

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK A WEBÁRUHÁZ HASZNÁLATA

Az áruházat olyan szolgáltatásokkal és lehetőségekkel igyekeztünk felépíteni, hogy minél egyszerűbben megtalálhasd és megvásárolhasd a keresett terméket. Az áruház funkcióit elsősorban a személyes vásárlás során is felmerülő igényekhez igazítottuk, és azon túlmenően próbáltuk további ötletekkel segíteni a vásárlást. A legmegfelelőbb termék kiválasztásának elősegítésére, igyekszünk a lehető legtöbb javaslatot, és információt nyújtani a kiválasztott termékekre vonatkozóan.

BÖNGÉSZÉS A KATEGÓRIÁK, TERMÉKEK KÖZÖTT

Az áruházban rendelés feladása nélkül is tájékozódhatsz termékeinkről. Ebben az esetben adataid megadása nem szükséges. A bejelentkezés és regisztráció nélkül történő böngészés közben is kiválaszthatsz termékeket, berakhatod egy kosárba, s ha ezt követően regisztrálsz, vagy belépsz a korábban beregisztrált adataiddal ezeket a cikkek azonnal megrendelheted. Így nem szükséges, hogy bejelentkezés után újra kiválaszd azokat.

A termékek rendszerezéséhez egy többszintű menüstruktúrát hoztunk létre. Az felső menüsávban található hivatkozások segítenek a fő termékcsoport kiválasztásában, melyen belül további alcsoportok szerepelnek. A kívánt termékcsoporthoz kattintva, részletes kategórialistát illetve terméklistát kapsz. Itt választhatsz a termékek közül, és eljuthatsz a termékek részletes információs oldalaira, ahol részletes leírás és további információk is találhatóak.

KERESÉSI LEHETŐSÉGEK

A KERESÉS funkcióval a vásárlást, illetve a kiválasztást szeretnénk megkönnyíteni, mivel egy szót, vagy szótöredéket megadva lehet keresni a termékek azonosítójában, megnevezésében és a termékleírásban.

A MEGRENDELÉS VÉGLEGESÍTÉSE, A VÁSÁRLÁS LEZÁRÁSA, MEGRENDELÉS ELKÜLDÉSE

A kosár oldalon a rendszer a vásárlás értékhatárától függően önállóan beállítja a szállítási díj értékét, így ezzel teendőd nincsen. A kosárba rakott termékek megrendelése a kosár oldal alján található "Tovább a megrendeléshez" gomb megnyomásával kezdeményezhető.

Itt első lépésként adataidat kérjük el, illetve ha bejelentkezett felhasználó vagy, akkor ez szükségtelen és a szállítási címre kérdezzük rá. Kérjük, figyelmesen nézd át, hogy helyesek-e az ott megjelenő adatok (Szállítási cím, termékek, vásárlási érték...) Ha kívánsz, üzenetet írhat a rendelésed összeállítója részére az erre a célra szolgáló ablakban, majd a "Megrendelés elküldése" gombbal küldd el részünkre a megrendelésedet. A megrendelés tényét a következő megnyíló ablakban nyugtázzuk, és emailt küldünk a részre a megadott email címre.

AZ ÁRU KISZÁLLÍTÁSA

A megrendelt áru kiszállítása a MPL Futárszolgálattal történik, utánvétes készpénzfizetéssel. Bankkártyás fizetésre nincs lehetőség. Az áru ellenértéke és az esetleges csomagolási díj az áru átvételkor fizetendő. A kiszállítás 17 000 Ft feletti megrendelés esetén, Magyarország egész területén ingyenes. 17 000 Ft alatti megrendelés esetén 1490 Ft-ot számítunk fel. Házhozszállítás esetén a megrendelt termékeket a rendeléstől számított 2 munkanapon belül leszállítjuk. Tájékoztatunk továbbá, hogy aznapi rendelésnek a munkanapokon 10:00 óráig leadott rendelés számít. Ezután leadott rendelés másnap kerül feldolgozásra. Külföldre történő kiszállítást és külföldre történő számlázást nem vállalunk.

ELÁLLÁSI / FELMONDÁSI JOG

A megvásárolt termék nem felel meg az Ön igényeinek, nem az, amire gondolt vagy esetleg nem tetszik a színe? Fogyasztónak minősülő vásárló a termék átvételétől számított 14 napon belül indoklás nélkül elállhat a szerződéstől. Nem kell azon aggódni, hogy mi lesz egy olyan termékkel, amely nem tetszik. Elállási szándékát e-mailben, ajánlott, tértivevényes levélben vagy átvételi ponton személyesen átadott elállási nyilatkozattal jelezze részünkre.

Az elállási jog indoklás nélkül gyakorolható és a fogyasztó az elállási jogát a szerződés megkötésének napja és a termék átvétele közötti időszakban is gyakorolhatja.

Írásban történő elállás esetében elegendő az elállási nyilatkozatot elküldeni 14 napon belül.

A fogyasztónak a terméket haladéktalanul, de legkésőbb az elállás közlésétől számított 14 napon belül vissza kell juttatnia. Elállás esetén pedig 14 napon belül visszafizetjük a teljes összeget.

Ha nincs az Ön lakhelyének közelében márkabolt/ átvételi pont, akkor közvetlenül a panaszkezelő osztályunkhoz küldheti az árut. Ebben az esetben, kérjük a következőképpen járjon el:

1. Amennyiben van rá lehetőség, kérjük töltsse ki és nyomtassa ki a vásárlási szerződéstől való elállásról szóló dokumentumot. A kitöltendő adatokat és azok részleteit megtalálhatja a számlán. A dokumentumban az elállás okát jelölje meg: „Meghibásodott/üzemképtelen”. **Ezt a nyomtatványt töltsse ki**
2. A terméket, a lehetőségekhez képest a gyári csomagolásában, minden tartozékával együtt zárt csomagolásban küldje vissza részünkre.
3. Óvatosan csomagolja be az terméket, hogy megakadályozza a lehetséges sérülést szállítás közben.
4. Küldje el az árut a panaszkezelő osztályunknak:
A postai szabvány levélként nem feladható Termékeket a Fogyasztó a futárszolgálattal csomagként feladva a Bergomax Kft. 3531 Miskolc, Vászonfehérítő utca 24. 1/3 szám alatti telephely címére küldheti vissza.

Szeretnénk még azonban tájékoztatni, hogy követelhetjük a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból eredő értékcsökkenés megtérítését.

Reméljük, hogy minden rendben történik a vásárlás során és elégedett ügyfeleink között tarthatunk számon. Az elállás joga azonban a távollevők között kötött szerződésekről szóló, 45/2014. (II. 26.) kormányrendelet szabályozása értelmében megillet Téged. Az elállási/felmondási határidő a termékek átvételétől számított 14 napon belül jár le, a termék visszaküldésére pedig a nyilatkozat közlésétől számított szintén 14 nap áll rendelkezésre. Amennyiben élni szeretnél az elállási jogoddal, úgy egyértelműen jelezned kell felénk elállási szándékodat az „Elállási nyilatkozat” kitöltésével. A kitöltött nyilatkozatot a nem kívánt termékkel/termékekkel együtt el kell juttatnod hozzánk postai úton a 3531 Miskolc Vászonfehérítő utca 24. Bergomax Kft. ügyfélszolgálatának címezve, valamint e-mailben a info@semilac.hu-ra.

A nem kívánt termék/termékek és a nyilatkozat elküldése előtt kérjük, hogy vedd fel velünk a kapcsolatot a fent említett e-mail címen, hogy az ügyintézéshez szükséges további adatokat is felvehessük (Név, eredeti számla száma, stb.). Kérjük, hogy az e-mail tárgyába a következő kifejezést írd: Elállás

A vásárlástól való elállás esetén a termék postai úton történő visszaküldése és annak igazolása a vásárlót terheli. A visszaküldött termék és a kitöltött elállási nyilatkozat kézhezvétele után a Bergomax Kft. banki átutalással küldi vissza a termék/termékek értékét a vásárló által megadott bankszámlaszámra.

Kozmetikai termékek (Uv hybridek, építő zselék, porcelánporok, színes zselék, stb.) esetében a vásárlástól való elállás csak abban az esetben lehetséges, ha a terméket sértetlen, bontatlan állapotban küldöd vissza. Amennyiben az adott kozmetikai terméket felbontod, úgy a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 29. § e) pontja alapján higiéniai okok miatt nem illet meg az elállás joga. Amennyiben minőségi panasszal szeretnél élni, úgy azt az Bergomax Kft webáruház asszisztenseknél (info@semilac.hu) teheted meg.

Amennyiben téves rendelést adtál le, úgy azt a webáruház asszisztenseknek tudod jelezni a info@semilac.hu címen vagy normál díjas telefonon a +3620/330-07-67-es számon.

SZAVATOSSÁG

1. Kellékszavatosság

Vásárló a Semilac hibás teljesítése esetén a Semilac szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet. Fogyasztói szerződés esetén Vásárló 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 Vásárló érvényesíteni már nem tudja. Nem fogyasztóval kötött szerződés esetén a jogosult az átvétel időpontjától számított 1 éves elévülési határidő alatt érvényesítheti szavatossági igényeit. Vásárló – választása szerint – kérhet kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha az ezek közül a Vásárló által választott igény teljesítése lehetetlen vagy a Semilac számára más igénye teljesítéséhez képest aránytalan többletköltséggel járna. Ha a kijavítást vagy a kicserélést Vásárló az ellenszolgáltatás arányos leszállítását is igényelheti, a hibát a Semilac költségére maga kijavíthatja vagy mással kijavíttathatja, vagy a szerződéstől elállhat, ha a Semilac a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta, e kötelezettségének a jogszabály szerinti feltételekkel nem tud eleget tenni, vagy ha a vásárlónak a kijavításhoz vagy kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt. Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye. Vásárló a választott kellékszavatossági jogáról egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban köteles viselni, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra a Semilac adott okot. Vásárló köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított kettő hónapon belül közölni a Semilac-al. Vásárló közvetlenül a Semilac-al szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét. A szerződés teljesítésétől számított hat hónapon belül a kellékszavatossági igénye érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha Vásárló igazolja, hogy a terméket a www.semilac.hu weboldaról vásárolta (számla vagy bármely egyéb módon, mely a szerződés megkötését érdemben igazolja a termék, a vásárlás időpontja, valamint a termék ára vonatkozásában.). Ilyen esetben a Semilac csak akkor mentesül a szavatosság alól, ha ezt a vélelmet megdönti, vagyis bizonyítja, hogy a termék hibája a Vásárló részére történő átadást követően keletkezett. Amennyiben a Semilac bizonyítani tudja, hogy a hiba oka a Vásárlónak felróható okból keletkezett, nem köteles Vásárló által támasztott szavatossági igénynek helyt adni. A teljesítéstől számított hat hónap eltelte után azonban vita esetében már Vásárló köteles bizonyítani, hogy a Vásárló által felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt. Ha Vásárló a szavatossági igényét a terméktől - a megjelölt hiba szempontjából - elkülöníthető része tekintetében érvényesíti, a szavatossági igény a termék egyéb részeire nem minősül érvényesítettnek.

A Semilac a Vásárló nála bejelentett szavatossági igényéről jegyzőkönyvet vesz fel, amelyben rögzíti: • a Vásárló nevét, címét, valamint nyilatkozatát arról, hogy hozzájárul a jegyzőkönyvben rögzített adatainak a rendeletben meghatározottak szerinti kezeléséhez,

- a megrendelt Termék megnevezését, vételárát,
- a szerződés Semilac általi teljesítésének időpontját,
- a hiba bejelentésének időpontját,
- a hiba leírását,
- szavatossági igénye alapján a Vásárló által érvényesíteni kívánt jogot, továbbá
- a szavatossági igény rendezésének módját vagy az igény, illetve az alapján érvényesíteni kívánt jog elutasításának indokát.

A Semilac a jegyzőkönyv másolatát haladéktalanul, igazolható módon a Vásárló rendelkezésére bocsátja.

2.Termékszavatosság

A termék (ingó dolog) hibája esetén a fogyasztónak minősülő Vásárló – választása szerint – az 1. pontban meghatározott jogot vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet. Vásárlót 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 Vásárló a gyártóval szemben érvényesítheti. Termékszavatossági igényként Vásárló kizárólag a hibás termék kijavítását vagy kicserélését kérheti. A termék hibáját termékszavatossági igény érvényesítése esetén Vásárlónak kell bizonyítania. 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. Termékszavatossági igényét Vásárló a termék gyártó általi forgalomba hozatalától számított két éven belül érvényesítheti. E határidő elteltével e jogosultságát elveszti. A Vásárló a hiba felfedezése után késedelem nélkül köteles a hibát a gyártóval közölni. A hiba felfedezésétől számított két hónapon belül közölt hibát késedelem nélkül közölnie kell tekinteni. A közlés késedelméből eredő kárért a fogyasztó felelős. Vásárló termékszavatossági igényét az ingó dolog forgalmazójával (Bergomax Kft.) szemben gyakorolhatja. A gyártó, forgalmazó (Bergomax Kft.) 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 (Semilac) a mentesüléshez elegendő egy okot bizonyítania. Szavatossági igényeit Vásárló az 1. pontban megjelölt elérhetőségeken keresztül jelentheti be, érvényesítheti.

Jótállás

Hibás teljesítés esetén Semilac jótállásra köteles az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 19/2014 (IX. 22.) Korm. rendelet rendelkezésének megfelelően. A kötelező jótállás minimum 1 év, melynek kezdő időpontja a termék fogyasztónak minősülő

Vásárlónak történő átadásának a napja. Az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállással kapcsolatban az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 19/2014. (IX. 22.) Korm. rendelet tartalmaz előírásokat. A rendelet (tárgyi) hatálya csakis az új, Magyarország területén kötött fogyasztói szerződés keretében értékesített és a rendelet mellékletében felsorolt termékekre vonatkozik. A kormányrendelet mellékletében felsorolt tartós fogyasztási cikkek tekintetében a kötelező jótállás időtartama:

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

melynek kezdő időpontja a termék a Vásárlónak történő átadásának a napja, vagy ha az üzembe helyezést a Semilac vagy annak megbízottja végzi, az üzembe helyezés napja. A Semilac a jótállási kötelezettsége alól csak abban az esetben mentesül, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett. A jótállási jogokat kizárólag a fogyasztónak minősülő Vásárló érvényesíthet.

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

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

Jótállás keretébe tartozó hiba esetén a Vásárló:

- elsősorban – választása szerint – kijavítást vagy kicserélést követelhet, kivéve, ha a választott jótállási igény teljesítése lehetetlen, vagy ha az a Semilac-nak a másik jótállási igény teljesítésével összehasonlítva aránytalan többletköltséget eredményezne, figyelembe véve a termék hibátlan állapotban képviselt értékét, a szerződésszegés súlyát és a jótállási igény teljesítésével a Fogyasztónak okozott érdeksérelmet.

- ha a Semilac a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta, e kötelezettségének megfelelő határidőn belül, a Vásárló érdekeit kímélve nem tud eleget tenni, vagy ha a Vásárlónak a kijavításhoz vagy a kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt, a Vásárló – választása szerint – a vételár arányos leszállítását igényelheti, a hibát a Semilac költségére maga kijavíthatja vagy mással kijavíttathatja, vagy elállhat a szerződéstől. Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye. Ha a Vásárló a termék meghibásodása miatt a vásárlástól (üzembe helyezéstől) számított három munkanapon belül érvényesít csereigényt, a Semilac nem hivatkozhat aránytalan többletköltségre, hanem köteles a terméket kicserélni, feltéve, hogy a meghibásodás a rendeltetészerű használatot akadályozza. A kijavítást vagy kicserélést – a termék tulajdonságaira és a Vásárló által elvárható rendeltetésére figyelemmel – megfelelő határidőn belül, a Vásárló érdekeit kímélve kell elvégezni. A Semilac-nak törekednie kell arra, hogy a kijavítást vagy kicserélést legfeljebb tizenöt napon belül elvégezze. A kijavítás során a termékbe csak új alkatrész kerülhet beépítésre. Nem számít bele a jótállási időbe a kijavítási időnek az a része, amely alatt a Vásárló a terméket nem tudja rendeltetészerűen használni. 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. A jótállási kötelezettség teljesítésével kapcsolatos költségek a Bergomax Kft.-t terhelik. Vásárlót azonban nem illeti meg az a jog, hogy ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és

jótállási igényt, illetve termékszavatossági és jótállási igényt egyszerre, egymással párhuzamosan érvényesítsen. Ezen korlátozásoktól függetlenül Vásárlót a jótállásból fakadó jogok az 6.1 és az 6.2. pontban meghatározott jogosultságoktól függetlenül megilletik. A jótállás tehát nem érinti a Vásárló jogszabályból eredő – így különösen kellék- és termékszavatossági, illetve kártérítési – jogainak érvényesítését. Ha a felek között jogvita alakul ki, melyet békés úton rendezni nem tudnak, a Vásárló békéltető testületi eljárást kezdeményezhet.

Milyen jogok és milyen határidőn belül illetnek meg a jótállás alapján? Mikor nem érvényesíthető a jótállási igény? A vállalkozás jótállási kötelezettsége alól abban az esetben mentesül, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett.

A jótállás időtartama a termék kézhezvételétől számított egy év. A jótállási jogok érvényesítésének módját és szabályait a termék jótállási jegye tartalmazza.

Felhívjuk a figyelmet, hogy ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és jótállási igényt, illetve termékszavatossági és jótállási igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthetsz.

A jótállásból fakadó jogok az 2. és a 3. pontban meghatározott jogosultságoktól függetlenül megilletik a vásárlót.

A 151/2003. (IX.22) rendelet alapján egy év kötelező jótállás hatálya alá tartozó tartós fogyasztási cikkeknek minősülnek a következő termékek:

- 10 000 Ft eladási ár feletti világítástechnikai termékek
- 10 000 Ft eladási ár feletti villamos-energiával működtetett szépségápolási eszközök (pl. értékhatár feletti csiszológépek, lámpák stb.)

Sem a szavatossági igény, sem a csereigény, sem a jótállási igény nem érvényesíthető abban az esetben, ha a vásárló a terméket nem rendeltetésszerűen használta, elmulasztotta a termékkel kapcsolatos karbantartási kötelezettségét, ha ebből fakadó sérülés vagy átalakítás történt a terméken, hibás vagy szakszerűtlen kezelés és szervizelés okozta kár esetén, helytelen tárolás -, elemi kár- vagy egyéb, nem gyártási eredetű meghibásodás esetén.

A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződésből eredő esetleges viták rendezése érdekében a fogyasztó a Borsod- Abaúj- Zemplén megyei Békéltető Testülethez fordulhat a fogyasztói vita békés rendezésének érdekében.

PANASZTÉTELI LEHETŐSÉG

A fogyasztó a termékkel vagy az Eladó tevékenységével kapcsolatos fogyasztói kifogásait az alábbi

elérhetőségeken terjesztheti elő:

- Telefon:+36 20 33 00 767

- E-mail: info@semilac.hu

A fogyasztó szóban vagy írásban közölheti a vállalkozással a panaszát, amely a vállalkozásnak, illetve a vállalkozás érdekében vagy javára eljáró személynek az áru fogyasztók részére történő forgalmazásával, illetve értékesítésével közvetlen kapcsolatban álló magatartására, tevékenységére

vagy mulasztására vonatkozik.

A szóbeli panaszt a vállalkozás köteles azonnal megvizsgálni, és szükség szerint orvosolni. Ha a fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges,

a vállalkozás a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát személyesen közölt szóbeli panasz esetén

helyben a fogyasztónak átadni. Telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a fogyasztónak legkésőbb 30 napon belül - az írásbeli

panaszra adott válasza vonatkozó előírásoknak megfelelően - az érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni. Egyebekben pedig az írásbeli panaszra vonatkozóan az alábbiak szerint köteles eljárni.

Az írásbeli panaszt a vállalkozás - ha az Európai Unió közvetlenül alkalmazandó jogi aktusa eltérően nem rendelkezik - a beérkezését követően harminc napon belül köteles írásban érdemben

megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt. Ennél rövidebb határidőt jogszabály, hosszabb határidőt törvény állapíthat meg. A panaszt elutasító álláspontját a vállalkozás indokolni köteles.

A

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

A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

1.a fogyasztó neve, lakcíme,

2.a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,

3.a fogyasztó panaszának részletes leírása, a fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok és

egyéb bizonyítékok jegyzéke,

4.a vállalkozás nyilatkozata a fogyasztó panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,

5.a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével - a fogyasztó aláírása,

6.a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,

7.telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz

esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

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

A panasz elutasítása esetén a vállalkozás köteles a fogyasztót írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti.

A tájékoztatásnak tartalmaznia kell továbbá az illetékes hatóság, illetve a fogyasztó lakóhelye vagy

tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. A tájékoztatásnak arra is ki kell terjednie, hogy a vállalkozás a fogyasztói

jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást.

Amennyiben az Eladó és a fogyasztó között esetlegesen fennálló fogyasztói jogvita a tárgyalások során nem rendeződik, az alábbi jogérvényesítési lehetőségek állnak nyitva a fogyasztó számára:

Panasztétel a fogyasztóvédelmi hatóságoknál. Amennyiben a fogyasztó fogyasztói jogainak megsértését észleli, jogosult panasszal fordulni a lakóhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatósághoz. A panasz elbírálását követően a hatóság dönt a fogyasztóvédelmi eljárás lefolytatásáról.

A fogyasztóvédelmi elsőfokú hatósági feladatokat a fogyasztó lakóhelye szerint illetékes járási hivatalok látják el, ezek listája itt található: <http://jarasinfo.gov.hu/>

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

A fogyasztók a jelenleg hatályos jogszabályok alapján panaszukkal a kormányhivatalokhoz fordulhatnak, mint fogyasztóvédelmi hatósághoz.

Tájékoztatjuk, hogy Ön velünk szemben fogyasztói panasszal élhet. Amennyiben az Ön fogyasztói

panaszát elutasítjuk, úgy Ön jogosult az Ön lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes Békéltető Testülethez is fordulni: a békéltető testület eljárása megindításának feltétele, hogy a fogyasztó az érintett vállalkozással közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését. Az eljárásra - a

fogyasztó erre irányuló kérelme alapján - az illetékes testület helyett a fogyasztó kérelmében megjelölt békéltető testület illetékes.

A vállalkozást a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli.

Ennek keretében fennáll a vállalkozásoknak a békéltető testület felhívására történő válaszirat megküldési kötelezettsége, továbbá kötelezettségként kerül rögzítésre a békéltető testület előtti megjelenési kötelezettség („meghallgatáson egyezség létrehozatalára feljogosított személy részvételének biztosítása”).

Amennyiben a vállalkozás székhelye vagy telephelye nem a területileg illetékes békéltető testületet

működtető kamara szerinti megyébe van bejegyezve, a vállalkozás együttműködési

kötelezettsége a

fogyasztó igényének megfelelő írásbeli egyezségkötés lehetőségének felajánlására terjed ki.

A fenti együttműködési kötelezettség megszegése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság rendelkezik

hatáskörrel, amely alapján a jogszabályváltozás következtében a vállalkozások jogsértő magatartása

esetén kötelező bírságkiszabás alkalmazandó, bírságtól való eltekintésre nincs lehetőség. A

fogyasztóvédelemről szóló törvény mellett módosításra került a kis- és középvállalkozásokról szóló

törvény vonatkozó rendelkezése is, így a kis- és középvállalkozások esetén sem mellőzhető majd a

bírság kiszabása.

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 árbevéttel rendelkező, nem kis- és középvállalkozás esetén 15 ezer forinttól, a vállalkozás éves nettó

árbevételeinek 5%-áig, de legfeljebb 500 millió forintig terjedhet. A kötelező bírság bevezetésével a

jogalkotó a békéltető testületekkel való együttműködés nyomatékosítását, illetve a vállalkozásoknak

a békéltető testületi eljárásban való aktív részvételének biztosítását célozza.

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 vállalkozás 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.a fogyasztó nevét, lakóhelyét vagy tartózkodási helyét,

b.a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozás nevét, székhelyét vagy érintett telephelyét,

c.ha a fogyasztó az illetékességet az illetékes békéltető testület helyett kérelmezett testület megjelölését,

d.a fogyasztó álláspontjának rövid leírását, az azt alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait,

e.a fogyasztó nyilatkozatát arról, hogy a fogyasztó az érintett vállalkozással közvetlenül megkísérelte a vitás ügy rendezését

f.a fogyasztó nyilatkozatát arra nézve, hogy az ügyben más békéltető testület eljárását nem

kezdeményezte, közvetítői eljárás nem indult, keresetlevél beadására, illetve fizetési meghagyás kibocsátása iránti kérelemelőterjesztésére nem került sor,

g.a testület döntésére irányuló indítványt,

h.a fogyasztó aláírását.

A kérelemhez csatolni kell azt az okiratot, illetve annak másolatát (kivonatát), amelynek tartalmára a fogyasztó bizonyítékként hivatkozik, így különösen a vállalkozás írásbeli nyilatkozatát a panasz elutasításáról, ennek hiányában a fogyasztó rendelkezésére álló egyéb írásos bizonyítékot az előírt egyeztetés megkísérléséről.

Az egyes kormányhivatalok és azon belül a fogyasztóvédelmi feladatot ellátó szervezeti egység elérhetőségei a <http://www.kormanyhivatal.hu/hu> oldalon találhatóak.

Ha a fogyasztó meghatalmazott útján jár el, a kérelemhez csatolni kell a meghatalmazást.
A Békéltető Testületekről bővebb információ itt érhető el: <http://www.bekeltetes.hu>
A területileg illetékes Békéltető Testületekről bővebb információ itt érhető el:
<http://www.bekeltetes.hu/index.php?id=testuletek>

A vállalkozás székhelye szerint illetékes békéltető testület székhelye:

Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Békéltető Testület

3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.

Tel.: +36-46-501-091, 501-090

E-mail: bekeltetes@bokik.hu

<http://www.bekeltetes.borsodmegye.hu/>

Online vitarendezési platform

Az Európai Bizottság létrehozott egy honlapot, amelybe a fogyasztók beregisztrálhatnak, így ezen

keresztül lehetőségük nyílik arra, hogy online vásárláshoz kapcsolódó jogvitáikat ezen keresztül rendezzék egy kérelem kitöltésével, elkerülve a bírósági eljárást. Így a fogyasztók tudják érvényesíteni jogaikat anélkül, hogy például a távolság meggátolná őket ebben.

Ha Ön panaszt kíván tenni egy, az interneten vásárolt termékkel vagy szolgáltatással kapcsolatban,

és nem akar feltétlenül bírósághoz fordulni, igénybe veheti az online vitarendezés eszközét.

A portálon Ön és a kereskedő, akivel szemben panasszal élt, közösen kiválaszthatják a panasz kezelésével megbízni kívánt vitarendezési testületet.

Az online vitarendezési platform itt érhető el:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=HU>