

VÁSÁRLÁSI ÉS FIZETÉSI FELTÉTELEK

1. TÁJÉKOZTATÓ ADATOK

A plantart.hu/hu/webaruhaz webáruház tulajdonosa:	Plantart Dísznövénykereskedelmi és Szolgáltató Kft.
Székhely:	2045 Törökbálint, Torbágy u. 14 / A
Telephely:	2045 Törökbálint, Torbágy u. 14 / A
Postázási cím:	2045 Törökbálint, Torbágy u. 14 / A
Képviselőtében eljár:	Büki Kálmán ügyvezető igazgató
Telefon:	+36 23 511 720
E-mail cím:	aruhaz@plantart.hu
Adószám:	10629426-2-13
Cégjegyzékszám:	13-09-140742
Cégjegyzéket vezeti:	Fővárosi Törvényszék Cégbírósága

a továbbiakban: **Szállító** vagy **Vállalkozás**

2. VÁSÁRLÁSI ÉS SZÁLLÍTÁSI FELTÉTELEK LÉTREJÖTTE, HATÁLYA

Jelen Vásárlási és Szállítási feltételek Megrendelő által történő elfogadása a webáruház-szolgáltatás igénybevételének előfeltétele. A feltételek elfogadásának minősül, ha a Megrendelő regisztrálja magát. Jelen Vásárlási és Szállítási feltételek vonatkozásában, ha a jelen Vásárlási és Szállítási feltételek másképp nem rendelkeznek, akkor fogyasztónak minősül, aki a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy.

A Szállító semmilyen formában nem vállal felelősséget a Megrendelő által megadott hibás adatokból eredő téves teljesítésért. A név, cím, telefon és e-mail mezőket minden esetben ki kell tölteni, e nélkül a rendszer a rendelést nem tudja elfogadni. Szállító a regisztrációkor megadott személyes adatokat, e-mail címmel és jelszóval tárolja a későbbi azonosításhoz. Az azonosítók megadásával adataihoz bármikor hozzáférhet és módosíthatja azokat. A kiállított számlán található adatok utólag nem változtathatóak.

Szállító fenntartja a jogot, hogy a Vásárlási és Szállítási feltételeket részben vagy egészben bármikor módosíthatja. A Vásárlási és Szállítási feltételek és annak mindenkor módosítása a közzétételkor lép hatályba. A Vásárlási és Szállítási feltételek mindaddig hatályban maradnak, amíg a webáruház-szolgáltató a webáruház-szolgáltatást biztosítja.

3. REGISZTRÁCIÓ

Az plantart.hu webáruházban regisztráció nélkül is megengedett a vásárlás. A regisztráció és a hozzá kapcsolódó adatszolgáltatás önkéntes. Az adatok helyessége bármikor ellenőrizhető és módosítható jóváhagyás előtt.

Az első bejelentkezéshez szükséges **jelszót** vagy a Megrendelő választja, vagy **a rendszer generálja és e-mailben elküldi** a Megrendelőnek. Ez a jelszó a belépés után bármikor módosítható az 'Adatok módosítása' menüpont alatt.

Aplantart.hu a megadott adatok tárolására, archiválására, és kezelésére a MAXER Hosting Kft. bízta meg, aki vállalta az adatok bizalmas kezelését, azokat a fennálló jogviszony alapján harmadik félnek nem adja ki, és szerverein biztonságosan tárolja.

A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges regisztráció során a Szállító a következő adatokat rögzíti a Megrendelőről: A Megrendelő azonosításához szükséges adatokat: a Megrendelő felhasználói neve, jelszava (egyirányúan elkódolva) és elektronikus levelezési címe, neve, címe, elérhetőségi telefonszáma. A megrendelt áruk kiszállítása érdekében a Szállító a következő adatokat bocsátja a Szállító, illetve a Szállító megbízottja rendelkezésére: megrendelés ideje, átvevő neve (szállítási címből), cég neve (szállítási címből), a teljes szállítási cím, a megrendelés összege, megrendelő telefonszáma és egyéb elérhetősége.

Megadott személyes adatait a Megrendelő a webáruház felhasználói felületén bármikor megváltoztathatja, illetve törölheti. Kivételt képez ez alól a következő adatok törlése: Egyedi azonosító, e-mail cím, jelszó, név. Kivételt képez ez alól a következő adatok módosítása: egyedi azonosító.

A regisztráció törlését a Megrendelő a megrendeles@plantart.hu elektronikus levélcímen, illetve telefonon (+36 23 511 720) kérheti.

4. A RENDELÉS MENETE

Az plantart.hu webáruházban való böngészéshez, a szöveges tartalmak vagy a termékek megtekintéséhez és kosárba helyezéséhez nem szükséges a regisztráció.

Az plantart.hu honlapon bemutatott áru kínálat nem képez Szállítóra nézve jogilag kötelező érvényű ajánlattételt, hanem egy, a termékválaszték bemutatására szolgáló, nem kötelező érvényű internetes katalógusnak minősül. Az abban szereplő információk, paraméterek, képek, árak és kaphatósági adatok tájékoztató jellegűek, Szállító a gondossága ellenére és/vagy a rendszer hibájából eredően hibásan feltüntetett árért, illetve a nyilvánvalóan téves, a termék közismert nagyságrendű árától jelentősen eltérő, irreális árért felelősséget nem vállal, az árváltozás jogát fenntartja. Ilyen esetekben az Eladó nem köteles a terméket a Honlapon hibásan feltüntetett áron szolgáltatni. Ilyen esetben a rendelés visszaigazolásában ajánlja fel, a termék valós áron történő megvásárlásának lehetőségét, mely információ birtokában Ön eldöntheti, hogy megrendeli valós áron a terméket vagy minden hátrányos jogkövetkezmény nélkül lemondja a megrendelést. A katalógusban megtekinthetők felsorolásszerű terméklisták, az ebben szereplő termékek nevére vagy képére kattintva pedig a konkrét termék részletes adatlapja annak lényeges tulajdonságaival. Az plantart.hu webáruházban a termék mellett megjelölt árak

bruttó árak, melyek már az általános forgalmi adót is tartalmazzák. Az árak egy darab termékre vonatkoznak.

A termékek megvásárlásához a Megrendelő felhasználói nevével és jelszavával tud bejelentkezni az áruházba, a bejelentkezés nélkül kosarába gyűjtött termékeket bejelentkezéskor a boltrendszer automatikusan behelyezi a '**Kosárba**'-ba.

Ekkor megjelenik kosarának részletes tartalma és annak aktuális értéke. Minden termék, amit betett a kosarába addig marad ott, amíg ki nem törli belőle, vagy meg nem rendeli. Kosara tartalmát bármikor ellenőrizheti, módosíthatja, vagy megrendelheti.

Kosara tartalmának ellenőrzése után, megrendeléshez kattintson a '**KASSZA**' gombra. A rendeléshez szükséges további adatok:

- Személyes adatok
- Szállítási mód
- Fizetési mód

A Felek között a fentiek alapján nem jön létre írásba foglalt szerződés, azonban a rendelés rögzítésre kerül és utóbb is hozzáférhető. A felek között létrejövő szerződéses jogviszony az abban vállalt valamennyi kötelezettség teljesítéséig tartó határozott időre jön létre. A fogyasztó kötelezettségeinek szerződés szerinti legrövidebb időtartama az adott termék vonatkozásában a fogyasztó valamennyi fizetési kötelezettsége teljesítése után, a termék kiszállítását követő átvételének időpontja. A felek közötti szerződéses jogviszony vonatkozásában a magyar nyelv az alkalmazandó. Az elektronikus rögzítés során felmerülő hibák a rendelés leadását megelőzően az internetes felületen történő visszalépéssel javíthatóak. Amennyiben korábban már vásárolt a plantart.hu weboldalon, személyes adatai automatikusan megjelennek a számlázási és a szállítási úrlapon. A rendszer a szállítási költséget automatikusan hozzászámolja a rendelés összegéhez.

Megrendelő a rendelés tényéről minden esetben **megrendelés értesítőt kap** a plantart.hu webáruházról e-mailben.

A Megrendelő köteles a webáruházban megrendelt és a megadott címre kiszállított termék átvételével egyidejűleg, aplantart.hu által küldött értesítőn feltüntetett összesített vételárat és szállítási költséget **készpénzben a kézbesítő futárnak kifizetni**.

5. HÁZHOZZÁLLÍTÁS

Megrendelt árut **Magyarország egész területén házhoz szállítjuk**. Külföldi címre történő megrendelés esetén a szállítási díj egyedi kalkuláció alapján kerül kiajánlásra.

A házhozszállítás díja:

Amennyiben a rendelés munkanapokon 15 óráig beérkezik, és a termék készleten van, a szállítás a következő munkanapon megtörténik. Amennyiben a megrendelés teljesítése bármilyen okból akadályba ütközik, úgy aplantart.hu haladéktalanul felveszi a kapcsolatot a Megrendelővel e-mail útján a további egyeztetés érdekében. A terméket csomagküldő cégen

keresztül szállítjuk házhoz. A szállítási költség automatikusan hozzáadódik a rendelési összeghez, amit a rendelés feladásakor feltüntetünk.

A kiszállítás munkanapokon 8-17 óra között történik, ezért kérjük, hogy napközbeni elérhetőséget adjanak meg kiszállítási címként!

Amennyiben a csomagküldő cég az áru átadását nem tudja teljesíteni úgy a csomagról értesítést hagy, és egy új, egyeztetett időpontban újból megkísérli a kiszállítást.

Megrendelő köteles a kiszállítás időpontjában az átvételi elismervényt aláírni. A küldemény sértetlenségéért a felelősség a küldemény kézbesítésétől kezdve átszáll Megrendelőre, ezért Megrendelő kötelessége kézbesítéskor a küldeményt megvizsgálni. Ezt követően hiányosságokra vonatkozó reklamációkat nem áll módunkban elfogadni.

Az esetleges szállítási késedelem, vagy a megrendelés teljes meghiúsulása esetén a Szállítót kártérítési kötelezettség nem terheli. Szállító fenntartja a jogot, hogy a megrendelés teljesítésétől elálljon, ha a megrendelt termék nem hozzáférhető, vagy egyéb körülmények miatt a teljesítést nem tudja vállalni. Ebben az esetben haladéktalanul értesíti Megrendelőt, és a megrendeléssel kapcsolatban teljesített fizetéseket haladéktalanul visszatéríti Megrendelőnek. Szállító a teljesítéstől való elállás miatt kártérítés fizetésére nem kötelezhető.

6. A MEGRENDELŐ JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI

Elállás joga

A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet szerinti fogyasztó részére történő értékesítésre a fogyasztónak minősülő Megrendelőt indokolás nélkül elállási jog illeti meg az alábbiak szerint:

A Megrendelő az elállási vagy felmondási jogát

a) termék adásvételére irányuló szerződés esetén

aa) a terméknek,

ab) több termék adásvételekor, ha az egyes termékek szolgáltatása eltérő időpontban történik, az utoljára szolgáltatott terméknek,

ac) több tételből vagy darabból álló termék esetén az utoljára szolgáltatott tételnek vagy darabnak,

ad) ha a terméket meghatározott időszakon belül rendszeresen kell szolgáltatni, az első szolgáltatásnak,

a Megrendelő vagy az általa megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy általi átvételének napjától (azzal, hogy fentiek nem érintik a Megrendelő azon jogát, hogy az elállási jogát a szerződés megkötésének napja és a termék átvételének napja közötti időszakban is gyakorolja);

b) szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetében a szerződés megkötésének napjától

számított tizennégy napon belül gyakorolhatja.

Fentiek alapján a jelen Vásárlási és Szállítási feltételek alapján létrejött szerződés tekintetében Ön, amennyiben fogyasztónak minősül, akkor 14 napon belül jogosult indokolás nélkül elállni e szerződéstől. Hasonlóképpen, ha a szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetén a szerződés teljesítése megkezdődött, Ön jogosult 14 napon belül indokolás nélkül felmondani a szerződést.

Az elállási/felmondási határidő az attól a naptól számított 14 nap elteltével jár le, amelyen Ön vagy az Ön által megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy a terméket átveszi, illetve több termék rendelése esetén attól a naptól számított 14 nap elteltével jár le, amelyen Ön vagy az Ön által megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy az utolsó termék átveszi.

Ha Ön elállási/felmondási jogával élni kíván, elállási/felmondási szándékát tartalmazó egyértelmű nyilatkozatát köteles eljuttatni (postán, vagy elektronikus úton küldött levél útján) az alábbi címre: Plantart Kft. (2045 Törökbálint, Torbágy u. 14/A), vagy a megrendeles@plantart.hu e-mail címre. Ebből a célból felhasználhatja a jelen Vásárlási és Szállítási feltételek 1. számú mellékletében mellékelt elállási/felmondási nyilatkozat-mintát is. Az elállási/felmondási nyilatkozat megérkezését haladéktalanul visszaigazoljuk Önnek.

Ön határidőben gyakorolja elállási/felmondási jogát, ha a fent megjelölt határidő lejárt előtt elküldi elállási/felmondási nyilatkozatát.

Az elállás/felmondás joghatásai

Ha Ön eláll ettől a szerződéstől, haladéktalanul, de legkésőbb az Ön elállási nyilatkozatának kézhezvételétől számított 14 napon belül visszatérítjük az Ön által teljesített valamennyi ellenszolgáltatást, ideértve a fuvarozási költséget is (kivéve azokat a többletköltségeket, amelyek amiatt merültek fel, hogy Ön az általunk felkínált, legolcsóbb szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási módot választott.) A visszatérítés során az eredeti ügylet során alkalmazott fizetési móddal egyező fizetési módot alkalmazunk, kivéve, ha Ön más fizetési mód igénybevételéhez kifejezetten a hozzájárulását adja; e visszatérítési mód alkalmazásából kifolyólag Önt semmilyen többletköltség nem terheli.

A visszatérítést mindaddig visszatartathatjuk, amíg vissza nem kaptuk a terméket, vagy Ön nem igazolta, hogy azt visszaküldte: a kettő közül a korábbi időpontot kell figyelembe venni. Ön köteles számunkra Plantart Kft. (2045 Törökbálint, Torbágy u. 14/A) a terméket indokolatlan késedelem nélkül, de legkésőbb elállási nyilatkozatának közlésétől számított 14 napon belül visszaküldeni vagy átadni. A határidő betartottnak minősül, ha a 14 napos határidő letelte előtt elküldi a terméket.

A termék visszaküldésének közvetlen költségét Ön viseli. Ön kizárólag akkor vonható felelősségre a termékben bekövetkezett értékcsökkenésért, ha az a termék jellegének, tulajdonságainak megállapításához szükséges használatot meghaladó használat miatt következett be.

Megrendelő nem gyakorolhatja a fenti elállás/felmondás jogát

a) a szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetében a szolgáltatás egészének teljesítését követően, ha a vállalkozás a teljesítést a Megrendelő kifejezett, előzetes beleegyezésével kezdte

meg, és a Megrendelő 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, a felmondásra/elállásra meghatározott határidő alatt is lehetséges ingadozásától függ;

c) olyan nem előre gyártott termék esetében, amelyet a Megrendelő utasítása alapján vagy kifejezett kérésére állítottak elő, vagy olyan termék esetében, amelyet egyértelműen a Megrendelő személyére szabtak;

d) romlandó vagy minőségét rövid ideig megőrző termék tekintetében;

e) olyan zárt csomagolású termék tekintetében, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontása után nem küldhető vissza;

f) olyan termék tekintetében, amely jellegénél fogva az átadást követően elválaszthatatlanul vegyül más termékkel;

g) 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 kerül sor;

h) olyan vállalalkozási szerződés esetében, amelynél a vállalkozás a Megrendelő kifejezett kérésére keresi fel a Megrendelőt sürgős javítási vagy karbantartási munkálatok elvégzése céljából;

i) lezárt csomagolású hang-, illetve képfelvétel, valamint számítógépes szoftver példányának adásvétele tekintetében, ha az átadást követően a Vevő a csomagolást felbontotta;

j) hírlap, folyóirat és időszaki lap tekintetében, az előfizetési szerződések kivételével;

k) nyilvános árverésen megkötött szerződések esetében;

l) 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 kötöttek ki;

m) a nem tárgyi adathordozón nyújtott digitális adattartalom tekintetében, ha a vállalkozás a Megrendelő kifejezett, előzetes beleegyezésével kezdte meg a teljesítést, és a Megrendelő e beleegyezésével egyidejűleg nyilatkozott annak tudomásul vételéről, hogy a teljesítés megkezdését követően elveszíti a fenti felmondási/elállási jogát.

Amennyiben Megrendelő a terméket Szállítónak visszaküldi, az alábbiak szerint kell eljárnia: A fogyasztási cikk szállításra alkalmas csomagolásáról Megrendelő köteles gondoskodni, a nem megfelelő csomagolásból eredő, a szállítás során bekövetkező károkért Szállító felelősséget nem vállal. Minden esetben mellékelni kell az eredeti számlát. Utánvételt terhelt küldeményeket Szállító nem vesz át.

A termék Szállító tulajdonában marad mindaddig, amíg Megrendelő az összes (fő és mellékes) fizetési kötelezettségének nem tesz teljes mértékben eleget. Ez idő alatt Megrendelő nem engedheti át a terméket harmadik félnek és nem veszélyeztetheti más módon Szállító tulajdonát.

7. FELELŐSSÉGKORLÁTOZÁS

Aplantart.hu webáruházonkeresztül történő vásárlás feltételezi a Megrendelő részéről az Internet lehetőségeinek és korlátainak ismeretét és elfogadását. A felhasználó, illetve Megrendelő tudomásul veszi, hogy a böngészéssel és a vásárlással kapcsolatos esetleges kockázatokat saját magának kell felmérnie, illetőleg magának kell gondoskodni a számítógépe biztonságos használatáról és az azon tárolt adatok védelméről.

Aplantart.hu nem felel a vis maiorból eredő, vagy egyéb, az irányításán kívül eső események okán bekövetkező károkért, ideértve, de nem kizárólagosan a

- a weboldal használatából, vagy üzemzavarából,
- az adatok bárki által történő megváltoztatásából,
- az információtovábbítási késedelemből adódó,
- vírusok okozta,
- szoftverhibából, internetes hálózat hibájából, egyéb technikai jellegű hibából eredő,
- vonal, vagy rendszerhibából adódó,
- a beszállítótól származó téves információkból eredő károkért.

8. EGYÉB

8.1. Panaszkezelés

A panaszkezelés során a Szállító az ésszerűen, tájékozottan, az adott helyzetben elvárható figyelmességgel és körültekintéssel eljáró tudatos fogyasztói magatartást tekinti alapkövetelménynek és várja el fogyasztónak minősülő Megrendelőitől.

Szállító a beérkező panaszok kezelése során szakszerű, érdemi, kifejtő és naprakész válaszadásra törekszik, amely megfelel a közérthetőségi elvárásoknak.

Fogyasztóvédelmi és panaszkezelési szempontból fogyasztó: a panaszosok közül az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívüli célok érdekében eljáró természetes személy, illetve békéltető testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró, külön törvény szerinti civil szervezet, egyházi jogi személy, társasház, lakásszövetkezet, mikro-, kis- és középvállalkozás is, aki, illetve amely árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje.

Panasz bejelentése, rögzítése

A Megrendelő által igénybe vehető panaszbejelentés módjai:

a) Szóbeli panasz:

- személyesen
- telefonon

b) Írásbeli panasz:

- személyesen vagy más által átadott irat útján
- postai úton
- elektronikus levélben

Bejelentés szóbeli (személyes és telefonos) panasz esetén

Amennyiben a Megrendelő megítélése szerint a kifogásolt eljárás a helyszínen megoldható, vagy egyszerűen orvosolható, esetleg információhiányon vagy félreértésen alapul, a Megrendelő:

nyitvatartási időben a Szállító üzletében Szállító munkatársaihoz vagy hétköznap 08 - 18-ig a +36 23 511 720-as telefonszámon fordulhat.

Bejelentés írásbeli panasz esetén

A hatékonyabb ügyintézés érdekében Szállító kéri Megrendelőt, hogy lehetőség szerint írásban nyújtsák be panaszukat. A panasz elbírálásához szükséges a konkrét ügy pontos leírása, több kifogás esetén azok, illetve indokaik elkülönített rögzítése, továbbá a határozott igény megjelölését és a panaszban foglaltakat alátámasztó dokumentumok másolatát is mellékelni kell a beadványhoz. Amennyiben a panasznak voltak előzményei, az ezekkel kapcsolatos információkat (pl.: rendelés dátuma, terméknév) is kéri a Szállító megadni.

Az írásbeli panasz érvényességi kelléke a Megrendelő aláírása. Az írásbeli panasz képviselő vagy meghatalmazott útján való benyújtása esetén a Szállító vizsgálja a képviseleti jogosultságot, ezért ha a felek meghatalmazott útján járnak el, a panasz kérelmen a meghatalmazottként eljáró természetes személy nevét is fel kell tüntetni, továbbá a kérelemhez csatolni kell a meghatalmazott aláírásával ellátott - legalább két tanú által aláírt, illetve saját kezűleg írt és aláírt - eredeti meghatalmazást.

Ügyfél írásbeli panaszát megküldheti:

Cégnév: Plantart Kft.

Postázási cím: 2045 Törökbálint, Torbágy u. 14/A

Telefon: +36 23 511 720

e-mail cím: megrendeles@plantart.hu

Panasz kivizsgálása és megválaszolása

Szóbeli panasz

A szóbeli panaszt a Szállító haladéktalanul megvizsgálja és szükség szerint azonnal orvosolja.

Telefonon közölt panasz esetén a Szállító biztosítja a hívásfogadást és ügyintézését. Ha a Megrendelő a panasz kezelésével nem ért egyet vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szállító a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát - személyesen közölt szóbeli panasz esetén – a Megrendelőnek

átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a Megrendelőnek megküldi. Egyebekben a Szállító az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

A jegyzőkönyv a következők rögzítésére alkalmas:

- a) az ügyfél neve;
- b) az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe;
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
- d) az ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön;
- e) a panasszal érintett megrendelés dátuma;
- f) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- g) a Szállító nyilatkozata az ügyfél panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges;
- h) a jegyzőkönyvet felvevő személy és – telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével – az ügyfél aláírása;
- i) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje;
- j) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

Írásbeli panasz

Írásbeli panasz esetén a Szállító a panaszügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját és érdemi döntését/intézkedését pontos indoklással ellátva, a panasz közlését követő 30 napon belül írásban megküldi a Megrendelő részére. Igény esetén a Szállító a kivizsgálás eredményéről telefonon vagy e-mailben is értesítést küld.

Előfordulhat, hogy a panasz kivizsgálása során a Szállítónak kiegészítő információkra lesz szüksége a Megrendelő részéről. Ebben az esetben Megrendelő érdeke az ilyen irányú megkeresés mielőbbi megválaszolása, mert szállító az eljárást a hiányok pótlásáig nem tudja folytatni.

Szállító a panaszkezelés során igyekszik a legrövidebb határidők betartásával eljárni és biztosítja, hogy döntése során a hatályos jogszabályok szerint vizsgálja ki, orvosolja, vagy utasítja el a panaszt. Panaszügyben hozott döntését közérthetően és egyértelműen indokolva, valamennyi felvetett problémára reagálva küldi meg a Megrendelő részére.

Szállító a panasz kivizsgálásáért a fogyasztóval szemben külön díjat nem számíthat fel.

Szállító a panaszkezelés során különösen az alábbi adatokat kérheti Megrendelőtől:

- a) neve;
- b) megrendelés ideje;
- c) lakcíme, székhelye, levelezési címe;
- d) telefonszáma;
- e) értesítés módja;
- f) panasszal érintett termék vagy szolgáltatás;
- g) panasz leírása, oka;
- h) panaszos igénye;
- i) a panasz alátámasztásához szükséges, Megrendelő birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a Szállítónál nem áll rendelkezésre;
- j) meghatalmazott útján eljáró Megrendelő esetében érvényes meghatalmazás;
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

Panaszkezelés folyamatának bemutatása

A bejelentés benyújtását követően Szállító elsődleges feladata annak eldöntése, hogy a bejelentés panasznak minősül-e vagy sem. Amennyiben igen, sor kerül a panasz regisztrációjára. A panasz regisztrációja után megkezdődik a panaszügy kivizsgálása. A vizsgálati szakaszban kerülhet sor a hiányzó információk, illetve szükség esetén szakvélemény beszerzésére.

Amennyiben valamennyi, a panaszbejelentés szempontjából fontos információ rendelkezésre áll, a vizsgálati szakasz lezárul és sor kerül a döntéshozatalra.

A döntésnek három fajtája van:

1. panasz elfogadása
2. panasz részbeni elfogadása
3. panasz elutasítása

A döntéshozatalt a panasz eljárás befejezéseként az ügyfélválasz elkészítése és megküldése követi a jogszabály által meghatározott, illetve a Megrendelő által igényelt közzési formában (írásban, faxon, e-mailben, stb.).

Tájékoztatás jogorvoslati lehetőségekről

A panasz elutasítása esetén Szállító írásban tájékoztatja jogorvoslati álláspontjáról az ügyfelet, hogy panaszával – annak jellege szerint – milyen szervhez, hatósághoz vagy bírósághoz

fordulhat. A Megrendelőt ezek a lehetőségek akkor is megilletik, ha a panasz kivizsgálására nyitva álló 30 napos válaszadási határidő eredménytelenül telt el.

A panasz Szállítón kívüli bejelentésének, orvoslásának lehetőségei eltérőek aszerint, hogy fogyasztónak minősül, vagy fogyasztónak nem minősülő panaszos kíván-e további panaszt tenni.

Amennyiben a Szállítói panaszkezelés nem jár a fogyasztó számára kielégítő eredménnyel vagy nem kap 30 napon belül választ, a következő jogorvoslati lehetőségek állnak rendelkezésre:

a) A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény alapján a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamara (a továbbiakban: kamara) mellett működő független békéltető testülethez (az eljárásra – a Fogyasztó erre irányuló kérelme alapján – az illetékes testület helyett a Fogyasztó kérelmében megjelölt békéltető testület illetékes.

A Szállító székhelye szerinti békéltető testület

A Budapesti Békéltető Testület székhelye:

1016 Budapest, Krisztina krt. 99. III. em. 310.

Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10.

E-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu

Fax: 06 (1) 488 21 86

Telefon: 06 (1) 488 21 31

b) a polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvény szabályai alapján a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz fordulhat.

A békéltető testület hatáskörébe tartozik a fogyasztó és a Szállító közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy (a továbbiakban: fogyasztói jogvita) bírósági eljáráson kívüli rendezése: e célból egyezség létrehozásának megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügyben döntés hozatala a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében. A békéltető testület a fogyasztó vagy a Szállító kérésére tanácsot ad a fogyasztót megillető jogokkal és a fogyasztót terhelő kötelezettségekkel kapcsolatban.

Amennyiben a Szállítói panaszkezelés a fogyasztónak nem minősülő Panaszos számára nem jár kielégítő eredménnyel, a következő jogorvoslati lehetőség áll rendelkezésre: bármely, így különösen a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz fordulhat a polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvény szabályai szerint.

Panasznyilvántartás és adatvédelem

A Szállító az ügyfelek panaszairól és azok megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet, amely a következő főbb adatokat tartalmazza:

- a panaszos adatait;
- a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését;
- a panasz benyújtásának időpontját és módját;
- a panasz orvoslására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokolását;
- a panaszügy intézéséért, illetve az intézkedés végrehajtásáért felelős személy(ek) megnevezését, valamint az intézkedés teljesítésének és a panasz lezárásának határidejét;
- a kivizsgálás során beszerzett információkat és esetleges szakvéleményt;
- a panaszban megjelölt igényről való döntést;
- a panasz megválaszolásának időpontját és módját;
- a panaszkezelés elemzéséhez és fejlesztéséhez kapcsolódó egyéb információkat (pl.: panasz oka, gyakorisága).

Szállító az írásbeli panaszokat – beleértve a személyes megjelenés során előadott panaszról készült jegyzőkönyvet is – továbbá az azokra adott válaszokat öt évig archiválja és köteles azokat az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni. A megőrzési idő elteltével az adathordozókat (okiratokat) selejtezni kell.

A panaszügyi nyilvántartásban rögzített személyes adatok kizárólag a panaszügyek regisztrálásának és a panaszügyek elbírálásának célját szolgálhatják.

Szállító ezen felül jogosult jogai érvényesítéséhez vagy kötelezettségei teljesítéséhez a panaszokkal kapcsolatban papír alapú formában vagy elektronikusan rögzített dokumentumokat a panasz vonatkozásában előírt bizonylat megőrzési szabályoknak megfelelően, de legalább a polgári jog elévülési szabályai szerinti elévülési idő leteltéig megőrizni.

8.2. Magatartási kódex

A Szállító magatartási kódexnek nem vetette alá magát, így a jelen Vásárlási és Szállítási feltételek szerinti tevékenységre magatartási kódex nem vonatkozik.

8.3. Alkalmazandó jogszabályok

Az itt nem szabályozott kérdésekben különösen de nem kizárólagosan a Polgári Törvénykönyvről szóló [2013. évi V. törvény](#) (Ptk.), az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló [2001. évi CVIII. törvény](#) (Ektv.), a fogyasztóvédelemről szóló [1997. évi CLV. törvény](#), a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló [2008. évi XLVII. törvény](#), a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló [2008. évi XLVIII. törvény](#) (gazdasági reklámtörvény), az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló [2011. évi CXII. törvény](#), a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló [45/2014. \(II. 26.\) Korm.rendelet](#), az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló [151/2003. \(IX. 22.\)Korm. rendelet](#), valamint a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól szóló [19/2014. \(IV. 29.\)NGM rendelet](#) szabályai az irányadóak.

Jó vásárlást kívánunk!

Elállási/Felmondási nyilatkozat LETÖLTÉS