

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK (ÁSZF)

Érvényes: www.fabike.hu honlapon

Hatályos: 2020. április 15.

Kérjük, hogy megrendelése véglegesítése előtt olvassa végig ezt a dokumentumot, mert megrendelése véglegesítésével Ön elfogadja tartalmát. Tudnia kell, hogy az alábbi dokumentum az Eladó és a Vevő között kötött szerződés szerves része.

Ha a jelen szerződéssel, a honlap használatával, a termékeinkkel, a vásárlás menetével kapcsolatban kérdése van, esetleg egyedi igénye lenne, kérjük, vegye fel velünk a kapcsolatot az alább megadott elérhetőségeink valamelyikén.

1. Általános rendelkezések

A közöttünk létrejövő szerződés tartalmát meghatározza:

- jelen Általános Szerződési Feltételek
- a vonatkozó jogszabályok
- a honlapunkon található információk

Az Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF) az előírásoknak megfelelően tartalmazza (nem feltétlen ebben a sorrendben):

- a Szolgáltatót (Vállalkozó, Eladó) és a Vevőt (Megrendelő, Fogyasztó) illető jogokat, kötelezettségeiket, felelősségi szabályokat
- elállási, szavatossági, és jótállási jog gyakorlásának feltételeit
- vonatkozó jogszabályokat
- a szolgáltató adatait
- utalást az adatvédelemre (külön Adatkezelési tájékoztatóban részletezve)
- honlap használatának alapvető információit, a vásárlás menetét
- szerződés létrejöttének nyelvét, formáját, menetét, feltételeit
- szállítási és fizetési feltételeket
- a szerződés megszűnésének, érvénytelenségének, módosításának lehetőségeit

Az ÁSZF rendelkezéseit, a vételárakat, határidőket, az Eladó a vonatkozó jogszabályok keretei között jogosult megváltoztatni, így az ÁSZF rendelkezéseit minden vásárlás köteles a Vevő megismerni. Az ÁSZF esetleges módosítása a honlapon történő megjelenéstől érvényes. Az esetleges változtatások a már addig létrejött szerződéseket nem érintik.

2. Adatok

2.1. A Szolgáltató (Eladó, Vállalkozás) adatai

Kérjük vegye figyelembe, hogy családi vállalkozásunk termékköreit egy honlapon mutatjuk be. Kapcsolatfelvételi adataink azonosak.

Név: a. Fábíán István e.v. (kerékpár, játszóterek összeszerelése) és

b. Hudák Zita e.v. (minden egyéb termékkör)

Székhely: 5600 Békéscsaba, Franklin u. 33.

Levelezési cím: 5600 Békéscsaba, Franklin u. 33.

Nyilvántartásba vevő hatóság: Békés Megyei Kormányhivatal, Békéscsabai Járási Hivatala

Céjegyzárszám: a. 43400939

b. 54194841

Adószám: a. 67115675-1-24

b. 55502715-2-24

Telefonszám: 06-70-3417170 / 06-20-5482876

E-mail: info@fabike.hu

Honlap: <https://fabike.hu/>

Bankszámlaszám: a. 22222222-21185171

b. 10402609-50526856-86811009

2.2. Tárhelyszolgáltató adatai

Név: BSzoft Informatikai Kft. – Bánki Szabolcs

Székhely: 5600 Békéscsaba, Kálvin u. 6.

Elérhetőség: 06-66-644044

3. A honlap használata

A honlapunk látogatóiról, annak vásárlóiról feltételezzük az internet lehetőségeinek és korlátainak ismeretét és elfogadását.

3.1. Keresés

Honlapunk főoldalán vállalkozásunk profiljait tekintheti meg.

- a. A " Bolt és Szerviz" oldalon általános információt talál kerékpáros tevékenységünkről és linket a facebookon folyamatosan frissülő termékínálatunkhoz. Ezek szállítását ugyanúgy vállaljuk, megrendelést írásban kérnénk. (e-mail, messenger)
- b. A "Játszóterek" oldal aloldalain belül lehetősége van közvetlen termékvásárlásra. Itt, a termékre, vagy az ahhoz tartozó képre kattintva olvashatja a szükséges információkat, választhat opciókat, rendelhet.

A főoldal alján hivatkozást talál a facebookon található oldalainkhoz, kerékpárboltunk állandóan frissülő kínálatát itt tekintheti meg, illetve játszótereinkről további fotókat talál.

3.2. Általános információk, letölthető dokumentumok

Honlapunk a törvényi előírásoknak megfelelő tartalmi elemekkel a főoldalón rendelkezik. Ezeket az elemeket a lap alján találja.

3.3. A vásárlás menete

A. A Bolt és Szerviz esetén:

- nincs lehetőség közvetlen webshopos vásárlásra, ám ha alkatrészt, kerékpárt keres és szeretné ha elküldenénk Önnek, van rá lehetőség. Ez esetben kérjük írjon e-mailt az info@fabike.hu e-mail címre,
- vagy keresse fel facebook oldalunkat (ehhez gyorslinket talál a weboldalon), ahol aktuális kínálatunkat megtalálja

B. A Játsszóterek esetén

- A termék képerre, vagy a „részletek” szóra kattintva tudja elolvasni a termékinformációkat és a „Kosárba” gombra való kattintással tudja megvásárolni. (a fényképek illusztrációk, kérjük olvassa végig az információkat)
- Amennyiben a kívánt összeállítást/terméket nem tudja kosárba tenni, úgy e-mailben is leadhatja rendelését. Kérésünk az, hogy a megrendelés minden esetben írásos formában történjen.
- Egy játszótér rendelése összetett, rendelés után 1 munkanapon belül pontos összeggel, szállítási időponttal véglegesítjük a rendelést. Ha a véglegesítéshez információra van szükségünk, felvesszük Önnel a kapcsolatot.

FONTOS:

A játszóterek többféle készütségi fokban vásárolhatók. Ezeket jelzik a nagybetűk. A szerelési díjakat előjel nélkül láthatja a listában. A játszótérhez választható egyéb kiegészítőket pedig kötőjellel kezdve találja. Az árak csökkenő sorrendben szerepelnek.

3.3.1. Megrendelés

A kért adatok kitöltése, és az Általános szerződési feltételek, valamint Adatkezelési tájékoztató elfogadása után a Megrendelem gombra kattintva adhatja le rendelését. A rendelés leadása önmagában akkor minősül vásárlásnak, ha a megadott információk és kért szállítás alapján teljesíteni tudjuk a rendelést. Automatikus üzenetet fog kapni, erre kérjük ne reagáljon. 1 munkanapon belül személyes üzenetet küldünk. Amennyiben 48 órán belül nem kapna személyes üzenetet, kérjük keressen fel bennünket telefonon, vagy írjon e-mail címünkre, mert technikai hibák rajtunk kívül álló okokból előfordulhatnak.

A személyes üzenet tartalma:

- a. Amennyiben minden adat rendelkezésre áll, azonnal a rendelés írásbeli megerősítése történik meg. Utánvét esetén a postköltséggel emelt végösszeg jóváhagyása után megindul a rendelés teljesítésének folyamata. Előre utalás esetén a megerősítő mail tartalmazni fogja az átutaláshoz szükséges információkat, a pénz megérkezésekor a teljesítés azonnal indul.
- b. Amennyiben egyeztetés szükséges, kérdéseinket, javaslatainkat írjuk le e-mailünkben. A teljesítés ideje természetesen nagyban függ attól, hogy a megrendelő mennyi időn belül válaszol. Egyeztetés után az a. pontban szereplő folyamatok következnek.

Sikeres megrendelés után válaszüzenetet minden esetben küldünk, ezzel megfelelve a 45/2014. (II.26.) Korm.Rendeletben szereplő „írásbeli megerősítés” követelményeinek.

4. Szerződés létrejötte

A szerződés teljesítéséhez a szolgáltatónak tudnia kell:

- a vevő adatait
- a megvásárolt termékeket
- a szállítási módot
- a fizetési módot
- szükség esetén megjegyzéseket, egyedikéréseket (pl szín)
- szállítási/fizetési/telepítési határidőket

5. Átvételi módok, átvételi díjak

A választott átvételi mód a megrendelés véglegesítése után is módosítható, mindaddig amíg személyes, a rendelés minden tételét pontosan tartalmazó megerősítő üzenet nem küldünk.

Kérjük vegye figyelembe:

- a. személyes átvétel választása esetén - nem minden terméket áll módunkban tárolni így azért a megbeszélte időben kérjük jöjjön el
- b. futárszolgálattal – a súly-és mérethatárok miatt kiegészítő termékeinket tudjuk eljuttatni
- c. a játzóterek egy része raklapos áruként eljuthat Önhöz, de súly-és mérethatárok miatt elképzelhető, hogy a szolgáltató tudja csak vállalni a kézbesítést
- d. az esetben ha a játzótereket összeszerelve kéri, személyes átvételre, vagy a szolgáltató általi kiszállításra van lehetőség

5.1. Szállítás futárcéggel

Amennyiben Ön bármely futárszolgálattal történő szállítási módot választotta, úgy csomagja többféleképp juthat el. (Szerződésünk az MPL-el, a Fürgefutárral és a Csomagküldő.hu-val van.) Amennyiben a vevőnek más kérése van, akkor megszervezheti csomagjának elszállítását, azt más futárszolgáltatónak is kiadjuk, ilyenkor adatait a vevő adja meg, így adatvédelmi hibát nem vétünk. Ez esetben természetesen a szállítási díjat utánvét esetén sem előlegezzük meg.

A vevő köteles átvenni a csomagot, annak sértetlenségét, darabszámát ellenőrizve, majd az elismervényt aláírni. Probléma esetén jegyzőkönyvet kell készíteni. Ha a csomag nem sértetlen, a vevő azt saját felelősségére veheti át.

Kifogással, átvett csomag esetén a vevő csak akkor élhet, ha annak kibontásának folyamatáról (mindent oldalt megbontás előtt körbemutatva, vágatlan videófelvétellel) felvételt tud bemutatni.

Szállítási díjainkat, a szállítás lehetőségét valamennyi, rendeléssel kapcsolatos oldal tetjén, valamint a megrendelő felület od vonatkozó részénél is megtekintheti.

5.2. Házhozszállítás a szolgáltató által

Amennyiben a csomag terjedelmes, nehéz, vagy elszállítása aránytalan többletköltséggel járna, a szolgáltató – kapacitásának függvényében – hához szállítást vállal.

Ennek díja:

- a. szolgáltató által összeszerelt játzóter esetén Békéscsaba területére ingyenes, egyéb címre kézbesítve 120 Ft/km (de minimum 2.000 Ft), a távolságot alapul véve (azaz egy úttal számolva), az utvonalterv.hu által kiadott kilométerrel számolva
- b. az „a.” ponttól eltérő termékek esetén minden címre 120 Ft/km, de minimum 2.000 Ft, a távolságot alapul véve (azaz egy úttal számolva), az utvonalterv.hu által kiadott kilométerrel számolva. Békéscsabán rakodási díjat számítunk fel, ez 1000 Ft

A szállítási díjat mindig előre kéri a szolgáltató. Ha a szállítás megtörténik, de a terméket nem tudja átadni, ez az összeg nem jár vissza. Amennyiben – bárki hibájából, vagy bármilyen okból nem szállít a szolgáltató, valamint nem egyeznek meg a felek új időpontban, ezt az összeget (amely a szállítási díjösszege és nem több, nem kevesebb) a szolgáltató visszafizeti a vevő részére.

A szállítás díjak mind a futárszolgálatoknál, szolgáltatónál a házig szállítás díját tartalmazzák. Kérjük a csomag átvételekor minden esetben tartózkodjon olyan személy a kiszállítási címen, aki a rakodást el tudja végezni. (Összeszerelt játszótér esetén amennyiben a kisteherautóval rá lehet tolatni a telepítési helyszínre, nem szükséges segítség a rakodáshoz.)

5.3. Összeszerelt játszótér telepítésével kapcsolatos információk

Honlapunkon minden játszótérnél megtalálja annak méretezését. Ezen játszótér esetén az oszlopok, feljárók lábai alá olyan anyagot érdemes helyezni, mely megakadályozza a víz felszívását. Amennyiben ez az alap a szállításig elkészül, a vállalkozó telepíti is a játszótérre. Amennyiben nincs előkészítés, vagy nem megfelelő előkészítés történik a főbb elemek összeszerelése, telepítése a megrendelő feladata. Ez esetben a telepítésből eredő hibákért a vevő felel.

5.4. Lapra szerelt játszótér elemeinek átadása, hiány pótlása

Minden esetben szabásjegyzék alapján, tételes átadás történik, a jövőbeni hiányok, reklamációs problémák megelőzése végett. Ezt mindkét fél aláírásával nyugtázza. Amennyiben a megrendelő pótlást kér (téves szerelés, helytelen tárolás miatti anyaghiba, vagy bármely egyéb ok) 1200 Ft/fm áron adjuk a faanyagot, és az anyag elszállítása a megrendelő feladata, vagy költisége. Kérjük vegye figyelembe, hogy a maximális elküldhető hossz 120 cm.

6. Teljesítési határidő

A szerződés megkötése előtt minden esetben pontos időpont egyeztetés történik. Ezért kérjük, ha konkrét elképzelése van az átvétel időpontjáról, azt a megrendeléskor a megjegyzés rovatba mindenképpen írja meg nekünk.

- a. A kiegészítő termékeket 2-5 munkanapos határidővel tudjuk vállalni, attól függően, hogy van-e raktárkészleten. A legtöbb kiegészítő terméket azonnal tudjuk küldeni.
- b. Játszótereink vállalási határideje nagyon sok tényezőn múlik. Bizonyos ünnepek (pl. gyereknapi) közeledtével hosszabbodik a vállalási határidő. Lapra szerelt játszótereinket jóval rövidebb idő alatt tudjuk átadni. A Fabike típusoknál – lapra szerelt verzióban, és a kevésbé zsúfolt időszakokon - akár másnap átvehető a termék, amennyiben a Megrendelő el tud érte jönni.

Jelen általános szerződési feltételek elfogadásával Ön tudomásul veszi, hogy a megadott szállítási idő túllépése miatt az Eladónak nincs kártérítési felelőssége. Amennyiben az ígért határidőt a szolgáltató jelentősen túllépte, a vevő kérheti a szerződés megszüntetését. A szerződés megszüntetése a kérelem benyújtása utáni 7. napon történik meg, Ha ezalatt az idő alatt megérkezik a rendelt termék, a szerződés érvényes marad, a vevőt átvételi, fizetési kötelezettség terheli.

7. Fizetési mód

A fizetés módját minden esetben egyeztetjük. Lehetőségek:

- a. banki átutalás – minden esetben az összeg pontos ismeretekor utaljon (számlaszámot emiatt csak egyeztetés után adunk)
- b. szállításkor a helyszínen utánvétellel készpénzben
- c. személyes átvételkor készpénzben
- d. ezek kombinációja (elsősorban szállítási díj, előleg fizetése esetén)
- e. személyes ügyintézésel lehetőség van hitelfelvételre is (hitelfelvétel esetén alanyi adómentes számlát tudunk kiállítani)

8. A termékek lényeges tulajdonságaira vonatkozó tájékoztatás

A honlapon a megvásárolható termékek lényeges tulajdonságairól az egyes termékeknél szereplő leírásokban adunk tájékoztatást. A termékoldalon található adatok tájékoztató jellegűek, a képek esetenként illusztrációk, a színek nem mindig felelnek meg a valóságnak! Egyes játzótereknél a felszereltség nem mindig egyezik meg a képen látottakkal, kérjük olvassa el figyelmesen a termékhez írt tájékoztatót.

Emellett a felső sorban talál egy dokumentumot "Tudnialók a faanyagról" címmel. Kérjük ezt alaposan olvassa át amennyiben játzóteret vásárol.

9. Eljárás hibás ár, téves információ esetén

Előfordulhat, hogy – pl. technikai hiba miatt - hibás ár, vagy téves információ szerepel a honlapon. Hibás ár esetén a megrendelést nem áll módunkban elfogadni, és nem vagyunk kötelesek a terméket hibás áron értékesíteni. Ez esetben felvesszük a Vevővel a kapcsolatot és a Vevőnek joga van a helyesbített áron megkötnie a szerződést, vagy pedig elállnia a termék vásárlásától. Téves információ esetén - amennyiben arról tudomásunk van, de a honlapon a módosítás nem történt még meg – szintén szólunk a Vevőnek, aki ezek után következmények nélkül elállhat a szerződéstől.

10. Eljárás megszünt termék, hiányos rendelésteljesítés esetén

Előfordulhat, hogy a honlapunkon szereplő egyes termékek gyártása megszünt, vagy adott szint nem tudunk adni. Erre tekintettel fenntartjuk a jogot a már visszaigazolt megrendelések visszautasítására részben, vagy teljes egészben. Részben történő teljesítés kizárólag az Önnel történő egyeztetést követően kerülhet sor. A termék vételárának előre történő kiegyenlítése esetén visszautalásra kerül az összeg az Ön részére 5 munkanapon belül.

11. A webáruházban látható árak

Az árak magyar forintban értendők. A honlapon szereplő árak a fizetendő végösszegek.

A kerékpáros termékek és a játzóterek összeszerelési díja adómentes (nettó – és bruttó árak azonosak, külön számla készül róla), minden egyéb termék ára tartalmazza a 27% ÁFA-t.

Kérjük vegye figyelembe, hogy 2 vállalkozás termékkörei szerepelnek az oldalon, minden vállalkozó a jelen dokumentumban leírt termékkörökért felel.

Ezen információk az oldalon is szerepelnek, az árak feletti információs sávban.

Az áratájékoztató jellegűek, az árváltozásjogát fenntartjuk.

12. A szerződés nyelve és formája

Az ÁSZF hatálya alá tartozó szerződések nyelve a magyar nyelv és nem minősülnek írásba foglalt szerződéseknek, azokat az Eladó nem iktatja.

13. Adatszolgáltatás

Az adatszolgáltatás önkéntes, a vásárlás nem kötött regisztrációhoz. A szolgáltató kötelezi magát, hogy a szerződés létrejöttéhez kapott adatokat a szabályozás szerint használja fel. (ld. bővebben az Adatvédelmi tájékoztatóban)

14. A Vevő által megadott adatok

14.1. A Vevő felel a megadott adatok valóságáért

A vevő által megadott adatok alapján készül a számla és kerül kiszállításra az adott termék. A Vevő tudomásul veszi, hogy a pontatlanul megadott adatokból eredő minden kárát és költségét jogosult a szolgáltató ráterhelni.

14.2. Az adatbeviteli hibák javítása

A vevőnek lehetősége van a megrendelés véglegesítése előtt bármilyen bevitt adat, megrendelés módosítására. Amennyiben a vásárló a megrendelést követően észleli a hibát, úgy a fent megadott elérhetőségek valamelyikén kell minél előbb tájékoztassa a szolgáltatót.

14.3. Adatvédelem

Az erre vonatkozó előírásokat a főoldal alján található Adatvédelmi tájékoztatóban olvashatja.

15. Részleges érvénytelenség, magatartási kódex

Ha az ÁSZF bármely pontja hiányos vagy hatálytalan, attól még a szerződés további pontjai érvényben maradnak és hiányos, vagy hatálytalan rész helyett a vonatkozó jogszabályok rendelkezései az irányadók.

Az Eladónak nincs a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény szerinti magatartási kódexe.

16. A digitális adattartalom működése, műszaki védelmi intézkedések

A honlapon megjelenő adatokat szolgáltató szerverek elérhetősége évi 99,9% feletti. Rendszeresen mentés készül a teljes adattartalomról, így probléma esetén az eredeti adattartalom visszaállítható. A weboldalon megjelenő adatokat MySQL adatbázisban tároljuk. Az érzékeny adatok megfelelő erősségű titkosítással vannak tárolva, kódolásukhoz processzorba épített hardveres támogatást használunk.

17. A felelősség korlátozása

A honlap semmilyen módon nem felelős:

- Az interneten küldött és/vagy fogadott bármilyen adat meg nem érkezéséért, véletlenszerű megváltozásáért.
- Bármilyen működési hibáért az internetes hálózatban, ami megakadályozza a honlap akadálytalan működését és a vásárlást.
- Bármilyen meghibásodásért, bármely vételi eszközben a kommunikációs vonalakon.
- Bármely szoftver nem megfelelő működéséért.

- Bármilyen programhiba, rendkívüli esemény vagy technikai hiba következményeiért.
- Semmilyen alapon, semmilyen közvetlen vagy közvetett kárért, ami a honlaphoz való csatlakozás, a honlap megtekintése miatt következett be.

18. Szerzői jogok

A szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvény (továbbiakban: Sztj.) 1. § (1) bekezdése értelmében a weboldal szerzői műnek minősül, így annak minden része szerzői jogi védelem alatt áll. Az Sztj. 16. § (1) bekezdése alapján tilos a weboldalon található grafikai és szoftveres megoldások, számítógépi programalkotások engedély nélküli felhasználása, illetve bármely olyan alkalmazás használata, amellyel a weboldal, vagy annak bármely része módosítható. A weboldalról és annak adatbázisából bármilyen anyagot átvenni a jogtulajdonos írásos hozzájárulása esetén is csak a weboldalra való hivatkozással, forrás feltüntetésével lehet.

Valamennyi játszótér az adott készítő cég szellemi terméke, azok másolása a forgalmazó hozzájárulása nélkül jogi következményekkel jár.

19. A felekre vonatkozó jogszabályok

A Szerződésre különösen az alábbi jogszabályok vonatkoznak:

- 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről;
- 2001. évi CVIII. törvény az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről;
- 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről (PTK);
- 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról;
- 45/2014 (II.26) kormányrendelet a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól;
- 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól

20. Panaszügyintézés és jogérvényesítési lehetőségek

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

- Telefon: 06-70-3417170, 06-20-5482876
- E-mail: info@fabike.hu
- Személyesen: 5600 Békéscsaba, Franklin u. 33.

hétfő-csütörtök: 9-17; péntek 12-17; szombat: 8-12; vasárnap: zárva

A fogyasztó panaszát (vonatkozva a vállalkozásra, az áru fogyasztók részére történő forgalmazására, magatartására, vagy mulasztására) előterjesztheti:

- szóban
 - a. személyesen - azonnali kivizsgálás szükséges, ha nem sikerült megoldani a problémát jegyzőkönyvet kell felvenni
 - b. telefonon és egyéb hírközlési úton – lehetőség szerint azonnali kivizsgálás javasolt, ha nem sikerült megoldani a problémát 30 napon belül írásos érdemi válasz szükséges. Ez esetben a beszélgetést egyedi azonosítószámmal kell ellátni.
- írásban – ha erről Uniós jog nem rendelkezik másként, 30 napon belül érdemi választ kell adni (Rövidebb határidőt jogszabály, hosszabbat törvény megállapíthat.) Elutasító válasz esetén az álláspont indoklása a szolgáltató részéről kötelező.

A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell:

- a fogyasztó neve, lakcíme,
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- a fogyasztó panaszának részletes leírása (dokumentumok, bizonyítékok)
- a felelős vállalkozó nyilatkozata álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
- a jegyzőkönyvet felvevő személy és a fogyasztó aláírása (ehelyett telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma),
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,

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

Elutasítás esetén a szolgáltató köteles írásban tájékoztatást adni:

- panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti
- az illetékes hatóság, illetve a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét
- a vállalkozás a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást.

Amennyiben felek között esetlegesen fennálló fogyasztói jogvita a tárgyalások során nem rendeződik, az alábbi jogérvényesítési lehetőségekkel élhet a fogyasztó:

- Panasztétel a lakóhelye szerinti illetékes fogyasztóvédelmi hatóságoknál
<http://jarasinfo.gov.hu/>
- Bírósági eljárás - polgári eljárás keretében a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, valamint a Polgári Perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény rendelkezései szerint.
- online vitarendezés
<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show&lng=HU>

Elutasított fogyasztói panasz esetén a fogyasztó jogosult az illetékes testületek helyett lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes Békéltető Testülethez is fordulni, melynek feltétele, hogy a fogyasztó az érintett vállalkozással közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését. A testület jogvitát rendezhet, bírósági eljáráson kívül, az eljárás a fogyasztó kérelmére indul, írásbeli kérelemmel, melynek tartalmaznia kell:

- a fogyasztó nevét, lakóhelyét vagy tartózkodási helyét,
- a jogvitával érintett vállalkozás nevét, székhelyét vagy érintett telephelyét,
- 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 kérelem előterjesztésére nem került sor,
- a testület döntésére irányuló indítványt,
- a fogyasztó aláírását,
- csatolmányként minden olyan dokumentumot, okiratot (másolatát), melyre hivatkozik – beleértve a vállalkozás írásbeli elutasító válaszát, vagy egyéb írásos

bizonyítékot a rendezés megkísérléséről.

A vállalkozásnak válaszirat megküldési, illetve megjelenési kötelezettsége van, kivéve, ha nem a vállalkozás székhelye szerinti testület jár el. Ez esetben írásbeli egyezségkötésre van lehetőség. Az együttműködési kötelezettség megszegése bírságot von maga után.

A területileg illetékes Békéltető Testületekről, elérhetőségekről bővebb információ itt érhető el:

<http://www.fogyasztovedelem.kormany.hu/node/8579>

21. Fogyasztói tájékoztató (45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet alapján)

21.1. Elállási jog

A fogyasztót a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 20. § szerint megilleti az indokolás nélküli elállás joga.

21.1. 1. A fogyasztó elállhat a vásárlásól:

- az ajánlattétel és a szerződéskötés közötti időszakban (egyszerű írásbeli, vagy szóbeli lemondással)
- szerződés megkötése és a termék átvétele közötti időszakban (elállási nyilatkozattal)
- átvétel napjától számítva 14 napon belül – az esetben ha a egy szerződésen belüli több termék nem egy időpontban került átadásra, a 14 napot az utolsó átvételi időponttól kell számolni (elállási nyilatkozattal)

21.1.2. Tudnivalók az elállási nyilatkozatról, annak további lépéseiről

Ha fogyasztó a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 22. §-nak megfelelően eláll a szerződéstől, elállási nyilatkozatot kell kitöltenie, mely honlapunkról letölthető. Benyújtási dátumként a beküldés dátumát kell tekinteni. Ugyanezen rendelet határozza meg a visszaküldés idejét is.

A fogyasztónak kell bizonyítani, hogy elállási jogát e rendelkezés alapján gyakorolja.

A szolgáltató köteles az alábbi lépéseket megtenni:

- a nyilatkozat beérkezését köteles azt visszaigazolni
- tudomásszerzéstől számított 14 napon belül visszafizeti a vevő által ellenszolgáltatásként fizetett összeget (minden költséget, beleértve a szállítási költséget is, hacsak a vevő nem maga választott más fuvarozási módot és ezáltal többletköltsége lett)

A visszatérítés módja, szabályai:

A szolgáltatóra nézve:

- a visszatérítés a fogyasztó által igénybe vett fizetési móddal megegyezően történik, ha ez nem lehetséges, akkor oly módon kell az összeget visszafizetni, amely alapján a fogyasztót többletdíj nem terheli
- a visszatérítés összegében, módjában a felek megegyeznek, mely minden esetben írásban (legfőképp e-mail útján) történik – a szolgáltató tájékoztatásával, majd a vevő visszaigazoló jóváhagyásával, melyben a visszafizetéshez szükséges adatokat megadja
- késedelmes, vagy pontatlanul megadott adatok (pl. bankszámlaszám) miatti

- késedelem esetén a szolgáltatót felelősség nem terheli
- amennyiben a vevő 14 napon belül nem válaszol, nem ad meg a visszafizetéshez adatokat, úgy a szolgáltató az elállást semmisnek tekinti
 - a vevő által választott többletköltséggel járó szállítási mód összegét csak a szolgáltató által, a szerződéskötés előtt felajánlott összegig köteles megtéríteni
 - ameddig a fogyasztó nem szolgáltatta vissza a terméket, vagy minden kétséget kizárólag nem igazolta annak visszaküldését, a fogyasztó visszatartja a visszajáró összeget
 - utánvétes küldeményt a szolgáltató nem vesz vissza

A fogyasztóra nézve:

- az elállás közlésétől legkésőbb 14 napon belül köteles a terméket visszajuttatni
- amennyiben ez nem történik meg, úgy az elállás semmisnek minősül
- ha 14 napon belül nem érkezik meg a termék, visszafizetési igénye az esetben lehet a vevőnek, ha hitelt érdemlően bizonyítja, hogy a terméket határidőn belül visszaküldte
- a terméket bontatlanul, vagy olyan állapotban köteles a szolgáltató visszavenni, amin olyan mértékű elhasználódás van, amely a termék kipróbálásából adódik
- a termék értékcsökkenéséért a fogyasztó felel

Költségek viselése:

A termék visszaküldésének költsége a fogyasztót terheli. Amennyiben a vásárló nem a jelen ÁSZF és a jogszabályok szerint közli és gyakorolja elállási jogát úgy a Webáruház a vételárat nem téríti vissza, azonban –előzetes egyeztetést követően– mód van a termék visszaküldésére a vásárló részére. Ennek az újbóli kiszállításnak a költségei a vásárlót terhelik.

Szolgáltatás megrendelése esetén a szerződésben meghatározott szolgáltatási összeg arányosított része nem kerül visszafizetésre. Szolgáltatásnak számít a faanyagok méretre vágása, ám az esetben, ha munkálatok elvégzését a szolgáltató hitelt érdemlően bizonyítja, úgy a termék egyedi, fogyasztó személyére szabott termékének minősül, melyre nem érvényesíthető az elállási jog.

Az elállási jog nem gyakorolható:

- A Ptk. 8:1. § 1. bekezdés 3. pontja szerint jogi személyek nem élhetnek az indokolás nélküli elállási joggal
- 45/2014 (II.26.) Korm. Rendelet 29. §. (1) bekezdésében foglalt esetekben:
 - a) a szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetében a szolgáltatás egészének teljesítését követően, ha a vállalkozás a teljesítést a fogyasztó kifejezett, előzetes beleegyezésével kezdte meg, és a fogyasztó tudomásul vette, hogy a szolgáltatás egészének teljesítését követően felmondási jogát elveszíti;
 - b) olyan termék vagy szolgáltatás tekintetében, amelynek ára, illetve díja a pénzpiac vállalkozás által nem befolyásolható, az elállási jog gyakorlására meghatározott határidő alatt is lehetséges ingadozásától függ;
 - c) olyan nem előre gyártott termék esetében, amelyet a fogyasztó utasítása alapján vagy kifejezett kérésére állítottak elő, vagy olyan termék esetében, amelyet egyértelműen a fogyasztó személyére szabtak;
 - 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 vállalkozási szerződés esetében, amelynél a vállalkozás a fogyasztó kifejezett kérésére keresi fel a fogyasztót sürgős javítási vagy karbantartási munkálatok elvégzése céljából;

i) lezárt csomagolású hang-, illetve képfelvétel, valamint számítógépes szoftver példányának adásvétele tekintetében, ha az átadást követően a fogyasztó 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 fogyasztó kifejezett, előzetes beleegyezésével kezdte meg a teljesítést, és a fogyasztó e beleegyezésével egyidejűleg nyilatkozott annak tudomásul vételéről, hogy a teljesítés megkezdését követően elveszíti az elállási jogát.

21.2 Kellékszavatosság – a fogyasztó igényének érvényesítése a szolgáltató fele

A 45/2014 (II.26.) Korm. rendelet 9. § (3) bekezdésének felhatalmazása alapján a 45/2014 (II.26.) Korm. rendelet 3. számú melléklete, valamint a Polgári Törvénykönyv szerint a Szolgáltató hibás teljesítés esetén kellékszavatossággal tartozik. A kellékszavatosság ideje 2 év – egyéb, fogyasztónak nem minősülő felhasználó esetén, és használt termék esetén 1 év.

Kellékszavatossági igénnyel élhet a vevő, ha a szolgáltatás a teljesítés időpontjában nem felel meg a szerződésben vagy jogszabályban megállapított minőségi követelményeknek. Kellékszavatossági igénnyel nem érhet a vevő, ha a hibát a szerződéskötés időpontjában ismerte, vagy a hibát a szerződéskötés időpontjában ismernie kellett.

Az észlelt hibát a fogyasztó késedelem nélkül kell közölje a szolgáltatóval, a késedelmes intézkedésből eredő további károkért, értékcsökkenésért a felhasználó felelős. Késedelmes közlésnek 2 hónapon túli közlés számít.

A kellékszavatossági igényből eredő költségek a szolgáltatót terhelik. Amennyiben a termék karbantartásához, tulajdonságaihoz (fából készült termékek esetén kifejezetten kiemelő a repedések megjelenésének természetes volta) a szolgáltató megfelelő információt adott, ennek elmulasztása pedig közrejátszott a termék meghibásodásában, úgy a költségek a Felhasználót terhelik, a Szolgáltató csupán a

szavatossággal járó költségek arányában felelős.

Kellékszavatossági igénye alapján a Felhasználó kérhet:

- kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha az ezek közül az Ön által választott igény teljesítése lehetetlen vagy az Eladó számára más igénye teljesítéséhez képest aránytalan többletköltséggel járna.
- Ha a kijavítást vagy a kicserélést nem kérte, illetve nem kérhette, úgy igényelheti az ellenszolgáltatás arányos leszállítását vagy a hibát az Eladó költségére Ön is kijavíthatja, illetve mással kijavíttathatja vagy – végső esetben – a szerződéstől is elállhat.

Igény érvényesítésének feltételei:

- A teljesítéstől számított hat hónapon belül nincs ha Ön igazolja, hogy a terméket, illetve a szolgáltatást az Eladó nyújtotta.
- A teljesítéstől számított hat hónap eltelte után azonban már Ön köteles bizonyítani, hogy az Ön által felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.

A Felhasználó a választott kellékszavatossági jogáról másikra térhet át. Az áttéréssel okozott költséget köteles a Szolgáltatónak megfizetni, kivéve, ha az áttérésre a Szolgáltató adott okot, vagy az áttérés egyébként indokolt volt.

A fogyasztó kellékszavatossági jogát akkor érvényesítheti, ha igazolni tudja a szerződés megkötését. Amennyiben Webáruház vitatja a szerződés megkötésének tényét, a fogyasztó figyelmét fel kell hívni a panasztételi lehetőségeire.

21.3. Termékszavatosság – a fogyasztó igényének érvényesítése a gyártó fele

Ezen igény érvényesítése esetén a fogyasztó csupán kijavítást, vagy kicserélést kérhet.

Csere akkorkérhető, ha a javítás megfelelő határidőn belül, a fogyasztó érdekeinek sérelme nélkül nem lehetséges.

A termék akkor hibás, ha nem felel meg a terméknek a gyártó által történt forgalomba hozatalakor hatályos minőségi követelményeknek, vagy nem rendelkezik a gyártó által adott leírásban szereplő tulajdonságokkal.

A termékszavatosság a gyártót (= termék előállítója, forgalmazója) a forgalomba hozataltól számított 2 évig terheli, igény ezen időszakon belül érvényesíthető.

Az igény érvényesítéséhez a hibát minden esetben a fogyasztónak kell bizonyítani.

Az észlelt hibát a fogyasztó késedelem nélkül kell közölnie a gyártóval, a késedelmes intézkedésből eredő további károkért, értékcsökkenésért a felhasználó felelős.

Késedelmes közlésnek 2 hónapon túli közlés számít.

A gyártó mentesül a termékszavatossági kötelezettség alól, ha az alábbiak közül legalább egyet bizonyít:

- a terméket nem üzleti tevékenysége vagy önálló foglalkozása körében gyártotta vagy forgalmazta;
- a termék forgalomba hozatalának időpontjában a hiba a tudomány és a technika állása szerint nem volt felismerhető; vagy
- a termék hibáját jogszabály vagy kötelező hatósági előírás alkalmazása okozta.

Csere esetén a kicserélt termékre, kijavítás esetén a termék kijavítással érintett részére

vonatkozó kellékszavatossági kötelezettség a gyártót terheli.

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

21.4. Jótállás

151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet 1. számú mellékletében felsorolt új tartós fogyasztási cikkekre jótállási kötelezettség terjed ki, a jótállás időtartama 1 év. Amennyiben az eladott termék nem tartozik ezen körökbe, az eladó jótállást nem vállal.

A szolgáltató termékeit kifejezetten lakossági használatra forgalmazza és készíti. Amennyiben a termékeket nem ilyen célra használják, úgy a vevő jótállási igényt nem érvényesíthet.

A szolgáltató köteles a jogszabályban előírtak szerint eljárni.

A jótállás a Felhasználónak jogszabályból eredő szavatossági jogait nem érinti, ám ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és jótállási igényt, illetve termékszavatossági és jótállási igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthet. A Szolgáltató mentesül a jótállási kötelezettség alól, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett.

A jótállási igény a jótállási határidőben érvényesíthető, a határidő elmulasztása jogvesztéssel jár.

Ha a fogyasztó jótállási igényét bejelentette, a jótállásra kötelezett ennek 3 hónapon belül nem tett eleget, a jog akkor is érvényesíthető a bíróságon, ha időközben az 1 év letelt.

A fogyasztó jótállási jogát a vásárláskor kapott jótállási jeggyel, ennek hiányában a vásárlást (szerződés kötést) igazoló dokumentummal érvényesítheti.

A jótállási határidő a fogyasztási cikk fogyasztó részére történő átadása, vagy ha az „üzembe helyezést” (pl. összeszerelés) a vállalkozás vagy annak megbízottja végzi, akkor annak napjával kezdődik.

A fából készült játékszerek esetén a fa le nem kezeléséből, a környezeti tényezők okozta minőségromlásból, a természetéből adódó változásokból (pl. repedés, keresztmetszet-csökkenés) eredő igény bejelentése esetén felelősség a szolgáltatót nem terheli.

A fogyasztóvédelmi előírásoknak megfelelően a termékek 72 órán belül észlelt meghibásodása esetén a meghibásodott termék cseréjére kötelezett a gyártó.

Jótállási igény az alább felsorolt iratok együttes bemutatásával érvényesíthető:

- A termék teljes gyári csomagolása minden gyári kiegészítővel
- A nyugta vagy számla egy példánya
- A termékhez gyárilag mellékelte GYÁRI GARANCIA JEGY (ha van)

Ezek részleges vagy teljes hiánya esetén nem tudjuk a jótállási igényt elfogadni!

A garanciális javítások, átvizsgálások átfutási ideje jellemzően 1-2 hét, de a szervizek fenntartják a jogot arra, hogy ez az időtartam indokolt esetben hosszabb is lehet.

A 72 órás csere csak azokra a termékekre vonatkozik, amelyek meghibásodása

rendeltetésszerű használat során történt. A nem rendeltetésszerű használatból fakadó meghibásodások (pl. leesés következtében összetört, beázott, ráléptek, stb.) cseréjének elkerülése miatt a gyártók, forgalmazók csak a hivatalos szerviz szakvélemény alapján vállalják a 72 órás cserét. Ennek megfelelően a további teendők a termék 72 órán belüli meghibásodása esetén:

Az észlelt meghibásodást be kell jelenteni. Ha a kivizsgálása alapján a bejelentés jogos, a gyártó vállalja a termék azonnalicseréjét.

Amennyiben nem egyértelmű a rendeltetésszerű használat, akkor a szolgáltató is csak a hivatalos szakvélemény ismeretében vállalja a termék 72 órán belüli cseréjét.

Agaranciális visszajuttatás költségeit minden esetben a vásárló állja. Természetesen, ha a visszajuttatást követően kiderül, hogy anyaghibáról, vagy a garanciális feltételek alá eső problémáról van szó, akkor a szolgáltató utólag megtéríti a szállítás költségét.

Harmadik fél által javított, vagy szakszerűtlen kezeléssel, beállításból és a garanciális feltételek alá nem eső problémák esetén a szállítás költségét nincs módunkban megtéríteni.

Nyilatkozat-minta elálláshoz

Címzett: Fábrián István e.v., / Hudák Zita e.v. (egyértelmű jelöléssel)

5600 Békéscsaba, Franklin u. 33.

Alulírott/ak kijelentem/kijelentjük, hogy gyakorlom/gyakoroljuk elállási/felmondási jogomat/jogunkat az alábbi termék/ek adásvételére vagy az alábbi szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés tekintetében:

.....
.....

Szerződéskötés időpontja /átvétel időpontja:.....

A fogyasztó(k) neve:.....

A fogyasztó(k) címe:

A vételárat az alábbi bankszámlaszámra kérem visszautalni (abban az esetben töltsse ki, ha szeretné, hogy a vételárat banki átutalással fizessük vissza):

.....
.....

A fogyasztó(k) aláírása: (kizárólag papíron tett nyilatkozat esetén)

.....

Kelt