

Általános Szerződési Feltételek

1. Tájékoztató adatok az Eladóról

A CVN Front Kft. (Székhely: 2119 Pécel, Határ utca 3. adószám: 27547458- 2-13 cégjegyzékszám: 13-09-220638; Ügyfélszolgálat telefonszáma: 06-20-318-7779, e-mail címe: info@cvnfront.com), weboldal: www.cvnfront.hu továbbiakban "Eladó". CVN Front Kft. telephely: H-2119 Pécel Határ utca 3. (továbbiakban „telephely”).

2. A megrendelhető termékek körének meghatározása

Az Eladó telephelyén és weboldalán megtalálható átfogó árlistában teszi közzé termékeit. Előfordulhat, hogy a termékek listája nem teljes körű. Az árlistákban és időszakos kedvezményes ajánlatokban szereplő árak és kedvezmények az ott meghatározott időtartamban és feltételek szerint a készlet erejéig érvényesek. Az Eladó ajánlatai kötelezettség nélküliek és indikatívan értendők. Az Eladó elérhetőségein tud pontos naprakész tájékoztatást adni.

3. A termékek megrendelése

Az Eladó a Vevőtől a telephelyen személyes megrendeléssel, valamint írásban történő megrendeléssel fogadja el a vételi szándékot, ha a Vevő a megrendeléshez szükséges valamennyi információt maradéktalanul az Eladó számára átadta. A Vevő által megadott téves adatokból eredő hibás teljesítésből eredő károkért az Eladót felelősség nem terheli.

Az Eladó a Vevő személyes megrendelését a helyszínen, írásbeli megrendelését a Vevő részére a vásárlást elektronikus úton visszaigazolja. Amennyiben e visszaigazolás a Vevő ajánlatának elküldésétől számított 2 munkanapon belül a Vevő részére nem érkezik meg, úgy a Vevő vásárlási kötelezettsége minden további feltétel nélkül megszűnik. Az Eladó a szerződés teljesítésére írásbeli megrendelés esetén csak abban az esetben köteles, ha a megrendelést visszaigazolta.

Felek között adásvételi szerződés kizárólag akkor jön létre, amikor a Felek minden lényeges kérdésben (pl. mennyiség, minőség, specifikáció, ellenérték, szállítási- és fizetési feltételek- és határidő(k), biztosítékok stb.) megegyeztek.

A visszaigazolás nem azonos a webes megrendeléskor automatikusan küldött tájékoztató e-maillal.

A Vevő a megrendelés feladásával kijelenti, hogy a jelen Általános Szerződési Feltételeket elfogadja és magára nézve kötelezőnek ismeri el.

4. A termékek ára és a fizetés módja

A termékek aktuális nettó és bruttó árát a www.cvnfront.hu weboldalon található érvényes internetes termékkatalógus, illetve a helyszínen megtalálható árlisták tartalmazza.

Megrendeléskor a Vevő a következő fizetési módokat közül választhat:

Helyszíni fizetés pénztárnál, készpénzben vagy bankkártyával.

Előzetes átutalás (számlaszám: OTP Bank Zrt. 11715007-21529502-00000000); ebben az esetben az Eladó a megrendelés teljesítését, az áru összegyűjtését (gyártás, egyedi méretre vágását) abban az esetben kezdi meg, ha a vételárként átutalt összeget az Eladó bankszámláján jóváírták. A vételárnak a szállításra váró rendelésben rögzített kiszállítási dátum előtt minimum 1 banki nappal az Eladó számláján meg kell jelennie. Ha a Vevő banki előreutalással történő fizetési módot választotta, akkor a termékek átvételének elmulasztása esetén a rendelés visszaigazolásában szereplő szállítási határidőt követően 5 munkanapon tartja fenn az Eladó a Vevő számára a megrendelt árut.

Utánvét szállításkor; a fizetés helye a Vevő által megjelölt szállítási cím, a fizetés módja pedig minden esetben készpénz. A fizetés az áru átvételével egyidejűleg történik. Az utánvét és szállítás költségét, más megegyezés hiányában, alapértelmezetten a Vevő fizeti.

Halasztott fizetési módot csak az Eladó minősített partnerei egyedi szerződéses feltételek alapján vehetik igénybe. Az Eladó a késedelmi kamat mértékét a P.t.k. 6:155.§(1) szerint határozza meg, jegybanki alapkamat nyolc százalékkal növelt összege. A harminc napon túli fizetési késedelem esetén a követeléseket az Eladó jogi útra tereli, melynek költségei a Vevőt terhelik. További tájékoztatást az Eladó elérhetőségein kaphat.

Az Eladó a www.cvnfront.hu weboldalon valamint nyomtatott árlistáin közzétett árak és kedvezmények változtatásának jogát fenntartja azzal, hogy a módosítás a weboldalon való megjelenéssel egyidejűleg lép életbe. Ez egyben azt is jelenti, hogy a rendszer a kosár értékét mindig az aktuális árakkal számolja. Az árak módosítása a már megrendelt és visszaigazolt termékek vételárát nem befolyásolja. A vételár teljes kifizetéséig az Eladó az átadott termék tekintetében fennálló tulajdonjogát fenntartja. A termék tulajdonjoga a vételárnak az Eladó számláján történő jóváírásával, vagy a helyszínen történő kiegyenlítéssel száll át a Vevőre.

A koronavírus járvány miatt kialakult helyzetre való tekintettel, és a fokozott környezettudatosság jegyében cégünk, a CVN Front Kft. bevezette partnerei körében az e-számlázást. Az így készült számlák minden követelményeknek teljeskörűen megfelelnek, időbélyegzővel és hitelesített aláírással is el vannak látva.

Az ajánlatunk elfogadásával, illetve rendelés küldésével Ön beleegyezését adja, és hozzájárul ahhoz, hogy a továbbiakban e-számlát állítsunk ki az Ön részére, melyet a kapcsolattartás felvételekor rögzített e-mail címre fog rendszerünk továbbítani Önnek (eltérő e-mail cím esetén kérjük írásban jelezze).

Kérjük, hogy szíveskedjen azt befogadni, és szükség esetén az illetékes személy részére továbbítani.

5. A termékek átadása-átvétele

A kiválasztott és megrendelt termékeket a Vevő a visszaigazolásban jelzett és a Vevővel elektronikus úton egyeztetett időpontban és helyen veheti át. A felmerülő csomagolási és szállítási költségek a Vevőt terhelik, ezek összege a megrendelt áru fajtája és mennyisége, továbbá a választott szállítási mód és a rendelés helyének függvényében változik. A felmerülő csomagolási és szállítási költségeket a visszaigazolás tartalmazza. Szállítási költségen minden olyan költség értendő, amely az Eladó telephelye és a Vevő által megadott szállítási cím közötti kiszállítás kapcsán felmerül (pl. ha szükséges behajtási engedély kiváltása, akkor annak költsége is).

1. Átvétel az Eladó telephelyén

Az áru személyesen az Eladó megrendeléskor megjelölt telephelyén - a megrendelés kinyomtatott visszaigazolásának bemutatása ellenében - a visszaigazolásban megjelölt időponttól vehető át. Személyes, a helyszínen történő megrendelés esetén az áru átvételére a helyszínen van lehetőség. Az Eladó a megrendelés visszaigazolásában szereplő szállítási határidőt követően 5 munkanapon keresztül tartja fenn a Vevő számára az árut. Az Eladó a Vevő részére nem tárol már eladott árut a raktárában. Amennyiben a Vevő az áru határidőben történő átvételét elmulasztja, az Eladó új átvételi időpont (továbbiakban: „Póthatáridő”) kitűzésével írásban felszólítja a Vevőt az áru átvételére. Amennyiben a Póthatáridő is eredménytelenül telik el és a Póthatáridő lejártától számított átvételi késedelem a 10 napot meghaladja, úgy az Eladó az áru ellenértékéről számlát állít ki, továbbá kötbérre válik jogosulttá. A kötbér mértéke az át nem vett áru ellenértékének 0,25%-a naponta, a

Póthatáridő lejártától számított késedelem 11. napjával kezdődően. Amennyiben a Vevő az áru átvételét a Póthatáridőt követő 30 napon belül elmulasztja, úgy az Eladó a 31. naptól saját döntése alapján jogosult:

a Szerződéstől elállni és az árut harmadik félnek értékesíteni. Ebben az esetben az Eladó jogosult a Szerződésben rögzített vételár és a tényleges eladási ár közötti különbséget a Vevővel szemben kártérítésként érvényesíteni; vagy, ii. a Vevő költségére az árut megsemmisíteni (hulladékosítani). A kárenyhítési szabályok figyelembevételével a Vevő ebben az esetben is köteles az áru ellenértékét kiegyenlíteni; vagy

a Vevő döntéséről 3 munkanapon belül értesíti az Eladót. A Vevő a fentiekben foglaltak esetén is köteles a fentiek szerinti kötbér összegét megfizetni. Az Eladó az árut a Vevő részére - a szerződéses partnerek kivételével - csak abban az esetben köteles kiadni, ha a Vevő a vételárat maradéktalanul megfizette.

2. Házhozszállítás - Kiszállítás

A Vevő erre irányuló igénye esetén az Eladó az árut az egész ország területén a Vevő által megjelölt helyre szállítja. A Vevő házhozszállítási igényét a helyszínen vagy írásban a megrendelés feladásakor jelzi. A meghatározott napon történő szállítás pontos idejéről az Eladó írásban ad felvilágosítást.

A megrendelt áru házhozszállítása az Eladó szerződött fuvarozó partnereinek közbejöttével történik. Az Eladó az áru házhozszállításán a Vevő által a megrendelés feladásakor kiválasztott szállítási módot érti.

Az árulerakodás logisztikai sorrendben történik, ezért azt, hogy a nap mely szakában várható az áruérkezés, azt csak a szállítás előtti napon, a délutáni órákban tudja az Eladó a Vevő számára jelezni.

Időponthoz kötött, időkapus szállítás plusz költséggel járhat, így a Vevőnek ezt megrendeléskor szükséges az Eladó felé jeleznie.

A Fuvarozó, az Eladó megbízottja az áru szállításért felel. A rakodás a Megrendelő feladata és felelőssége.

Amennyiben igény van a Fuvarozó segítségére a rakodáshoz, azt szállítás előtt szükséges jelezni. Ennek esetlegesen felmerülő pótköltségét a Megrendelő intézi közvetlenül a Fuvarozóval.

A házhozszállítás költségeit – más megegyezés hiányában - a Vevő köteles az Eladó részére megtéríteni. Banki átutalással történő fizetési mód esetén, a házhozszállítás csak a teljes vételár és a szállítási költségek Eladó számláján történő jóváírása utáni időpontban lehetséges. A házhozszállítás költségeit az Eladó a megrendelés visszaigazolásában köteles a Vevő tudomására hozni. A Vevő által meghatározott napon történő szállítási igénynek az Eladó kizárólag akkor tud eleget tenni, ha a Vevő teljesítette a 4. pontban foglaltakat egyikét.

Sikertelen kézbesítés esetén a fuvarozó értesítést hagy a Vevőnél. Ezután a Vevő a ügyfélszolgálatnál újabb szállítási határidőt egyeztethet. Sikertelen szállítás esetén a Vevő a szállítással kapcsolatban felmerülő valamennyi költség megtérítésére köteles, beleértve a visszfuvar költségeit is. Az újabb kiszállítás időpontja a korábban sikertelen kiszállítással kapcsolatban felmerült oda-vissza fuvar költség, valamint az új kiszállítási költség megtérítése után történik.

6. Termékek ellenőrzése

A Vevő köteles a kiszállítás/átvétel időpontjában a csomagot tételesen ellenőrizni és hiánytalan teljesítés esetén a szállítólevelet aláírni. A helyszínen történő termék átvétel és vásárlás esetén a

Vevő köteles a csomago(ka)t tételesen ellenőrizni és hiánytalan teljesítés esetén a kiadáskor készült bizonylatot aláírni. Árusérülés esetén, a reklamáció indításához szükséges helyszíni fotót készíteni. A reklamációt abban az esetben tudja az Eladó elfogadni, amennyiben, az áruátvétel napján telefonon, vagy írásban történik. Ezt követően hiányosságokra vonatkozó reklamációkat nem tudja az Eladó elfogadni.

A Vevő a termékek külső helyszínen történő átvételekor haladéktalanul köteles elvégezni a termékek minőségi ellenőrzését, és az esetlegesen felmerülő minőségi kifogásait a szállítólevélen, illetve a fuvarozó által biztosított kárfelvételi jegyzőkönyvön köteles megtenni. Továbbá köteles az Eladót írásban haladéktalanul értesíteni, melyet a CVN Front Kft. info@cvnfront.com elérhetőségén kell megtennie. A mennyiségi megvizsgálást a Vevő a termékek átvételekor köteles elvégezni. A termék átadását és átvételét követően az átadás átvételhez kapcsolódó mennyiségi és minőségi kifogások előterjesztésére további lehetőség nincs.

A termék tekintetében fennálló kárveszély a terméknek a Vevő vagy képviselője részére történő átadásával száll át a Vevőre. Ha a Vevő a fuvarozást maga végzi, a kárveszély akkor száll át a Vevőre, amikor a termékeket az Eladó telephelyén átvette. Az Eladó segít a Vevő fuvarszközére történő rakodásnál, de az ezzel kapcsolatos kárveszély a Vevőt terheli. A Vevő által megbízott fuvarozó részére csak olyan termékek adhatóak át, melyek vételárát a Vevő a fuvarszközre felrakást megelőzően kiegyenlítette.

7. Elállás

A leadott rendelésektől való elállási jog gyakorlására vonatkozó törvényi szabályozást a 45/2014 (II. 26.) Korm. rendelet tartalmazza. A Vevő írásbeli megrendelés esetén jogosult a megrendelést követően, de még a gyártást megelőzően a vásárlástól elállni. Ezt az igényét elektronikus úton jogosult jelezni az Ügyfélszolgálat e-mail címén (e-mail: info@cvnfront.com). Ebben az esetben a Vevőt semmilyen költségviselés nem terheli.

Vevő nem jogosult gyakorolni az elállás jogát olyan nem előre gyártott termék esetében, amelyet a vevő utasítása alapján vagy kifejezett kérésére állítottak elő, vagy olyan termék esetében, amelyet egyértelműen a vevő személyére szabtak.

A Vevő a szerződéstől tizennégy napon belül, indokolás nélkül elállhat. Az elállás jogát attól a naptól kezdve gyakorolhatja, amikor a termékeket átvette. A Vevő az elállás jogát a termék átvételét követően az erre vonatkozó egyértelmű nyilatkozat útján gyakorolhatja. Ebben az esetben a Vevő viseli az elállási jog gyakorlása miatt a termékek visszaszolgáltatásával kapcsolatban felmerült költségeket. Az Eladó kizárólag sérülésmentes, hiánytalan csomagolású termék visszaszolgáltatása esetén köteles a teljes vételárát a Vevő részére megtéríteni. Az Eladó a Vevő által kifizetett összeget, az elállást követő harminc napon belül köteles visszatéríteni.

A termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból eredő értékcsökkenést az Eladó jogosult a visszatérítendő összegből levonni. Az Eladó a visszatérítést mindaddig visszatarthatja, amíg vissza nem kapta a terméket, vagy a Vevő nem igazolta, hogy azt visszaküldte: a kettő közül a korábbi időpontot kell figyelembe venni.

8. Jótállás és szavatosság

A jótállásra és a szavatosságra a Ptk-ban és a 151/2003. (IX.22.) kormányrendeletben foglaltak az irányadók. A szavatosság csak a termék minőségi hibája esetén érvényesíthető.

A szavatosság csak a termék minőségi hibája esetén érvényesíthető, a Vevő megrendeléssel, a szállítással és a csomagolással kapcsolatos kifogásait az Eladó. elérhetőségein panaszként a 10. pontban foglaltak szerint terjesztheti elő.

9. Felelősség, vis maior

Az árlistákon valamint a www.cvnfront.hu weboldalon található információk jóhiszeműen kerültek elhelyezésre, azonban azok kizárólag tájékoztató célt szolgálnak, az információk pontosságáért, teljességéért az Eladó nem vállal felelősséget.

Vis Maior alatt olyan rendkívüli és elkerülhetetlen esemény értendő, amely független a Felek akaratától, és megakadályozza, vagy jelentősen késlelteti a Szerződés teljesülését, és amely eseménynek a bekövetkezése a szerződéskötéskor előre nem látható és elkerülhetetlen. Vis Maior-nak minősül különösen a természeti katasztrófa, háborús esemény, járvány, általános alapanyaghiány, energiahány, sztrájk, a 24 órát meghaladó üzemzavar, közüzemi szolgáltatás szünetelése stb.

Vis Maior esetén az érintett fél köteles a másikat haladéktalanul írásban értesíteni. Amennyiben a Vis Maior az Eladó teljesítését akadályozza, az Eladó jogosult a szállítási határidőt egyoldalúan meghosszabbítani, vagy a Szerződéstől elállni. Az ilyen okból történő elállás esetén az Eladót semmilyen nemű kötelezettség nem terheli. Amennyiben az Eladó megfelelő időben sem tudja az árut leszállítani, úgy a Vevő jogosult a Szerződéstől elállni. Megfelelő idő alatt – ebben a pontban - a Vis Maior elteltétől számított 3 hónapot kell érteni.

10. Adatvédelem, titokvédelmi rendelkezések

A Vevő által, a megrendelés során szolgáltatott minden személyes adattal kapcsolatban az Eladó az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény alapján jár el. A Vevő személyes adatainak kezeléséről szóló részletes szabályokat az Adatkezelési Nyilatkozat tartalmazza, amely a következő linkeken keresztül érhető el: <https://cvnfront.hu/rolunk>. A Vevő az adatszolgáltatással hozzájárul, hogy részére az Ügyfélszolgálat, kifejezett tiltakozás hiányában az akciókról szóló értesítéseket elektronikus formában megküldje. A regisztrált Vevő az Ügyfélszolgálatnak küldött e-mailben jelezheti, ha nem kívánja ezt a szolgáltatást igénybe venni.

A megrendelések teljesítéséhez szükséges alvállalkozók, illetve az Eladó által adatfeldolgozással megbízott feldolgozó részére történő adatszolgáltatást leszámítva az Eladó a tudomására jutott, általa kezelt adatokat harmadik személynek nem szolgáltatja ki. A termék helyes kézbesítéséhez feltétlenül szükséges adatokat az Eladó jogosult a szerződéses alvállalkozónak (név, kézbesítési cím, telefon) átadni. A Vevő tudomásul veszi, hogy az adatkezeléshez történő hozzájárulását jogában áll bármikor írásban visszavonni, módosítani továbbá kérheti a személyes adatok helyesbítését, törlését az info@cvnfront.com e-mail címen.

Felek kötelezettséget vállalnak arra, hogy a közöttük létrejött szerződésekkel kapcsolatban a másik félre vonatkozóan tudomásukra jutott műszaki, gazdasági, személyes jellegű, munkaügyi és üzleti információt, valamint az üzleti titkot az érintett fél előzetes, írásbeli beleegyezése nélkül harmadik személyekkel nem közölnek, az ilyen információ kiszolgáltatására irányuló kérést megtagadnak, illetve saját hatáskörükön belül minden szükséges eszközt igénybe vesznek, hogy és biztosítanak, hogy az információ véletlen kiszivárgását megakadályozzák.

Jelen ÁSZF szempontjából üzleti titok a gazdasági tevékenységhez kapcsolódó minden nem közismert vagy az érintett gazdasági tevékenységet végző személyek számára nem könnyen hozzáférhető olyan tény, tájékoztatás, egyéb adat és az azokból készült összeállítás, amelynek illetéktelenek által történő megszerzése, hasznosítása, másokkal való közlése vagy nyilvánosságra hozatala a jogosult jogos

penzügyi, gazdasági vagy piaci érdekét sértené vagy veszélyeztetné, feltéve, hogy a titok megőrzésével kapcsolatban a vele jogszerűen rendelkező jogosultat felróhatóság nem terheli. Üzleti titokként kell kezelni a Felek ügyfeleiről szerzett információkat is.

Az üzleti titokra vonatkozó rendelkezéseket kell alkalmazni az azonosításra alkalmas módon rögzített, vagyoni értéket képviselő műszaki, gazdasági vagy szervezési ismeretre, tapasztalatra vagy ezek összeállítására (e törvény alkalmazásában: védett ismeret) is, ha a jóhiszeműség és tisztesség elvét sértő módon szerzik meg, hasznosítják, közlik mással vagy hozzák nyilvánosságra.

11. Panaszügyintézés és jogérvényesítési lehetőségek

A fogyasztó a termékkel vagy az Eladó tevékenységével kapcsolatos fogyasztói kifogásait az alábbi elérhetőségeken terjesztheti elő:

Telefon: +36 20 318 7779

E-mail: info@cvnfront.com

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:

a fogyasztó neve, lakcíme,

a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,

a fogyasztó panaszának részletes leírása, a fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,

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

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

a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,

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:

Fogyasztóvédelmi eljárás

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 fővárosi és megyei kormányhivatalok látják el, ezek listája itt található: <http://www.kormanyhivatal.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 rendelkezései szerint.

Békéltető testületi eljárás

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 árbevétellel rendelkező, nem kis- és középvállalkozás esetén 15 ezer forinttól, a vállalkozás éves nettó árbevételének 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 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, közvetítői 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 vállalkozás 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 Békéltető Testületekről bővebb információ itt érhető el: <http://www.bekeltetes.hu>

A területileg illetékes Békéltető Testületekről bővebb információ itt érhető el:

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

A Pest Megyei Békéltető Testület székhelye:

1055 Budapest, Balassi Bálint utca 25. IV/2.

Levelezési cím: 1055 Budapest, Balassi Bálint utca 25. IV/2.

E-mail cím: pmbekelteto@pmkik.hu

Telefon: 06-1-792-7881

Honlapunk: <http://www.panaszrendezes.hu/homepage/index.php>

vagy www.pestmegyeibekelteto.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 eszközt.

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

12. Az Üzleti Feltételek elfogadása

A vásárló a helyszínen leadott, vagy írásban az Eladó részére megküldött valamennyi rendelés megerősítésekor, a hatályos Általános Szerződési Feltételek elfogadását is megerősíti. Jelen ÁSZF abban az esetben is alkalmazandó, ha az Eladó és a Vevő egyedi szerződést kötnek egymással. Amennyiben az egyedi szerződés és a jelen ÁSZF között eltérés van, úgy az egyedi szerződés rendelkezései az irányadók.

13. Értelmező rendelkezések

Szállítólevél: a fuvarozó vagy az Eladó által kiállított olyan okmány, amely tartalmazza a szerződésszámot és/vagy a munkaszámot, az átadás-átvétel adatait, a kiszállított Termékek felsorolását, darabszámát.

Átadás-átvételi jegyzőkönyv: a Vevő és az Eladó által kiállított és aláírt okmány, amely rögzíti, teljesítés körülményeit, különösen a Felek adatait, az átadás időpontját, az átadás helyét, a Termékre vonatkozó adatokat, és – amennyiben ilyen van – a mennyiségi és minőségi hibákat.

Termék: az Eladó által az adott megrendelésben meghatározott műszaki tartalom szerint előállított, forgalmazott termékek és/vagy az Eladó által nyújtott szolgáltatások összessége.

ÁSZF: jelen általános szerződési feltételek, valamint annak minden melléklete, továbbá azok módosításai.

Megrendelés: olyan a Vevő által kiállított és az Eladó által visszaigazolt dokumentum, melyben a Felek adatai, az Eladó által ellátandó konkrét feladatok vagy/és az általa előállítandó Termék paraméterei, a teljesítés hely és ideje, az adott feladatok teljesítéséért járó vállalkozói díj összege, az átadandó dokumentumok listája, valamint a Vevő védelmi megállapodás kerül meghatározásra a Vevő és az Eladó megállapodása alapján.

Felek: a Vevő és az Eladó együttesen.

Ptk: a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény.

Munkaterület vagy helyszín: az a hely ahol az Eladó által előállított és/vagy leszállított Termék felszerelése, összeszerelése történik.

Kiszállítás: az Eladó által a Termék Helyszínre történő szállítása.

Fuvarozó: aki a Terméket a Helyszínre szállítja.

Vevő: az Eladóval Vevőként üzleti kapcsolatban álló természetes személy, jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező társaság.

14. Záró rendelkezések

A jelen ÁSZF-ben olyan általános szabályok kerültek megfogalmazásra, melyek valamennyi, a Vevő és az Eladó szerződéses ügylete során mind a Vevőre, mind pedig a vele szerződő Eladóra kötelezőek.

A Vevő és az Eladó közötti bármilyen jogügyletre elsősorban a vonatkozó egyedi szerződéses (amennyiben van ilyen), a keretszerződés (amennyiben van ilyen), továbbá a Megrendelés, másodsorban az ÁSZF, harmadsorban pedig a vonatkozó jogszabályok – így különösen a Ptk. – rendelkezései az irányadók. Az ÁSZF-ben foglaltak a Vevő és az Eladó között létrejött, valamennyi szerződés és ügylet vonatkozásában szerződéses feltételnek minősülnek és az ÁSZF a Megrendelés elválaszthatatlan részét képezi.

Az Eladó szabadon módosíthatja a jelen Általános Szerződési Feltételeket. Bármely módosítás abban az időpontban lép életbe, amikor a módosítás szövege online megjelenik a weblapon. Az Általános Szerződési Feltételek a telephelyen kifüggesztett példányban is megtekinthető.

A jelen ÁSZF egyes rendelkezéseinek vagy a jelen ÁSZF alapján átadott dokumentumok esetleges érvénytelensége, hatálytalansága vagy végrehajthatatlansága az ÁSZF egyéb rendelkezéseinek jogszerűségét, érvényességét, hatályosságát vagy végrehajthatóságát nem érinti.

A szerződő felek mindent elkövetnek annak érdekében, hogy az esetleges vitás kérdéseket tárgyalások útján rendezzék. Amennyiben ez nem lehetséges, a jogvita rendezésére, szerződő felek értékhatártól függően a Budai Központi Kerületi Bíróság illetékességét kötik ki azzal, hogy a nem helyi bíróságok hatáskörébe tartozó ügyekben a jogszabályban meghatározott bíróság lesz illetékes.

A jelen szabályzatban nem szabályozott kérdésekben a Ptk, a 45/2014 (II. 26.) kormányrendelet, illetve a 151/2003. (IX.22.) kormányrendelet és a 2001. évi CVIII. törvény rendelkezései az irányadók.

Pécel, 2023.01.31.