

## Általános szerződési feltételek

- **A weboldal üzemeltetőjének (a továbbiakban Eladó) adatai:**

Vállalkozó neve: Szálinger Balázs egyéni vállalkozó

Székhely: 8394 Alsópáhok, Dózsa György u. 158.

Adószám: 66260301-1-40

Nyilvántartási szám: 33200082

Telefonszám: 06205079130

E-mail cím: [info@szalingerbalazs.hu](mailto:info@szalingerbalazs.hu)

- **Az Eladó weboldalának címe:**

[www.szalingerbalazs.hu](http://www.szalingerbalazs.hu)

- **Fontosabb fogalom meghatározások:**

- **1 Jótállás:** a Polgári Törvénykönyv szerinti:

1. a szerződés teljesítéséért vállalt jótállás, amelyet a vállalkozás a szerződés megfelelő teljesítéséért a jogszabályi kötelezettségén túlmenően vagy annak hiányában önként vállal, valamint
2. a jogszabályon alapuló kötelező jótállás.

- **2 Távollevők között kötött szerződés:** olyan fogyasztói szerződés, amelyet a szerződés szerinti termék, vagy szolgáltatás nyújtására szervezett távértékesítési rendszer keretében a felek egyidejű fizikai jelenléte nélkül úgy kötnek meg, hogy a szerződés megkötése érdekében a szerződő felek kizárólag távollévők közötti kommunikációt lehetővé tévő eszközt alkalmaznak.

- **3 Termék:** a weboldal kínálatában szereplő, a weboldalon forgalomba hozott és értékesítésre szánt minden birtokba vehető forgalomképes ingó dolog, mely a szerződés tárgyát képezi.

- **Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége:**

Az Eladó a hatályos Általános Szerződési Feltételeit internetes weboldalán teszi közzé.

- **Az Általános Szerződési Feltételek tartalma:**

Jelen Általános Szerződési Feltételek az Eladó által nyújtott elektronikus kereskedelmi szolgáltatásokat igénybe vevő Vásárló jogait és kötelezettségeit, a szerződő felek közötti megállapodás feltételeit tartalmazza. Az Általános Szerződési Feltételek érvényesek a [www.szalingerbalazs.hu](http://www.szalingerbalazs.hu) weboldalon, illetve az Eladótól telefonon, vagy személyesen történő megrendelés esetén. Ezen feltételek az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény 5. §. (1) bekezdése szerinti általános szerződési feltételeknek minősülnek, továbbá a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Kormányrendelet rendelkezéseinek megfelelő tájékoztatást, szabályozást tartalmaznak.

Jelen ÁSZF minden olyan adásvételre és szolgáltatás igénybevételére kiterjed, melyet a Vásárló az Eladó internetes áruházából történő megrendeléssel kezdeményez. A vásárlás során a Vásárló, ha a webáruház szolgáltatásait igénybe kívánja venni, köteles elfogadni a jelen Általános Szerződési Feltételek rendelkezéseit, amit az űrlapon található jelölő négyzet kiválasztásával tehet meg. Az Általános Szerződési Feltételek rendelkezéseinek elfogadása esetén a jelen Általános Szerződési Feltételek szerinti szerződés jön létre az Eladó és a Vásárló között.

- **Az Általános Szerződési Feltételek hatálya:**

Jelen Általános Szerződési Feltételek 2022.január 1. napján lép hatályba, ez megegyezik az Általános Szerződési Feltételek weboldalon való közzétételének napjával. Az Általános Szerződési Feltételek rendelkezései a hatálybalépés napjától valamennyi Vásárlóra és vásárlásra hatályosak.

A Vásárló a megrendelés elküldése előtt nyilatkozik arról, hogy a mindenkor hatályos Általános Szerződési Feltételek rendelkezéseit ismeri, az abban foglaltakat elolvasta és megértette, tudomásul vette és kifejezetten elfogadja. A Vásárló a megrendelés elküldésével elismeri, hogy a mindenkor hatályos Általános Szerződési Feltételek a felek közötti szerződés elválaszthatatlan részét képezi.

Az Eladó fenntartja a jogot jelen Általános Szerződési Feltételek rendelkezéseinek módosítására. Módosítás esetén a megrendelés elküldésének időpontjában érvényben és hatályban lévő Általános Szerződési Feltételek kerülnek alkalmazásra.

- **A vásárlás menete, a szerződés létrejötte:**

A szerződés elektronikus úton jön létre, azzal, hogy Vásárló a terméket megrendeli, megrendelését elküldi, és azt az Eladó visszaigazolja (kifejezetten elfogadja a Vásárló ajánlatát) a Vásárló által megadott e-mail címére, az adatvédelmi rendelkezések betartása mellett. Az Eladónak jogában áll az igazolás visszaküldését követően is a szerződéstől elállni, annak teljesítésére tőle már el nem várható okok miatt (pl.: a terméket már nem gyártja, jelentős áruhiány, vis maior, stb.). Elállás esetén az Eladó köteles elszámolni a Vásárlóval, amennyiben pénz vagy árumozgás történt.

Az Eladó által forgalmazott termékek a [www.szalingerbalazs.hu](http://www.szalingerbalazs.hu) weboldalon, a „Shop” menüpont alatt kerülnek bemutatásra. Az egyes terméktípusoknál részletes leírás található a termékekről. A fényképeken látható kiegészítők, dekorációs elemek nem részei a terméknek, kivéve ha az a termékleírásban külön kiemelésre kerül. Az esetleges elírásokért, téves adatokért az Eladó felelősséget nem vállal.

A Vásárló kiválasztja az általa megrendelni kívánt termék típusát, majd bejelöli a termékkel kapcsolatos paramétereket (méret, szín), ezt követően kosárba rakja a terméket.

A termékek a „Kosárban” kerülnek összegyűjtésre, a Vásárlók láthatják a megrendelni kívánt termékek árát és mennyiségét.

Ezt követően kerül kiválasztásra a szállítás módja.

A „Tovább a pénztárhoz” fül használatával a következő ablakban kerülnek megadásra a Vásárló személyes adatai (vezetéknév, keresztnév, cégnév, lakcím, esetleges szállítási cím, amennyiben eltér a lakcímtől, e-mail cím, telefonszám). Az adatok megadását követően a megrendelés elküldésre kerül.

A honlapon közzétett információk nem minősülnek az Eladó részéről szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatnak. A jelen Általános Szerződési Feltételek hatálya alá tartozó megrendelések esetén a Vásárló minősül ajánlattevőnek, és a szerződés a Vásárló által a honlapon keresztül tett ajánlatnak az Eladó által történő elfogadásával jön létre a jelen Általános Szerződési Feltételek rendelkezései szerint.

A Vásárló a „Megrendelés elküldése” gomb megnyomásával kifejezetten tudomásul veszi, hogy ajánlatát megtettnek kell tekinteni, és nyilatkozata – az Eladó jelen Általános Szerződési Feltételek szerinti visszaigazolása esetén – fizetési kötelezettséget von maga után.

A megrendelés Eladóhoz történő beérkezése egy automatikus válaszüzenet formájában visszaigazolásra kerül, és az Eladó képviselője 48 órán belül felveszi a kapcsolatot telefonon, vagy elektronikus üzenet formájában a Vásárlóval. A weboldalon történő elektronikus megrendelés feladásával, és az automatikus visszaigazolás megküldésével még nem jön létre a szerződés a Vásárló és az Eladó között. Az e-mailben küldött visszaigazolás a megrendelés Eladóhoz való megérkezését igazolja.

A felek közötti szerződés minden esetben a 48 órán belüli kapcsolatfelvételt követően jön létre, amikor az Eladó kinyilvánítja, hogy elfogadja a Vásárló megrendelését. A telefonos vagy elektronikus úton történő kapcsolatfelvétel a Vásárló számára többletköltséggel nem jár, ennek költsége teljes egészében az Eladót terheli.

Ha a Vásárló megrendelést küld a webáruház oldalain, és az Eladó a megrendelést e-mailben visszaigazolja (kifejezetten elfogadja a Vásárló ajánlatát) vállalkozással vegyes adásvételi szerződés jön létre a Vásárló és az Eladó között. (Ha a megrendelés megérkezését visszaigazoló e-mail a Vásárlóhoz 72 órán belül nem érkezik meg, akkor a Vásárló mentesül az ajánlati kötöttség alól, nem köteles a megrendelt terméket megvenni.)

A Vásárló elfogadja, hogy az ily módon kötött szerződés írásban megkötöttnek minősül, és arra Magyarország joga irányadó. A szerződésre a jelen Általános Szerződési Feltételek rendelkezései vonatkoznak.

A szerződés magyar nyelven jön létre, a webáruház elektronikus formában, automatikusan tárolja azt, a szerződés egyéb módon nem kerül iktatásra.

- **Telefonon történő megrendelés:**

Az Eladó hétköznap 10-18 óra között válaszol a Vásárlók megrendeléssel kapcsolatos kérdéseire. A szerződés telefonos megrendelés esetén a megrendelés írásbeli visszaigazolásával jön létre. Telefonos megrendelés során az Eladó felhívja a Vásárló figyelmét az Általános Szerződési Feltételek tanulmányozására.

- **Eladási ár:**

Az internetes áruházban feltüntetett árak érvényes fogyasztói árak, melyek pénzneme magyar Forint és tartalmazzák az Áfa-t, vagyis az Általános Forgalmi Adót. A kiszállítás díja az egyes termékekre vonatkozó, és a Vásárló által igénybe vehető szállítás típusától függ. A szállítási díjat a termék eladási ára nem tartalmazza. A szállítási költség minden esetben a Vásárlót terheli.

Az Eladó által küldött visszaigazolást követően a megrendelés fizetendő végösszege nem változik. Előfordulhat azonban, hogy valamilyen technikai hiba vagy elírás következtében a piaci ártól jelentősen eltérő, téves ár jelenik meg a weboldalon. Ilyen esetben az Eladó a rendelt termék feladása előtt telefonon (vagy e-mail-ben) megkeresi a Vásárlót egyeztetés céljából. Az ilyen megrendeléseket az Eladó nem tekinti érvényesnek, és az ebből eredő károkért az Eladó nem vállal felelősséget. Eladó mindent megtesz annak érdekében, hogy a termékek árait pontosan tüntesse fel weboldalán. Amennyiben minden gondossága ellenére hibás ár került a webáruházban feltüntetésre, az Eladó nem kötelezhető arra, hogy a terméket a hibás áron készítse el és értékesítse.

- **Adatbeviteli hibák javításának lehetősége:**

A megrendelés során a Vásárlónak folyamatosan lehetősége van a bevitt adatok javítására, vagy törlésére. Ha a Vásárló a javítani kívánt adatlapon már tovább lépett, de még nem véglegesítette a megrendelést, abban az esetben célszerű a böngésző vissza gombjára kattintani a kívánt oldal megjelenéséig, ahol a módosítás elvégzésére van lehetőség.

Ha a megrendelés elküldését követően szeretné a Vásárló módosítani a megadott adatokat, ezt az Eladó jelen Általános Szerződési Feltételekben megadott elérhetőségein tudja jelezni az Eladó irányába.

A Vásárló a megrendelés véglegesítésével tudomásul veszi, hogy az Eladó a Vásárló hibás adatbeviteléből, illetve a pontatlanul közölt adatokból keletkező károkért nem vonható felelősségre.

A rendelés során pontatlanul megadott elektronikus levelezési cím, vagy a postafiók tárhelyének telítettsége a visszaigazolás hiányát okozhatja, ami megakadályozhatja a szerződés létrejöttét. Ilyen esetekben az Eladó megpróbál egyéb módon kapcsolatba lépni a Vásárlóval.

- **Fizetési feltételek:**

A Vásárló által elküldött megrendelés kizárólag abban az esetben kerül az Eladó részéről teljesítésre, amennyiben a Vásárló átutalással teljesíti a fizetendő végösszeget az Eladó K and H Bank Zrt.-nél vezetett, **10404247-94205320-01040000** számú bankszámlájára. Az előleg Eladó bankszámlájára történő beérkezését követően, Eladó beszerzi a megrendelt termék elkészítéséhez szükséges alap- és segédanyagokat.

A Vásárlónak lehetősége van arra, hogy az Eladót az eredeti megrendelésben meghatározottnál későbbi gyártásra, értékesítésre kérje. Ebben az esetben az

Eladó – szabad kapacitása függvényében – visszaigazolja a Vásárló által megjelölt gyártási és kiszállítási időt, minden további költség és tárolási díj nélkül.

Az Eladó jogszabályi kötelezettségének eleget téve felhívja a Vásárló figyelmét, hogy a szerződési nyilatkozat megtétele (termék megrendelése) az Eladó javára teljesítendő fizetési kötelezettséget von maga után.

- **Szállítási feltételek:**

2. Az Eladó postai úton teljesíti a megrendelt termék kiszállítását a Vásárló által megjelölt magyarországi címre. Külföldi szállítást az Eladó nem vállal.

Az Eladó általi szállítás díja az alábbiak szerint alakul:

1. 500g-ig 600 Ft sima levélként, ha a termék nem fér a normál méretű postakész borítékba. Ha igen, akkor sima levélként 200 Ft, ajánlott levélként 700 Ft.
2. 500-2000g között 2000Ft.
3. Egyedi esetben – külön egyeztetést követően – futárszolgálat igénybevételével is van lehetőség a megrendelés szállítására. Ebben az esetben a Vásárló választja ki a futárszolgálatot, egyeztet vele és állja a költségeket.

A futárszolgálat munkatársának nem kötelessége a termékek házba történő bevitele. Miután a terméket a Vásárlónak átadja, a Vásárlónak kötelessége meggyőződni a termék sértetlenségéről, mert utólagosan nem érvényesíthetők törésre, szakadásra, hiányosságra, karcolásra illetve egyéb fizikai sérülésre vonatkozó jótállási követelések. Amennyiben a termék sérülten érkezik, azt a futárszolgálat munkatársa jegyzőkönyvben rögzíti, az Eladó csak ebben a formában fogadja el a reklamációt.

A szállítási költség minden esetben a Vásárlót terheli, az ő kötelezettsége megfizetni a szállítás díját.

- **Teljesítési idő:**

A teljesítés időpontja a megrendelt termék Vásárló általi átvétele.

Eladó minden esetben tájékoztatja weboldalán Vásárlóit a teljesítés várható időpontjáról. A megrendelés elküldését követő 48 órán belüli kapcsolatfelvétel során is tájékoztatást kap a Vásárló a megrendelés várható teljesítési idejéről.

Nagy kereslet következtében beállt készlethiány esetén előfordulhat, hogy a megrendelt termék elkészítése hosszabb időt vesz igénybe.

A megrendelt termék elkészültekor Eladó értesíti a Vásárlót elektronikus üzenet (e-mail), illetve telefonhívás formájában. Ekkor kerül egyeztetésre a kiszállítás pontos időpontja is.

- **Az Eladó által készített és forgalmazott termékekkel kapcsolatos tájékoztatás és felelősségvállalás:**

Eladó a szállításból eredő hibákért, sérülésekért felelősséget nem vállal.

- **Adatvédelem:**

Az adatkezelő kizárólag a hatályos jogszabályok rendelkezéseivel összhangban, az adatkezelési és adatvédelmi rendelkezések előírásait szigorúan betartva végzi a személyes adatok kezelését, figyelembe véve a jogszerűség, tisztességes eljárás és átláthatóság, a célhoz kötöttség, adattakarékosság, pontosság, korlátozott tárolhatóság alapelveit.

Az adatkezelő megtesz minden olyan technikai és szervezési intézkedést, hogy partnerei, Vásárlói személyes adatait biztonságos, az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679. rendelete által előírt módon kezelje.

A személyes adatok kezelésével kapcsolatos Adatkezelési Tájékoztató szintén az Eladó weboldalán és székhelyén érhető el.

- **Elállási jog:**

A Vásárlót a termék átvételének napjától számított 14 naptári napon belül indokolás nélküli elállási jog illeti meg. A vásárló az elállási jogát a szerződés megkötésének napja és a termék átvétele közötti időszakban is gyakorolhatja. Írásban történő elállás esetén elegendő az elállási nyilatkozatot elküldeni 14 naptári napon belül. A Vásárló ezen jogát az erre vonatkozó egyértelmű nyilatkozat megtétele, vagy a 45/2014. (II. 26.) Kormányrendelet 2. számú mellékletében található elállási/felmondási nyilatkozatminta útján gyakorolhatja:

### **Nyilatkozat-minta elálláshoz**

**Címzett:** Szálinger Balázs egyéni vállalkozó

**Cím:** 8394 Alsópáhok, Dózsa György u. 158.

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

A nyilatkozatot a Vásárló elküldheti az Eladónak e-mailen (info@szalingerbalazs.hu), vagy székhelyére címzett postai levél (Szálinger Balázs, 8394 Alsópáhok, Dózsa György u. 158.) formájában. A fent írt határidő teljesítettnek minősül, ha a Vásárló elállási szándékát legkésőbb a termék átvételétől számított 14. napon közli. Az ezzel kapcsolatos bizonyítási teher a Vásárlót terheli. Amennyiben a Vásárló ilyen módon eláll a szerződéstől, az Eladó haladéktalanul, de legkésőbb az elállásról való tudomásszerzéstől számított 14 naptári napon belül visszatéríti a Vásárló által ellenszolgáltatásként megfizetett teljes összeget, ideértve a teljesítéssel összefüggésben felmerült költségeket is. Az Eladó a Vásárlónak visszajáró összeget a Vásárló által igénybe vett fizetési móddal megegyező módon téríti vissza. A Vásárló kifejezett beleegyezése alapján az Eladó a visszatérítésre más fizetési módot is alkalmazhat, de a Vásárlót ebből adódóan semmilyen többletdíj nem terheli.

Amennyiben a Vásárló a legkevésbé költséges szállítási mód helyett kifejezetten más szállítási módot igényelt, az Eladó az ebből eredő többletköltséget nem köteles visszatéríteni.

Az Eladó mindaddig jogosult visszatartani a termék ellenértékét és a vásárlás során felmerült költségeket, amíg a Vásárló a terméket vissza nem szolgáltatta, vagy nem igazolta hitelt érdemlően, hogy azt visszaküldte, a kettő közül a korábbi időpontot kell figyelembe venni. A megvásárolt terméket a Vásárlónak indokolatlan késedelem nélkül, de legkésőbb az elállási szándék bejelentésétől számított 14 naptári napon belül sértetlen és hiánytalan állapotban vissza kell küldenie az Eladó részére. A határidő betartottnak minősül, ha a 14 napos határidő letelte előtt elküldi a terméket. A termék visszaküldésének közvetlen költségét a Vásárló viseli. Az Eladó nem köteles átvenni az utánvételt, vagy



portósan visszaküldött terméket, mivel a visszaküldéssel kapcsolatos szállítási költség a Vásárlót terheli.

A Vásárló kizárólag akkor vonható felelősségre a termékben bekövetkezett értékcsökkenésért, ha az a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használat miatt következett be.

A fenti elállási jog nem illeti meg a Vásárlót olyan nem előre gyártott termék esetében, amelyet a Vásárló utasítása alapján, vagy kifejezett kérésére állítottak elő, vagy olyan termék esetében, amelyet egyértelműen a Vásárló személyére szabtak.

- **Szavatosság és jótállás:**

Az Eladó az általa készített termékekre a termék hibája esetén a jogszabályokban rögzített szavatosságot, illetve jótállást vállal.

Hibás a termék, ha a teljesítés időpontjában nem felel meg a szerződésben, vagy jogszabályban megállapított minőségi követelményeknek. Nem teljesít hibásan az Eladó, ha a Vásárló a hibát a szerződéskötés időpontjában ismerte, vagy a hibát a szerződéskötés időpontjában ismernie kellett.

A megvásárolt termék esetleges hibája esetén a Vásárló kellék- vagy termékszavatossági igényt, illetve meghatározott esetekben jótállási igényt érvényesíthet. Az eljárásra a 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet rendelkezései az irányadók.

- **Termékszavatosság**

Milyen esetben élhet a Vásárló a termékszavatossági jogával?

Ingó dolog (termék) hibája esetén a Vásárló – választása szerint – kellékszavatossági jogát, vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet.

Milyen jogok illetik meg a Vásárlót termékszavatossági igénye alapján?

Termékszavatossági igényként a Vásárló kizárólag a hibás termék kijavítását vagy kicserélését kérheti.

Milyen esetben minősül a termék hibásnak?

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

Milyen határidőben érvényesítheti a Vásárló termékszavatossági igényét?

Termékszavatossági igényét a Vásárló a termék gyártó általi forgalomba hozatalától számított két éven belül érvényesítheti. E határidő elteltével e jogosultságát elveszti.

Kivel szemben és milyen egyéb feltétellel érvényesítheti a Vásárló termékszavatossági igényét?

Termékszavatossági igényét a Vásárló kizárólag az ingó dolog gyártójával vagy forgalmazójával szemben gyakorolhatja. A termék hibáját termékszavatossági igény érvényesítése esetén a Vásárlónak kell bizonyítania.

A gyártó (forgalmazó) milyen esetben mentesül termékszavatossági kötelezettsége alól?

A gyártó (forgalmazó) kizárólag akkor mentesül termékszavatossági kötelezettsége alól, ha bizonyítani tudja, hogy:

1. a terméket nem üzleti tevékenysége körében gyártotta, illetve hozta forgalomba, vagy
2. a hiba a tudomány és a technika állása szerint a forgalomba hozatal időpontjában nem volt felismerhető vagy
3. a termék hibája jogszabály vagy kötelező hatósági előírás alkalmazásából ered.

A gyártónak (forgalmazónak) a mentesüléshez elegendő egy okot bizonyítania. Ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és termékszavatossági igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthet a Vásárló. Termékszavatossági igény eredményes érvényesítése esetén azonban a kicserélt termékre, illetve kijavított részre vonatkozó kellékszavatossági igényét a Vásárló a gyártóval szemben érvényesítheti.

- **Szavatossági igény bejelentésének módja:**

Amennyiben az Eladó által gyártott és forgalmazott termékkel kapcsolatban a Vásárló szavatossági vagy jótállási jogát kívánja érvényesíteni, azt a szerződéskötés tényét igazoló bizonylat (számla) (vagy annak másolata)

bemutatásával tudja megtenni. Az igényérvényesítés elektronikus levél formájában történhet.

A Vásárló bejelentheti jótállási vagy szavatossági igényét az Eladónak küldött (elektronikus levélben ([info@szalingerbalazs.hu](mailto:info@szalingerbalazs.hu))).

A levélnek tartalmaznia kell:

1. a Vásárló nevét, címét,
2. a termék megnevezését, vételárát,
3. a vásárlás időpontját,
4. a hiba bejelentésének időpontját,
5. a hiba leírását,
6. a Vásárló által érvényesíteni kívánt igényt.

Amennyiben az Eladó a Vásárló igényének teljesíthetőségéről annak bejelentésekor nem tud nyilatkozni, álláspontjáról legkésőbb 3 munkanapon belül köteles értesíteni a Vásárlót.

Az Eladó törekszik rá, hogy a kijavítást, vagy kicserélést legfeljebb 15 napon belül elvégezze.

Javításra a terméket az Eladó elismervény ellenében veszi át. Az elismervényen feltüntetésre kerül a Vásárló neve, címe, a termék azonosításához szükséges adatok, a termék átvételének ideje és a javított termék átvételének időpontja.

- **Az Eladó tevékenységével kapcsolatos panaszkezelés:**

Amennyiben a Vásárló az Eladó által gyártott és forgalmazott termékkel kapcsolatban nem elégedett, és panasszal szeretne élni az Eladó felé, azt elektronikus levél formájában ([info@szalingerbalazs.hu](mailto:info@szalingerbalazs.hu)) teheti meg.

Az Eladó minden panaszt kivizsgál. Ha a Vásárló a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, az Eladó a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a Vásárlónak átadni.

Az írásbeli panaszt az Eladó – ha az Európai Unió közvetlenül alkalmazandó jogi aktusa eltérően nem rendelkezik – a beérkezését követően harminc napon belül köteles írásban, érdemben megválaszolni és intézkedni annak közzétevése iránt.

Ennél rövidebb határidőt jogszabály, hosszabb határidőt törvény állapíthat meg. A panaszt elutasító álláspontját az Eladó indokolni köteles. A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt az Eladó köteles egyedi azonosítószámmal ellátni.

A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

1. a Vásárló neve, lakcíme,
2. a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
3. a Vásárló panaszának részletes leírása, a Vásárló által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
4. az Eladó nyilatkozata a Vásárló panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
5. a jegyzőkönyvet felvevő személy és – telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével – a Vásárló aláírása,
6. a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
7. telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

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

A panasz elutasítása esetén az Eladó köteles a Vásárlót 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 Vásárló lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti Békéltető Testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. A tájékoztatásnak arra is ki kell terjednie, hogy az Eladó a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a Békéltető Testületi eljárást.

- **Békéltető Testület, Fogyasztóvédelem:**

Az Eladó ezúton tájékoztatja a Vásárlókat, hogy amennyiben a Vásárló nem ért egyet az Eladó válaszával, melyet panaszára adott, az alábbi hatóságokhoz fordulhat:

Békéltető Testületi eljárás kezdeményezéséhez a Vásárló lakóhelye szerinti illetőségű Békéltető Testülethez, vagy az Eladó székhelye szerinti Békéltető Testülethez fordulhat a Vásárló:

### **Zala Megyei Békéltető Testület**

**Címe: 8900 ZALAEGERSZEG, PETŐFI ÚT 24..**

**Telefonszáma: 06-92-550513**

**E-mail cím: [zmbekelteto@zmkik.hu](mailto:zmbekelteto@zmkik.hu)**

A Békéltető Testület olyan független testület, mely a megyei kereskedelmi és iparkamarák, illetve a Zala Megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működik. Létrehozásuk célja az volt, hogy megkíséreljék a Vásárló és az Eladó között fennálló vitás kérdéseket bíróságon kívül megoldani, elsősorban egyezséget létrehozni a két fél között és ezzel egyszerűen, gyorsan és hatékonyan segíteni a fogyasztói jogok érvényesülését.

A Békéltető Testülethez fordulás feltétele, hogy a Vásárló megkísérelje a vitát közvetlenül az Eladóval rendezni. A Békéltető Testület eljárása ingyenes, a Vásárlónak csak akkor merülhet fel fizetési kötelezettsége, amennyiben a Testület a Vásárló hátrányára dönt.

A Békéltető Testület eljárása a Vásárló 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:

1. a Vásárló nevét, lakóhelyét vagy tartózkodási helyét,
2. az Eladó nevét, székhelyét vagy érintett telephelyét,
3. az illetékes Békéltető Testület helyett kérelmezett Testület megjelölését,
4. a Vásárló álláspontjának rövid leírását, az azt alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait,
5. a Vásárló nyilatkozatát arról, hogy a Vásárló az Eladóval közvetlenül megkísérelte a vitás ügy rendezését,

6. a Vásárló 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,
7. a Testület döntésére irányuló indítványt,
8. a Vásárló aláírását.

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

Ha a Vásárló meghatalmazott útján jár el, a kérelemhez csatolni kell a meghatalmazást.

Amennyiben a Vásárló fogyasztói jogainak megsértését észleli, jogosult panasszal fordulni a lakóhelye szerint illetékes Fogyasztóvédelmi Hatósághoz. A panasz elbírálását követően a Hatóság dönt a fogyasztóvédelmi eljárás lefolytatásáról. A fogyasztóvédelmi elsőfokú hatósági feladatokat a fogyasztó lakóhelye szerint illetékes járási hivatalok látják el, ezek listája itt található: <http://jarasinfo.gov.hu/>

Az Eladó székhelye szerint illetékes Hatóság:

Keszthelyi Járási Hivatal Hatósági és Gyámügyi Osztály

Címe: 8360 Keszthely, Kossuth L. u. 42.

Telefonszáma: 83/505-180

Osztályvezető: Dr. Palotayné dr. Czakó Annamária

E-mail cím: [keszthely@zala.gov.hu](mailto:keszthely@zala.gov.hu)

A Vásárló 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.

- **Vonatkozó jogszabályok:**

A felek között létrejött szerződésre különösen az alábbi jogszabályok vonatkoznak:

1. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről;
2. évi CVIII. törvény az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről;
3. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről;
4. 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról;
5. 45/2014 (II.26) kormányrendelet a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól;
6. 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól.

Jelen Általános Szerződési Feltételek 2022.január 1. napján lépnek hatályba, az ezt követően létrejött megrendelések, szerződések tekintetében alkalmazandók.