereskedelmi szolgáltatásra, amely a [www.turulpc.hu](http://www.turulpc.hu) weboldalon keresztül történik. Ha a jelen Általános Szerződési Feltételekkel, a webáruház használatával, a termékekkel, a vásárlás menetével, vagy a szállítás menetével kapcsolatban kérdése van, vegye fel velünk a kapcsolatot az alábbiakban megadott elérhetőségek egyikén.

Szolgáltató (Eladó) adatai:

Név: Memonet Kft.  
Székhely: 1173 Budapest, Pesti út 17  
Levelezési cím: 1173 Budapest, Pesti út 17  
Adószám: 27765898-2-42  
Közösségi adószám: HU27765898  
Nyilvántartásba vevő hatóság: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága  
Cégjegyzékszám: 01-09-397115  
Képviselő: Dénes Éva  
Számlavezető bank: Erste Bank Hungary Zrt.  
Számlaszám: 11600006-00000000-97989877

A webáruház elérhetőségei:  
Telefonszám: +36 70 634 30 47  
A cég elektronikus elérhetősége: [support@turulpc.hu](mailto:support@turulpc.hu)  
A webáruház domain címe: <https://www.turulpc.hu>

Tárhelyszolgáltató adatai:  
Üzemeltető: Paller Endre ev.  
Székhely: 8900 Zalaegerszeg, Mártírok útja 71.  
Adószám: 63478262-1-40  
E-mail: [info@viltor.hu](mailto:info@viltor.hu)

## Alapfogalmak

**Felek:** Eladó és Vevő együttesen.

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

**Fogyasztói szerződés:** olyan szerződés, melynek egyik résztvevője fogyasztónak minősül.

**Gyártó:** a termék előállítója, importtermék esetén a terméket az Európai Unió területére behozó importőr, valamint bármely olyan személy, aki vagy amely a terméken nevének, védjegyének vagy egyéb megkülönböztető jelzésének feltüntetésével önmagát gyártóként tünteti fel.

**Hibás teljesítés:** A termék eladója, a szolgáltatásnyújtást teljesítő fél hibásan teljesít, ha a szolgáltatás a teljesítés időpontjában nem felel meg a szerződésben, vagy jogszabályban megállapított minőségi követelményeknek.

**Jótállás:** 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. Mentesül a jótállási kötelezettség alól, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett. A jótállás lehet kötelező és önkéntes szerződéses. A kötelező jótállás szabályait Kormányrendeletben rögzítették.

**Tartósság:** egy termék azon képessége, hogy megőrizze a megkövetelt funkcióit és teljesítményét szokásos használat mellett.

**Tartós adathordozó:** bármely olyan eszköz, amely lehetővé teszi a fogyasztó vagy a vállalkozás számára a személyesen neki címzett adatoknak a jövőben is hozzáférhető módon és az adat céljának megfelelő ideig történő tárolását, valamint a tárolt adatok változatlan formában történő megjelenítését.

**Termék:** A webáruház által értékesítésre szánt áru, digitális elemeket tartalmazó áru.

**Téritésmentesen:** az áru, digitális tartalom, vagy digitális szolgáltatás szerződésszerűvé tétele érdekében felmerült szükséges költségek - különösen a postaköltség, a szállítási költség, a munkaerőköltség vagy az anyagköltség - megfizetése nélkül.

**Vásárló:** A webáruházon keresztül vételi ajánlatot tevő szerződést kötő személy.

**Vállalkozás:** A szakmája, önálló foglalkozása, vagy üzleti tevékenysége körében eljáró személy, ideértve azt a

személyt is, aki a vállalkozás nevében, vagy javára jár el.

Vételár: az áruért, valamint a digitális tartalomszolgáltatásáért, vagy a digitális szolgáltatás nyújtásáért fizetendő ellenszolgáltatás.

A szerződés tulajdonságai: a <https://www.turulpc.hu> webáruházban található termékek képezik az eladó és a vásárlók közötti szerződés tárgyát. A webáruházban található termékek egyedi jellemzői a termékdoldalon találhatóak. A feltüntetett képek helyenként illusztrációk, így a termék tényleges színe nem mindig egyezik meg a valósággal.

A termék mellett található vételár forintban értendő és mindig a kiválasztott termék bruttó ára.

A szerződés nyelve magyar.

A Honlapon közzétett információk nem minősülnek a Webáruház részéről szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatnak. Jelen ÁSZF hatálya alá tartozó megrendelések esetén a jogszabály alapján Ön minősül ajánlattevőnek, a Webáruház az Ön ajánlatát elfogadja és így jön létre közöttünk a szerződés.

A Honlapon keresztül leadott megrendelés nem írásban, hanem ráutaló magatartással tett jognyilatkozatnak minősül, így az Ön és a Webáruház közötti elektronikus úton kötött szerződés nem minősül írásbeli szerződésnek, azokat a Webáruház nem iktatja, így az utólag nem hozzáférhető és nem megtekinthető.

A szerződés magatartási kódexre nem utal.

## Rendelés folyamata

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

**A termék kosárba helyezése:** A termék darabszámának megadását követően a vásárló a KOSÁR gombra kattintva tudja egy virtuális kosárba helyezni a terméket. A termék kosárba helyezésével még nem jön létre fizetési kötelezettség. Amennyiben szeretne további terméket a kosárba helyezni, az ablakocska jobb felső sarkában levő X jellel tudja bezárni az ablakot, majd tegye a kosárba a továbbiakban megvásárolni kívánt terméket, vagy termékeket. A kosár automatikusan kiszámítja a rendelés végösszegét.

**A kosár tartalmának megtekintése:** A rendelés során lehetőség van a kosár tartalmának megtekintésére, illetve módosítására. Amennyiben a kosár nem a megrendelni kívánt mennyiséget tartalmazza, abban az esetben a DARABSZÁM módosításához, a + illetve a - jelű gombokkal tudja változtatni. Amennyiben törölni kívánja a kosárban található termékeket, akkor nyomja meg a TÖRLÉS (X) gombot. Amennyiben nem szeretne további terméket vásárolni és a termék, vagy termékek darabszámának és árának ellenőrzése során mindent rendben talál, abban az esetben kattintson a PÉNZTÁR gombra.

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

**A vásárlással, szállítással és fizetéssel kapcsolatos adatok megadása:** Ha magánszemélyként vásárol és a szállítási adatok megegyeznek a számlázási adatokkal akkor csak a szállítási adatokat kell kitölteni, a webáruházrendszer automatikusan tárolja a szállítási adatokat mint számlázási adatok. Ha cégtől vagy egyéni vállalkozóként vásárol, akkor az Adóalanyiságnál ezt az opciót válassza. Ebben az esetben kinyílik a számlázási adatokat tartalmazó adatlap itt kell kitölteni a számlázási címet, ha nem egyezik meg a szállítási címmel, illetve az adószámot ami elengedhetetlen a számla kiállításához. A rendelés során a számlázással kapcsolatos adatok (név, cím, e-mail cím, telefonszám) megadása szükséges. A rendelési adatok megadása során Önnek lehetősége van a termék átvételi módját, és a termék fizetési módját kiválasztani. A MEGJEGYZÉS szövegdobozba tetszőlegesen adhat meg információkat a rendelésével kapcsolatban.

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

**A rendelés véglegesítése:** Amennyiben a rendelés ellenőrzése során mindent rendben talál, abban az esetben a MEGRENDELEM gomb megnyomásával küldje el rendelését. A rendelés elküldésével elfogadja a webáruház Általános Szerződési Feltételeit és tudomásul veszi, hogy a rendelés fizetési kötelezettséggel jár. A webáruházban történő rendelések esetén a Vásárló tekinthető ajánlattevőnek, így a Vásárló és az Eladó közötti szerződéskötés abban az esetben jön létre, mikor az Eladó az webáruházon keresztül történt ajánlattételt elfogadja. A webáruház által küldött automatikus rendelés visszaigazoló email nem tekinthető az ajánlattétel elfogadásának.

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

**Eljárás hibás ár esetén:** Minden igyekezetünk ellenére előfordulhat, hogy a webáruházban a termék hibás áron szerepel. Hibásnak feltüntetett árak minősül főként a 0 Ft-os termék ára, továbbá kedvezmények esetén a kedvezménynek nem megfelelően feltüntetett ár. Pl. 500.000Ft-os termék esetén 10%-os kedvezmény mellett feltüntetett 100.000 Ft-os vételár és a töredék ár. Hibás áron történő rendelés esetén is automatikus visszaigazoló e-mailt küldhet a rendszerünk, amely azonban nem tekinthető a rendelés elfogadásának. Ilyen esetben a hiba felismerése, illetve módosítása után azonnal tájékoztatjuk a Vevőt a termék helyes áráról. A Vevő ezt követően eldöntheti, hogy kéri-e a terméket a valós áron, vagy lehetősége van, hogy bármely jogkövetkezmény nélkül elálljon a szerződéstől.

**A rendelés feldolgozása:** A megrendelések feldolgozása munkanapokon 9-15 óráig óráig történik. Természetesen a Vásárló ezen időintervallumon kívül is leadhatja a megrendelését, amely a következő munkanapon kerül feldolgozásra.

**A rendelés teljesítése:** A megrendelt termékeket 2-5 nap munkanapon belül kiszállítjuk. Amennyiben az Eladó, a szerződésben megjelölt terméket azért nem tudja kiszállítani, mert az nem áll rendelkezésére, abban az esetben a Vevőt erről a tényről köteles haladéktalanul tájékoztatni, illetve a már kifizetésre került összeget a lehető legrövidebb időn belül, de legkésőbb 30 nappal nem később a fogyasztó részére visszatéríteni.

**Adatbeviteli hibák javításának lehetősége:** A rendelés során a Vevőnek folyamatosan lehetősége van a bevitt adatok javítására, vagy törlésére. Ha még nem véglegesítette a rendelését abban az esetben a böngésző vissza gomjára kattintva vissza tud térni a kívánt oldalra ahol végre hajthatja a javítást. Ha a rendelés elküldése után szeretne módosítani a megadott adatokon, akkor a fentebb megadott elérhetőségek egyikén tudja jelezni módosítási szándékát. Ön a megrendelés véglegesítésével tudomásul veszi, hogy az Eladó, a Vásárló hibás adatbeviteléből, illetve a pontatlanul megadott adatokból eredő Vásárlót érő károkért nem vonható felelősségre. A rendelés során pontatlanul megadott e-mail cím, vagy a postafiók tárhelyének telítettsége a visszaigazolás hiányát okozhatja, ami megakadályozhatja a szerződés létrejöttét.

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

**Termék ellenőrzés:** A vevőnek minden esetben célszerű az áru sértetlenségét kézhezvételekor ellenőrizni. Ha futár jelenlétében történik az ellenőrzés és a termék sérült, akkor ne vegye át a terméket, készítessen jegyzőkönyvet.

## Fizetési módok

**Utánvét:** Amennyiben a megrendelt termék értékét a termék átvételekor szeretné kifizetni, akkor válassza az

Utánvétes fizetési módot.

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

**Bankkártyás fizetés:** Amennyiben a megrendelt termék árát online bankkártyával szeretné kifizetni, lehetséges van a Szolgáltató által igénybe vett pénzügyi szolgáltató (üzemeltetett PayPal) biztonságos online fizetési rendszerén keresztül, ahol MasterCard, VISA, VISA Electron\* (\*ezen kártyák esetében a kibocsátó bank határozza meg a kártya internetes használatát, amennyiben engedélyezte, abban az esetben képes a PayPal elfogadni)

Készpénzes fizetés: Készpénzes fizetésre nincs lehetőség.

## Szállítási módok

**MPL házhoz szállítás:** Amennyiben ezt a szállítási módot válassza, a MPL futárszolgálat házhoz viszi Önnek a csomagját. A kézbesítés munkanapokon 8 - 17 óra között történik. Amennyiben az első kézbesítés sikertelen, a futár egy értesítőt hagy a postaládában az újabb kézbesítési kísérlet várható időpontjával. Abban az esetben ha a kézbesítés másodjára sem sikerül, 5 napig átvehető a helyileg illetékes postán. Azt hogy a kézbesítés napján a futár milyen időpontban érkezik, minden esetben a futár napi útvonalától függ, előre nem lehet megmondani. Amennyiben utánvétes fizetési módot választotta fizetni a futárnak kell, ezért kérem kövesse figyelemmel az e-mailjeit, hogy tisztában legyen csomagja érkezésével.

A szállítás díja:

Minimum (kg)	Maximum (kg)	Alap Költség ( Ft)	Törékeny kezeléssel (FT)
0.00	2.00	2 060	3 605
2.01	5.00	2 330	4 078
5.01	10.00	2 475	4 331
10.01	20.00	2 755	4 821

## Elállási jog

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

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

A Fogyasztót megillető elállási jog ismertetése:

A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014.(II. 26.) Kormányrendelet alapján úgynevezett elállási jog (a termék visszaküldésének joga, visszaküldési garancia) illet meg bennünket internetes vásárlás esetén, és e jogot néhány kivételtől eltekintve minden esetben gyakorolhatjuk.

Az elállási jog azt jelenti, hogy az interneten (távlevélök között) megkötött szerződéstől jogszabályi felhatalmazás alapján egyoldalúan visszaléphetünk és a termék visszaküldése esetén követelhetjük a kereskedőtől az általunk kifizetett összeg visszatérítését. Az elállási jog kompenzálja azt, hogy a vásárlás előtt nem volt lehetőségünk a termék megvizsgálására, kipróbálására, illetve üzembe helyezésére. A termék átvételétől és a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szerződés megkötésétől számított 14 napon (naptári nap!) belül élhetünk elállási jogunkkal. Az általános szabályok szerint a határidőbe a termék átvételének, illetve szolgáltatás esetén a szerződéskötés napja nem számít bele. Elállási szándékunkat szóban (telefonon), postai úton (célszerű

tértivevényes levélben) vagy e-mailben jelzett egyértelmű nyilatkozatunkkal közölhetjük. Ebből a célból a Fogyasztó felhasználhatja a megrendelést visszaigazoló e-mailhez mellékelte vagy a Korm. rendelet mellékletében található nyilatkozat-mintát. 14 napos elállási jogot kizárólag természetes személy veheti igénybe (jogi személy nem) abban az esetben ha a vásárolt terméket futárszolgálat szállítja ki. A fogyasztó a szerződés megkötésének napja és a termék átvételének napja közötti időszakban is gyakorolja elállási jogát.

## **Az elállási jog gyakorlására vonatkozó eljárás szabályai**

Mikor minősül érvényesnek az elállási jog gyakorlása?

Írásban történő elállás esetén azt határidőben érvényesítettnek kell tekinteni, ha a Fogyasztó az erre irányuló nyilatkozatát 14 naptári napon belül (akár a 14. naptári napon) elküldi a Webáruház részére. Amennyiben a Fogyasztó postai úton küldi meg elállási nyilatkozatát, akkor a postára adás dátumát, amennyiben e-mailen keresztül, akkor az e-mail küldésének idejét veszi figyelembe a Webáruház a határidő számítás szempontjából. Javasoljuk, hogy a Fogyasztó levelét ajánlott küldeményként adja postára, hogy hitelt érdemlően bizonyítható legyen a feladás dátuma, különös tekintettel az alábbiakra (bizonyítási teher).

Melyik félen van a bizonyítási teher?

A Fogyasztót terheli annak bizonyítása, hogy elállási jogát az e pontban (6.pont) meghatározott rendelkezéseknek megfelelően gyakorolta.

Mit kell tennie a Webáruháznak azután, hogy a Fogyasztó gyakorolta az elállási jogát?

A Webáruház köteles e-mailben ésszerű határidőn belül visszaigazolni a Fogyasztó elállási nyilatkozatának megérkezését, különösen akkor, ha Fogyasztó a Honlapon biztosított módon küldte be elállási nyilatkozatát (például webes úrlapon).

Mit kell tennie a Fogyasztónak azután, hogy megküldte elállási nyilatkozatát?

A Fogyasztó elállás esetén köteles a megrendelt Terméket a Webáruház által a Honlapon feltüntetett visszavételi címére indokolatlan késedelem nélkül, de legkésőbb elállási nyilatkozatának közzétételétől számított 14 napon belül visszaküldeni. A határidő betartottnak minősül, ha a Fogyasztó a 14 napos határidő letelte előtt elküldi (postára adja vagy az általa megrendelt futárnak átadja) a Terméket.

Kit terhel a visszaküldés költsége?

A Terméknek a Webáruház címére történő visszaküldésének költsége a Fogyasztót terheli, kivéve, ha a Webáruház vállalta e költségek viselését. A Webáruház azonban nem vállalja át a visszaszállítás lebonyolítását, illetve költségét a Fogyasztótól. A Webáruház az utánvételt vagy portósan visszaküldött csomagot nem veszi át. A Termék visszaküldésének költségén kívül az elállás kapcsán a Fogyasztót semmilyen más költség nem terheli.

Fogyasztó felelhet a Termék értékcsökkenéséért elállás esetén

A Fogyasztó kizárólag akkor vonható felelősségre a Termékben bekövetkezett értékcsökkenésért, ha az a Termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használat miatt következett be. A Webáruház tehát követelheti a Termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból eredő értékcsökkenés, illetve ésszerű költségeinek megtérítését.

Meddig kell a Webáruháznak visszatérítenie a vételárat és annak milyen elemeit a Fogyasztó elállása esetén?

Ha a Fogyasztó eláll a szerződéstől, haladéktalanul, de legkésőbb a Fogyasztó elállási nyilatkozatának kézhezvételétől számított 14 napon belül a Webáruház visszatéríti a Fogyasztó által teljesített valamennyi ellenszolgáltatást (Termék ára), ideértve a fuvarozási (kiszállításért fizetett) költséget is, kivéve azokat a többletköltségeket, amelyek amiatt merültek fel, hogy a Fogyasztó a Webáruház által felkínált, legolcsóbb szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási módot választott.

Mikor tartjuk vissza a visszajáró összeget?

A Webáruház jogosult a visszatérítést mindaddig visszatartani, amíg vissza nem kapta a Terméket, vagy a Fogyasztó nem igazolta hitelt érdemlően, hogy azt visszaküldte: a kettő közül a Webáruház a korábbi időpontot veszi figyelembe.

Milyen módon fizetjük meg a Fogyasztónak a visszajáró összeget?

A visszatérítés során az eredeti ügylet során alkalmazott fizetési móddal egyező fizetési módot alkalmaz a Webáruház, kivéve, ha a Fogyasztó más fizetési mód igénybevételehez kifejezetten a hozzájárulását adja, például az elállási nyilatkozatán megadja a bankszámlaszámát és a kedvezményezett nevét. Az ilyen visszatérítési mód alkalmazásából kifolyólag a Fogyasztót semmilyen többletköltség nem terheli.

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

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

## **Kellékszavatosságról, termékszavatosságról és a jótállásról szóló tájékoztató**

Szavatosság és jótállás viszonya

A jótállás és a szavatossági jogok egymás mellett érvényesülnek. Alapvető különbség köztük, hogy jótállás esetén a Fogyasztó számára kedvezőbben vannak megállapítva a bizonyítási teher szabályai.

Hibás teljesítés

Egy Termék akkor minősül hibásnak, ha az nem felel meg a forgalomba hozatalakor hatályos minőségi követelményeknek vagy, ha nem rendelkezik a gyártó által adott leírásban szereplő tulajdonságokkal.

Nem minősül hibás teljesítésnek az, ha a jogosult a hibát a szerződéskötés időpontjában ismerte, vagy ismernie kellett.

Fogyasztói 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.

Kellékszavatosság

Ön a Webáruház hibás teljesítése esetén a Webáruházzal szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint. Fogyasztói szerződés keretében vásárolt új termék vásárlása esetén az átvétel időpontjától számított 2 éves elévülési határidő alatt érvényesítheti szavatossági igényeit, azokért a termékhibákért, amelyek a termék átadása időpontjában már léteztek. Két éves elévülési határidőn túl

kellékszavatossági jogait érvényesíteni már nem tudja.

Használt termékek esetében 2 évnél rövidebb elévülési határidő is kiköthető. A Webáruház az általa értékesített Termékei esetében minden esetben 1 év szavatosságot vállal, melynek értelmében Ön 1 éves elévülési határidő alatt érvényesítheti szavatossági igényét.

Amennyiben nem fogyasztói szerződésről van szó, a jogosult az átvétel időpontjától számított 1 éves elévülési határidő alatt érvényesítheti szavatossági igényeit.

Ön közvetlenül a Webáruházzal szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét.

#### a) Kellékszavatosság keretében érvényesíthető igények

Ön – választása szerint – kérhet kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha az ezek közül az Ön által választott igény teljesítése lehetetlen vagy a Webáruház számára más igény 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 Webáruház költségére Ön is kijavíthatja, illetve mással kijavíttathatja vagy – végső esetben – a szerződéstől is elállhat. Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.

A kijavításra nyitva álló határidő a fogyasztási cikk átvételekor indul.

Ön köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított kettő hónapon belül közölni a Webáruházzal.

Ön a választott kellékszavatossági jogáról egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban köteles viselni, kivéve, ha az indokolt volt vagy arra a Webáruház adott okot.

Ha a szavatossági igényét a Terméktől - a megjelölt hiba szempontjából - elkülöníthető része tekintetében érvényesíti, a szavatossági igény a Termék egyéb részeire nem minősül érvényesítettnek.

#### b) A Webáruház mentesülése a kellékszavatossági kötelezettsége alól

A szerződés teljesítésétől számított hat hónapon belül a kellékszavatossági igénye érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha igazolja, hogy a Terméket a Webáruháztól vásárolta (számla vagy a számla másolatának bemutatásával). Ilyen esetben a Webáruház csak akkor mentesül a szavatosság alól, ha ezt a vélelmet megdönti, vagyis bizonyítja, hogy a Termék hibája az Ön részére történő átadást követően keletkezett.

Amennyiben a Webáruház bizonyítani tudja, hogy a hiba oka Önnek felróható okból keletkezett, nem köteles az Ön által támasztott szavatossági igénynek helyt adni. A teljesítéstől számított hat hónap eltelte után azonban már köteles bizonyítani, hogy az Ön által felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.

#### Termékszavatosság

A Termék (ingó dolog) hibája esetén a fogyasztónak minősülő Vásárló – választása szerint – elállhat (lásd. 6. pont) vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet.

Önt azonban nem illeti meg az a jog, hogy ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és termékszavatossági igényt egyszerre, egymással párhuzamosan érvényesítsen. Termékszavatossági igény eredményes érvényesítése esetén azonban a kicserélt termékre, illetve kijavított részre vonatkozó kellékszavatossági igényét a gyártóval szemben érvényesítheti.

#### a) Termékszavatosság keretében érvényesíthető igények

Termékszavatossági igényként kizárólag a hibás termék kijavítását vagy kicserélését kérheti. A termék hibáját termékszavatossági igény érvényesítése esetén Önnek kell bizonyítania.

Termékszavatossági igényét a termék gyártó általi forgalomba hozatalától számított két éven belül érvényesítheti. E határidő elteltével e jogosultságát elveszti. A hiba felfedezése után késedelem nélkül köteles a hibát a gyártóval

közölni. A hiba felfedezésétől számított két hónapon belül közölt hibát késedelem nélkül közölni kell tekinteni. A közlés késedelméből eredő kárért a fogyasztó felelős.

b) A gyártó mentesülése a 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.

Jótállás

Hibás teljesítés esetén a Webáruház jótállásra köteles az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendeletben felsorolt új tartós fogyasztási cikkek (pl. műszaki cikkek, szerszámok, gépek), valamint az ott meghatározott körben azok tartozékai és alkotórészei eladása esetén.

A rendelet (tárgyi) hatálya csakis az új Termékekre terjed ki és csak a Magyarország területén kötött fogyasztói szerződés keretében értékesített és a rendelet mellékletében felsorolt termékekre vonatkozik.

A jótállási jogokat kizárólag a fogyasztónak minősülő Vásárló érvényesíthet.

A Webáruház az egyes Termékekre vonatkozó jótállás időtartamát legkésőbb a Termék a Vásárló általi átvételkor adott garanciajegyen (jótállási jegyen) szereplő adatok útján közli.

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

A jótállás időtartama

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

A fenti határidők elmulasztása jogvesztéssel jár. Nem számít bele a jótállási időbe a kijavítási időnek az a része, amely alatt Ön a Terméket nem tudja rendeltetészerűen használni.

A jótállási határidő a fogyasztási cikk Ön részére történő átadása, vagy ha az üzembe helyezést a vállalkozás vagy annak megbízottja végzi, az üzembe helyezés napjával kezdődik. Ha Ön a fogyasztási cikket az átadástól számított hat hónapon túl helyezetteti üzembe, akkor a jótállási határidő kezdő időpontja a fogyasztási cikk átadásának napja.

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

Jótállás keretében érvényesíthető igények

Jótállás keretébe tartozó hiba esetén Ön:

- elsősorban – választása szerint – kijavítást vagy kicserélést követelhet, kivéve ha a választott jótállási igény teljesítése lehetetlen, vagy ha az a Webáruháznak a másik jótállási igény teljesítésével összehasonlítva aránytalan többletköltséget eredményezne, figyelembe véve a Termék hibátlan állapotban képviselt értékét, a



szervéesszegés súlyát és a jótállási igény teljesítésével az Önnek okozott érdeksérelmet.

- ha a Webáruház a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta, e kötelezettségének megfelelő határidőn belül, az Ön érdekeit kímélve nem tud eleget tenni, vagy ha a kijavításhoz vagy a kicsereléshez fűződő érdeke megszűnt, az Ön – választása szerint – a vételár arányos leszállítását igényelheti, a hibát a Webáruház költségére maga kijavíthatja vagy mással kijavíttathatja, vagy elállhat a szerződéstől. Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.

Jótállási igény érvényesítését kizáró hibák

Nem tartozik jótállás alá a hiba, ha annak oka a Termék Ön részére való átadását követően lépett fel, így például, ha a hibát:

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

A szavatossági igény esetén történő eljárás (fogyasztónak minősülő Vásárló esetén)

Ön a kijavítás iránti igényét választása szerint a Webáruház székhelyén, bármely telephelyén, fióktelepén és a Webáruház által a jótállási jegyen feltüntetett javítószolgáltatónál közvetlenül is érvényesítheti. Jótállási igényeit a 4. pontban meghatározott elérhetőségeken keresztül jelentheti be a Webáruház felé.

A szerződés megkötésének bizonyítása Önt terheli (számlával, nyugtával).

A Webáruházat terhelik a szavatossági kötelezettség teljesítésével kapcsolatos költségek.

A Webáruház köteles az Ön által nála bejelentett szavatossági vagy jótállási igényéről jegyzőkönyvet felvenni, és annak másolatát késedelem nélkül, igazolható módon az Ön rendelkezésére bocsátani.

A kijavítást vagy kicserélést – a Termék tulajdonságaira és az Ön által elvárható rendeltetésére figyelemmel – megfelelő határidőn belül, az Ön érdekeit kímélve kell elvégezni.

Ha az Ön által bejelentett szavatossági vagy jótállási igény teljesíthetőségéről annak bejelentésekor a Webáruház nem tud nyilatkozni, álláspontjáról öt munkanapon belül, igazolható módon köteles értesíteni Önt.

A Webáruház a jegyzőkönyvet felvételétől számított három évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóság számára bemutatni.

A Webáruház törekszik arra, hogy a kijavítást vagy kicserélést legfeljebb tizenöt napon belül elvégezze. Ha a kijavítás vagy kicserélés időtartama a tizenöt napot meghaladja, akkor a Webáruház Önt tájékoztatni köteles a kijavítás vagy a csere várható időtartamáról. A tájékoztatás az Ön előzetes hozzájárulása esetén elektronikus úton vagy a fogyasztó általi átvételi igazolásra alkalmas más módon történik.

Ha a Termék cseréjére nincs lehetőség, a Webáruház köteles az Ön által bemutatott számlán vagy nyugtán feltüntetett vételárat nyolc napon belül az Ön részére visszatéríteni. A nyolc napos határidő a kijavításra előírt harmincnapos határidő eredménytelen elteltekor kezdődik.

A kijavítás egyéb szabályai kötelező jótállás esetén

Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződésben a felek a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet rendelkezéseitől a Fogyasztó hátrányára eltérő megállapodást nem köthetnek.

Ha a jótállási időtartam alatt:

a) a Termék első alkalommal történő javítása során a Webáruház részéről megállapítást nyer, hogy a Termék nem javítható, a fogyasztó eltérő rendelkezése hiányában a Webáruház köteles a Terméket nyolc napon belül kicserélni,

b) a Termék három alkalommal történő kijavítást követően ismét meghibásodik – az Ön eltérő rendelkezése hiányában, vagy ha nem igényli a vételár arányos leszállítását, és Ön fogyasztóként nem kívánja a fogyasztási cikket a Webáruház költségére kijavítani vagy mással kijavíttatni, a Webáruház köteles a Terméket nyolc napon belül kicserélni,

c) ha a Termék kijavítására a kijavítási igény Webáruház részére való közlésétől számított harmincadik napig nem kerül sor, - az Ön eltérő rendelkezése hiányában - a Webáruház köteles a Terméket a harmincnapos határidő eredménytelen elteltét követő nyolc napon belül kicserélni.

Amennyiben a fogyasztási cikk a negyedik alkalommal hibásodik meg, Ön jogosult a Webáruház felé kijavítási igényel fordulni, vagy a vételár arányos leszállítását kérni a Webáruháztól, vagy a fogyasztási cikket a Webáruház költségére kijavítani. Amennyiben Ön ezen jogaival nem él, vagy erről nem nyilatkozott, a Webáruháznak a fogyasztási cikket 8 napon belül ki kell cserélnie, ha erre nincs lehetőség, a számlán, vagy nyugtán szereplő eladási árat 8 napon belül vissza kell térítenie Önnek.

A kijavítás során a Termékbe csak új alkatrész kerülhet beépítésre.

Ha a Webáruház szavatossági vagy jótállási kötelezettségének az Ön által érvényesíteni kívánt jogtól eltérő módon tesz eleget, ennek indokát a jegyzőkönyvben meg kell adni

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

Ha Ön a Termék meghibásodása miatt a vásárlástól (üzembe helyezéstől) számított három munkanapon belül érvényesít csereigényt, a Webáruház nem hivatkozhat aránytalan többletköltségre, hanem köteles a Terméket kicserélni, feltéve, hogy a meghibásodás a rendeltetésszerű használatot akadályozza.

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

A jótállás tehát nem érinti az Ön jogszabályból eredő – így különösen kellék- és termékszavatossági, illetve kártérítési – jogainak érvényesítését.

Ha a felek között jogvita alakul ki, melyet békés úton rendezni nem tudnak, Ön békéltető testületi eljárást kezdeményezhet, a Jogérvényesítési lehetőségek fejezet szerint.

A Webáruház nem vállal szavatosságot az 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.

## **Jogérvényesítési lehetőségek**

### **Panaszügyintézés**

Ön panaszt tehet a Webáruháznál a Webáruháznak és minden, a Webáruház érdekében vagy javára eljáró személynek a magatartására, tevékenységére vagy mulasztására, ami a Termék(ek)nek Ön részére történő forgalmazásával, illetve értékesítésével közvetlen kapcsolatban áll.

Ön a panaszát szóban és írásban is megteheti.

Ön a Termékkel vagy a Webáruház értékesítési tevékenységével kapcsolatos fogyasztói kifogásait elsősorban közvetlenül a 4. pontban meghatározott elérhetőségeken keresztül terjesztheti elő.

## **Szöbeli panasz**

A szóbeli panasz kivizsgálásának szabályai

A Webáruház a telefonon keresztül közölt szóbeli panaszt köteles azonnal megvizsgálni és amennyiben arra lehetősége van, szükség szerint orvosolni. Ha Ön a panasz kezelésével nem ért egyet vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, akkor a Webáruház a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel.

A jegyzőkönyvre vonatkozó szabályok

A Webáruház a telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén Önnek legkésőbb az érdemi válasszal egyidejűleg – legkésőbb 30 napon belül - megküldi a jegyzőkönyv másolati példányát.

A Webáruház panaszról felvett jegyzőkönyv másolatát a panasz felvételétől számított három évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak bemutatni.

A telefonon, vagy más hírközlési eszköz segítségével rögzített panaszt a Webáruház egyedi azonosítóval látja el, mely a későbbiekben egyszerűsíti a panasz visszakeresését.

Egyekben a szóbeli panasz feldolgozásakor a Webáruház az írásbeli panaszra vonatkozó szabályok szerint jár el.

## **Írásbeli panasz**

A Webáruház a hozzá írásban érkezett panaszt 30 napon belül érdemben megválaszolja és intézkedik annak közléséről.

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

## **Egyéb jogérvényesítési lehetőségek**

Amennyiben a Webáruház és a Vásárló között esetlegesen fennálló fogyasztói jogvita a Webáruházal való tárgyalások során nem rendeződik, a fogyasztónak minősülő Vásárló, a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testülethez fordulhat és kezdeményezheti a testület eljárását, illetve fordulhat a Webáruház székhelye szerint illetékes békéltető testülethez is, továbbá a következő jogérvényesítési lehetőségek állnak nyitva a Vásárló számára:

- Békéltető testületi eljárás
- Panasztétel a fogyasztóvédelmi hatóságnál
- Vitarendezési eljárás az EU online vitarendezési platformján keresztül
- Bírósági eljárás kezdeményezése

Részletek:

## **Panasztétel a fogyasztóvédelmi hatóságnál**

Ha Ön fogyasztói jogainak megsértését észleli, panasszal fordulhat a lakóhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatósághoz. A panasz elbírálását követően a hatóság dönt a fogyasztóvédelmi eljárás lefolytatásáról. A fogyasztóvédelmi hatóság kérelemre, vagy hivatalból eljár, vizsgálva ezzel a Webáruház piaci magatartását

fogyasztóvédelmi szempontból. Az Ön egyedi ügyét azonban a békéltető testület oldja meg, azaz a fogyasztóvédelmi hatóság ebben az esetben átteszi a kérelmező ügyét a békéltető testülethez.

Vitarendezési eljárás az Európai Unió online vitarendezési platformján keresztül

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

Online adásvételi szerződéssel összefüggő fogyasztói jogvita esetén lehetőség van arra, hogy a fogyasztók az online vásárláshoz kapcsolódó, akár határon átnyúló jogvitáikat elektronikusan rendezni tudják a fenti linken keresztül elérhető online platformon keresztül beadott elektronikus panasz útján.

Ehhez nem kell mást tenni, minthogy a fenti linken elérhető online platformon a fogyasztó beregisztrál, kitölt egy kérelmet hiánytalanul, majd elektronikusan beküldi a békéltető testület részére a platformon keresztül. Így a fogyasztók a távolságok ellenére egyszerűen tudják érvényesíteni jogaikat.

Általános fogyasztóvédelmi hatóságként a kormányhivatalokat jelölte ki a jogszabály. A kormányhivatalok elérhetősége:

<https://www.kormanyhivatal.hu/hu/elerhetosegek>

Békéltető testület eljárásának kezdeményezése

Békéltető testületek elérhetősége:

<http://www.bekeltetes.hu/index.php?id=testuletek>

Amennyiben a Webáruház a Fogyasztó panaszát elutasítja, úgy a Fogyasztó jogosult a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testülethez is fordulni. A békéltető testület eljárása megindításának feltétele, hogy a Fogyasztó a Webáruházzal közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését.

A békéltető testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában Fogyasztónak minősül a külön törvény szerinti civil szervezet, egyház, társasház, lakásszövetkezet, mikro-, kis- és középvállalkozás is, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz, vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje.

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 Webáruház és a Fogyasztó 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 Webáruház kérésére tanácsot ad a fogyasztót megillető jogokkal és a Fogyasztót terhelő kötelezettségekkel kapcsolatban.

A békéltető testület eljárása a Fogyasztó kérelmére indul. A kérelmet a békéltető testület elnökéhez kell írásban benyújtani. Az írásbeliség követelményének levél, távirat, távgépíró vagy telefax útján, továbbá bármely egyéb olyan eszközzel is eleget lehet tenni, amely a címzett számára lehetővé teszi a neki címzett adatoknak az adat céljának megfelelő ideig történő tartós tárolását, és a tárolt adatok változatlan formában és tartalommal történő megjelenítését.

A kérelemnek tartalmaznia kell:

- a fogyasztó nevét, lakóhelyét vagy tartózkodási helyét,
- a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozás nevét, székhelyét vagy érintett telephelyét,
- ha a fogyasztó az illetékességet az illetékes békéltető testület helyett kérelmezett testület megjelölését,
- a fogyasztó álláspontjának rövid leírását, az azt alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait,
- a fogyasztó nyilatkozatát arról, hogy a fogyasztó az érintett vállalkozással közvetlenül megkísérelte a vitás ügy

rendezését

- a fogyasztó nyilatkozatát arra nézve, hogy az ügyben más békéltető testület eljárását nem kezdeményezte, közvetítói eljárás nem indult, keresetlevél beadására, illetve fizetési meghagyás kibocsátása iránti kérelemelőterjesztésére nem került sor,
- a testület döntésére irányuló indítványt,
- a fogyasztó aláírását.

A kérelemhez csatolni kell azt az okiratot, illetve annak másolatát (kivonatát), amelynek tartalmára a Fogyasztó bizonyítékként hivatkozik, így különösen a Webáruház írásbeli nyilatkozatát a panasz elutasításáról, ennek hiányában a Fogyasztó rendelkezésére álló egyéb írásos bizonyítékot az előírt egyeztetés megkísérléséről. Ha a Fogyasztó meghatalmazott útján jár el, a kérelemhez csatolni kell a meghatalmazást.

A Webáruházát a békéltető testületi eljárás során együttműködési kötelezettség terheli. Ennek megszegése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság rendelkezik hatáskörrel. A Webáruházak jogsértő magatartása ellen kötelező bírságkiszabás alkalmazandó, arról való eltekintésre nincs lehetőség, az nem mellőzhető a kis- és középvállalkozások esetén sem.

A bírság mértéke kis- és középvállalkozások esetén 15 ezer forinttól 500 ezer forintig terjedhet, míg a számviteli törvény hatálya alá tartozó, 100 millió forintot meghaladó éves nettó árbevétellel rendelkező, nem kis- és középvállalkozás esetén 15 ezer forinttól, a vállalkozás éves nettó árbevételének 5%-áig, de legfeljebb 500 millió forintig terjedhet.

Az eljárás keretében köteles a válaszirátát megküldeni a békéltető testület számára és a meghallgatáson egyezség létrehozatalára feljogosított személy részvételét biztosítani. Amennyiben a Webáruház székhelye vagy telephelye nem a területileg illetékes békéltető testületet működtető kamara szerinti megyében van bejegyezve, a vállalkozás együttműködési kötelezettsége a fogyasztó igényének megfelelő írásbeli egyezségkötés lehetőségének felajánlására terjed ki.

A békéltető testület egyezséget próbál meg létrehozni a fogyasztó és a vállalkozás között, ennek hiányában pedig dönt az ügyben. Fontos, hogy a vásárló csak szerződésének teljesítésével, azaz egyedi jogvitájával kapcsolatban fordulhat a testülethez, más, a fogyasztóvédelmi hatóság hatáskörébe tartozó ügyben (pl. megtévesztés, árfeltüntetés stb.) nem, ilyen esetben a békéltető testület átteszi az ügyet a fogyasztóvédelmi hatósághoz.

#### **Az egyes területileg illetékes Békéltető Testületek elérhetőségei:**

Amennyiben valamelyik elérhetőségi adat megváltozott, az alábbi linken tudja a legfrissebb elérhetőségi adatokat megtekinteni:

<http://www.bekeltetes.hu/index.php?id=testuletek>

#### **Baranya Megyei Békéltető Testület**

Cím: 7625 Pécs, Majorossy I. u. 36.

Telefonszám: +36-72-507-154

Email: [info@baranyabekeltetes.hu](mailto:info@baranyabekeltetes.hu)

#### **Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület**

Cím: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.

Telefonszám: +36-76-501-525

Email: [bekeltetes@bacsbekeltetes.hu](mailto:bekeltetes@bacsbekeltetes.hu)

#### **Békés Megyei Békéltető Testület**

Cím: 5600 Békéscsaba, Penza ltp. 5.

Telefonszám: +36-66-324-976

Email: [bekeltetes@bmkik.hu](mailto:bekeltetes@bmkik.hu)

### **Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Békéltető Testület**

Cím: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.  
Telefonszám: +36-46-501-091  
Email: [bekeltetes@bokik.hu](mailto:bekeltetes@bokik.hu)

### **Budapesti Békéltető Testület**

Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. III. em. 310.  
Telefonszám: +36-1-488-2131  
Email: [bekelteto.testulet@bkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@bkik.hu)

### **Csongrád Megyei Békéltető Testület**

Cím: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.  
Telefonszám: +36-62-554-250/118  
Email: [bekelteto.testulet@csmkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@csmkik.hu)

### **Fejér Megyei Békéltető Testület**

Cím: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.  
Telefonszám: +36-22-510-310  
Email: [fmkik@fmkik.hu](mailto:fmkik@fmkik.hu)

### **Győr-Moson-Sopron Megyei Békéltető Testület**

Cím: 9021 Győr, Szent István út 10/a.  
Telefonszám: +36-96-520-217  
Email: [bekeltetotestulet@gymkik.hu](mailto:bekeltetotestulet@gymkik.hu)

### **Hajdú-Bihar Megyei Békéltető Testület**

Cím: 4025 Debrecen, Vörösmarty u. 13-15.  
Telefonszám: +36-52-500-710  
Email: [bekelteto@hbkik.hu](mailto:bekelteto@hbkik.hu)

### **Heves Megyei Békéltető Testület**

Cím: 3300 Eger, Hadnagy u. 6. fszt.  
Telefonszám: +36-36-429-612  
Email: [hkik@hkik.hu](mailto:hkik@hkik.hu)

### **Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Békéltető Testület**

Cím: 5000 Szolnok, Verseggy park 8. III. em.  
Telefonszám: +36-20-373-2570  
Email: [bekeltetotestulet@iparkamaraszolnok.hu](mailto:bekeltetotestulet@iparkamaraszolnok.hu)

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

Cím: 2800 Tatabánya, Fő tér 36.  
Telefonszám: +36-34-513-010  
Email: [bekeltetes@kemkik.hu](mailto:bekeltetes@kemkik.hu)

### **Nógrád Megyei Békéltető Testület**

Cím: 3100 Salgótarján, Mártírok útja 4. fszt. 14.  
Telefonszám: +36-32-520-860  
Email: nkik@nkik.hu

#### **Pest Megyei Békéltető Testület**

Cím: 1055 Budapest, Balassi Bálint u. 25. IV./2.  
Telefonszám: +36-1-792-7881  
Email: pmbekelteto@pmkik.hu

#### **Somogy Megyei Békéltető Testület**

Cím: 7400 Kaposvár, Anna u. 6.  
Telefonszám: +36-82-501-026  
Email: skik@skik.hu

#### **Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Békéltető Testület**

Cím: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.  
Telefonszám: +36-42-420-180  
Email: bekelteto@szabkam.hu

#### **Tolna Megyei Békéltető Testület**

Cím: 7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25.  
Telefonszám: +36-74-411-661  
Email: kamara@tmkik.hu

#### **Vas Megyei Békéltető Testület**

Cím: 9700 Szombathely, Rákóczi Ferenc u. 23.  
Telefonszám: +36-94-312-356  
Email: vmkik@vmkik.hu

#### **Veszprém Megyei Békéltető Testület**

Cím: 8200 Veszprém, Radnóti tér 1. földszint 116.  
Telefonszám: +36-88-814-121  
Email: info@bekeltetesveszprem.hu

#### **Zala Megyei Békéltető Testület**

Cím: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi u. 24.  
Telefonszám: +36-92-550-513  
Email: zmbekelteto@zmkik.hu

A Webáruházat a békéltető testületi eljárás során együttműködési kötelezettség terheli.

#### **Bírósági eljárás kezdeményezése**

Amennyiben a Vásárló nem fordul békéltető testülethez, vagy az eljárás nem vezetett eredményre, úgy a jogvita rendezése érdekében lehetősége van bírósághoz fordulni polgári eljárás keretében a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, valamint a Polgári Perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény rendelkezései szerint. A pert keresetlevéllel kell megindítani. A keresetlevélhez csatolni kell minden olyan okiratot, annak másolatát, amelynek tartalmára bizonyítékként hivatkozik a Vásárló.

A keresetlevélben az alábbi információkat kell feltüntetni:

- az eljáró bíróságot;
- a feleknek, valamint a felek képviselőinek nevét, lakóhelyét és perbeli állását;
- az érvényesíteni kívánt jogot, az annak alapjául szolgáló tényeknek és azok bizonyítékainak előadásával;
- azokat az adatokat, amelyekből a bíróság hatásköre és illetékessége megállapítható;
- a bíróság döntésére irányuló határozott kérelmet.