

Általános szerződési feltételek

Jelen általános szerződési feltételek (a továbbiakban: **ÁSZF**, vagy Szabályzat) foglaltak – beleértve a megrendelésre és szállításra vonatkozó feltételek is – a webáruházban (interneten keresztül történő vásárlás) való vásárlás esetén érvényesek.

Jelen dokumentum nem kerül iktatásra, kizárólag elektronikus formában kerül megkötésre, nem minősül írásbeli szerződésnek, magyar nyelven íródik, magatartási kódexre nem utal, a Szolgáltatónak nincs a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény szerinti magatartási kódexe. A webáruház működésével, megrendelési, és szállítási folyamatával kapcsolatosan felmerülő kérdések esetén (ideértve a webáruház működésével kapcsolatos olyan technikai tájékoztatás esetében, amelyet a jelen ÁSZF nem tartalmaz) a jelen ÁSZF-ben megadott elérhetőségeinken rendelkezésére állunk.

A Felhasználó a webáruházban történő termékrendelés véglegesítése előtt köteles megismerni a jelen ÁSZF rendelkezéseit. A webáruházban történő vásárlással a Felhasználó elfogadja a jelen ÁSZF rendelkezéseit, és az ÁSZF maradéktalanul a közöttünk létrejövő szerződés részét képezi.

A jelen ÁSZF bizonyos rendelkezései, így különösen a jelen ÁSZF-ben meghatározott jogok kizárólag a fogyasztónak minősülő Felhasználókat illetik meg. A fogyasztónak minősülő Felhasználó az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje (a továbbiakban: Fogyasztó). Az ilyen rendelkezések esetén a Szolgáltató külön jelzi, hogy az adott rendelkezés kizárólag csak a fogyasztónak minősülő Felhasználókra terjed ki, illetve az adott jog kizárólag csak a fogyasztónak minősülő Felhasználókat illeti meg.

Jelen ÁSZF hatálya Szolgáltató weblapján (www.ronon.hu) történő jogviszonyokra terjed ki.

Jelen ÁSZF folyamatosan elérhető a következő weboldalról: http://ronon.hu/shop_help.php?tab=terms

1. ÁLTALÁNOS ADATOK

A webáruház üzemeltetője (a továbbiakban: Szolgáltató):

ELOTTRA-TOP Kereskedelmi Korlátolt Felelősségű Társaság

Székhely (és egyben a panaszkezelés helye):

3521 Miskolc, Szalay András utca 12.

Fióktelep:

3553 Kistokaj Pesti út 2.

Alapítva:

2025.10.27.

Cégjegyzékszám:

05-09-039356

Statisztikai számjel:

32923917-4754-113-05

Adószám:

32923917-2-05

Közösségi adószám:

HU32923917

Képviselő neve:

Tóth Attila

Telefon:

+36708813683

2. VEVŐSZOLGÁLAT

Postai úton:

Posta cím: 3521 Miskolc Szalay András utca 12.

Telefonon:

Hétköznap: a nyitvatartási időben

Telefonszám: +36708813683

Elektronikus úton:

<http://elottra.hu>

elottratopkft@gmail.com

A vevőszolgálat által nyújtott szolgáltatások:

regisztrációk kezelése

megrendelések feldolgozása (hétfőtől – péntekig)

kiszállítások intézése (hétfőtől – péntekig)

információ szolgáltatás

vásárlói észrevételek kezelése

reklamációk kezelése

a panaszkezelés a vevőszolgálatnál történik

A webáruház oldalait bárki korlátozás nélkül megtekintheti, véleményét, észrevételeit közölheti.

A honlap frissítése napi többszöri rendszerességgel történik.

3. ALAPVETŐ RENDELKEZÉSEK

A jelen Szabályzatban nem szabályozott kérdésekre, valamint jelen Szabályzat értelmezésére a magyar jog az irányadó, különös tekintettel a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény („Ptk.”), az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. (Elker. tv.) törvény, valamint a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet vonatkozó rendelkezéseire. A vonatkozó jogszabályok kötelező rendelkezései a felekre külön kikötés nélkül is irányadók.

A jelen Szabályzat 2024. május 7. napjától hatályos és visszavonásig hatályban marad. A Szolgáltató jogosult egyoldalúan módosítani a Szabályzatot. A módosításokat a Szolgáltató azok hatályba lépése előtt 11 (tizenegy) nappal a weboldalon közzéteszi. Felhasználók a weboldal használatával elfogadják, hogy rájuk nézve a weboldal használatával kapcsolatos valamennyi szabályozás automatikusan érvényes. A módosított rendelkezések a hatályba lépést követően a weboldal első használata alkalmával válnak hatályossá a Felhasználóval szemben – kivéve, ha a módosítások ellen tiltakozik. Az ÁSZF módosítása nem visszamenő hatályú, a módosított rendelkezéseket a módosítást követően leadott megrendelésekre kell alkalmazni.

Felhasználó, amennyiben belép a Szolgáltató által üzemeltetett webáruházába, vagy annak tartalmát bármilyen módon olvassa – akkor is, ha nem regisztrált felhasználója a webáruháznak, a Szabályzatban foglaltakat magára nézve kötelezőnek ismeri el. Amennyiben a Felhasználó nem fogadja el a feltételeket, nem jogosult a webáruház használatára, megrendelés leadására.

4. REGISZTRÁCIÓ

A webáruházban regisztráció nélkül is elfogadott a vásárlás. A regisztráció a webáruház honlapján található regisztrációs űrlap kitöltésével történik. A regisztrációhoz e-mail cím és jelszó megadása szükséges. A rendelés feladásakor tudja megadni Felhasználó a számlázási és szállítási adatokat. A tévesen megadott adatok módosítása az elottratopkft@gmail.com címre küldött üzenettel lehetséges.

A Szolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy a regisztráció során megadásra kerülő személyes adatokat az adatvédelmi törvénynek és az adatkezelési tájékoztatójában meghatározott alapelveknek megfelelően kezeli.

A Szolgáltató a sikeres regisztrációt e-mail-ben igazolja vissza. Felhívjuk a figyelmét arra, hogy a rosszul megadott e-mail cím vagy a postafiókhoz tartozó tárhely telítettsége a visszaigazolás kézbesítésének hiányát eredményezheti és meggátolhatja a regisztrációt és ezzel a Szolgáltató által a webáruházban kínált szolgáltatások igénybevételét.

Felhasználó a vásárlás és regisztráció során köteles a saját, valós adatait megadni. A vásárlás és regisztráció során megadott valótlan, vagy más személyhez köthető adatok esetén a létrejövő elektronikus szerződés semmis. Szolgáltató kizárja felelősségét, amennyiben Felhasználó más nevében, más személy adataival veszi igénybe szolgáltatásait.

A Szolgáltató a regisztráció során bármely okból kifolyólag hibásan megadott adatokból eredően a Felhasználót ért valamennyi következményért kizárja a felelősségét (ideértve különösen a hibásan megadott adatokra visszavezethető szállítási késedelemért, hibás teljesítésért, illetve a szolgáltatás teljesítése során felmerülő egyéb problémákért).

A Felhasználó köteles a regisztráció során megadott felhasználónevet és jelszót titokban tartani. A Szolgáltatót semmilyen felelősség nem terheli, ha a Felhasználó a felhasználó nevét és/vagy a jelszavát felejt, vagy azok közül bármelyik más harmadik személy számára hozzáférhetővé válik, kivéve, ha ez a Szolgáltatónak felróható okból következett be. A Szolgáltatót nem terheli felelősség, ha a Felhasználó felhasználónevet és jelszavát felhasználva a Felhasználó helyett és nevében más harmadik személy ad le megrendelést a webáruházban. A Szolgáltató ez esetben is jogosult a Felhasználótól a szerződés teljesítését követelni (ideértve különösen a vételár fizetési kötelezettség teljesítését)

A jelszó elvesztése, elfelejtése esetén a Felhasználó a webáruházban elérhető Elfelejtett jelszó funkciót használva igényelhet új jelszót. A Szolgáltató az új jelszót a Felhasználó igénylésének átvételét követően, az új jelszó előállításához szükséges időtartam elteltét követően küldi meg a Felhasználó részére, a Felhasználó által megadott e-mail címre.

5. MEGVÁSÁROLHATÓ TERMÉKEK, SZOLGÁLTATÁSOK KÖRE

A megjelenített termékek kizárólag online rendelhetők meg. A termékekre vonatkozóan megjelenített árak magyar forintban értendők és tartalmazzák a törvényben előírt áfát (azaz az ár bruttó ár), azonban nem tartalmazzák a házhoz szállítás díját, melyről itt tájékozódhat:

http://ronon.hu/shop_contact.php?tab=shipping

Külön csomagolási költség nem kerül felszámításra.

A webáruházban a Szolgáltató részletesen feltünteti a termék nevét, leírását, a termékekről fotót jelenített meg. A termékek adatlapján megjelenített képek eltérhetnek a valóságtól, bizonyos esetekben illusztrációként szerepelnek.

A szolgáltatásokra vonatkozóan megjelenített árak magyar forintban értendők és tartalmazzák a vonatkozó jogszabályokban meghatározott általános forgalmi adó összegét (azaz az ár bruttó ár).

Amennyiben akciós ár kerül bevezetésre, Szolgáltató teljeskörűen tájékoztatja Felhasználókat az akció időtartamáról. Az árak tájékoztató jellegűek, a Szolgáltató az árváltozás jogát fenntartja.

Amennyiben a Szolgáltató minden gondossága ellenére hibás ár kerül a Webáruház felületére, különös tekintettel a nyilvánvalóan téves, pl. a termék közismert, általánosan elfogadott vagy becsült árától jelentősen eltérő, esetleg rendszerhiba miatt megjelenő "0" Ft-os vagy "1" Ft-os ára, vagy az olyan esetek, amikor nyilvánvaló, hogy a termék nem az igazolható piaci áron került feltüntetésre és az Eladó nem kedvezménnyel értékesíti a terméket akkor a Szolgáltató nem köteles a terméket hibás áron szállítani, hanem felajánlhatja a piaci áron történő szállítást, amelynek ismeretében a Felhasználó elállhat vásárlási szándékától. Az ár hibásnak tekintendő amennyiben a termék igazolt piaci árától +/- 30%-nál nagyobb árkülönbözettel kerül feltüntetésre a Webáruházban. A termék igazolt piaci árának az árukereső oldalakon megjelenített a vásárlás időpontját megelőző legalább 30 napos időtartam szerinti átlagár tekintendő. Amennyiben a termék a vásárlás időpontját megelőző 30 napon belül került forgalomba hozatalra és ebből eredően a termék igazolt piaci ára nem állapítható meg, úgy a termék igazolt piaci átlagárának megállapítása a termék műszaki tulajdonságaival, funkciójával és lényeges jellemzőivel megegyező vagy ahhoz hasonló termékek igazolt piaci átlagárának alapján történik.

A bizonytalan forint árfolyam miatt az árak változhatnak, az árváltoztatás jogát fenntartjuk!

6. RENDELÉS ÉS SZÁLLÍTÁS

A felhasználónak a sikeres regisztrációt követően van lehetősége a webáruházból termék vagy a webáruházban meghatározott szolgáltatás megrendelésére. A webáruház használata érdekében a felhasználónak a regisztráció során megadott felhasználónevével és jelszóval kell bejelentkeznie a webáruházba. Termék megrendelése a kiválasztott termék adatlapjának megjelenítése után a termék kosárba helyezésével kezdeményezhető.

Felhasználó a megvásárolni kívánt termék, termékek darabszámát beállítja. A felhasználó kosárban módosíthatja a megvásárolni kívánt termék darabszámát.

Felhasználó bármikor megtekintheti a kosár tartalmát a „kosár” ikonra kattintva.

A kosárban a Felhasználó ellenőrizheti a megvásárolni kívánt termékek darabszámát. A Felhasználó a „kosár kiürítése” ikonra kattintva törölheti a kosár tartalmát. A mennyiségeket a „+,-” ikonra kattintva módosíthatja a Felhasználó.

Amennyiben a webáruházban hiba vagy hiányosság lép fel a termékeknél vagy az áraknál, a Szolgáltató fenntartja a jogot a korrekcióra. Ilyen esetben a hiba felismerése, illetve módosítása után azonnal tájékoztatja a felhasználót az új adatokról. A

Felhasználó ezt követően még egyszer megerősítheti a megrendelést, vagy elállhat a szerződéstől.

Az adatok megadását követően a Felhasználó a „rendelés feladása” gombra kattintva tudja elküldeni megrendelését, előtte azonban még egyszer ellenőrizheti a megadott adatokat, illetve megjegyzést is küldhet a megrendelésével, vagy e-mailben jelezheti a Szolgáltató felé az egyéb, rendeléssel kapcsolatos kívánságait.

A rendelés során a Felhasználónak folyamatosan lehetősége van a kosár tartalmának megtekintésére, annak tartalmának módosítására, valamint a bevitt adatok javítására/törlésére.

A kosár tartalmának véglegesítése során a Felhasználó megadja a számlázási, szállítási, kapcsolattartási adatokat, valamint a szállítási és fizetési módot.

A Felhasználó a megrendelés véglegesítését követően a rendelés feladásra gombra kattintva küldi el a megrendelést a Szolgáltató részére.

A megrendelés beérkezéséről a Szolgáltató automatikus visszaigazoló e-mailt küld a Felhasználó felé, a megrendelés elküldését követő 48 órán belül, amely azonban még nem hozza létre a Felek közötti szerződést. A visszaigazoló e-maillal a Szolgáltató arról tájékoztatja a Felhasználót, hogy a megrendelés feldolgozását megkezdte. Amennyiben a megrendelés befogadását visszaigazoló email a Felhasználó megrendelésének elküldésétől számított legkésőbb 48 órán belül a Felhasználóhoz nem érkezik meg, mindegyik Fél mentesül az ajánlati kötöttség alól.

A Szolgáltató a megrendelés feldolgozását a megrendelés Szolgáltatóhoz való beérkezését követően kezdi meg.

A megrendelések feldolgozása a Szolgáltató vevőszolgálatának a nyitvatartási idejében történik.

A megrendelés feldolgozásaként megjelölt időpontokon kívül is van lehetőség a megrendelés leadására, azzal, hogy amennyiben az a Szolgáltató vevőszolgálatának a nyitvatartási idején túl kerül leadásra, akkor a leadott megrendelés az azt követő munkanapon kerül feldolgozásra.

A megrendelés feldolgozását követően a Szolgáltató a megrendelés elfogadását telefonon, vagy e-mailben visszaigazolja a Felhasználó felé, az automatikus visszaigazoló e-mail megküldését követő 48 órán belül. Amennyiben a megrendelés elfogadásának visszaigazolása nem történik meg az előző mondatban foglalt határidőn belül, mindegyik Fél mentesül az ajánlati kötöttség alól. Az így történő visszaigazolással a Szolgáltató arról tájékoztatja a Felhasználót, hogy a megrendelést elfogadta és feldolgozta, de ezzel még nem jön létre a Felek közötti szerződés.

A Felek között a termék megvásárlására vonatkozó szerződés a számla Felhasználó részére történő megküldésével jön létre.

A számlán feltüntetett fizetendő végösszeg a megrendelés összesítése és a megrendelés befogadásának a visszaigazolása alapján minden költséget tartalmaz.

A rendelés feladása során a felhasználó a következő fizetési és szállítási feltételek közül választhat:

Előrefizetés (kizárólag a Magyarország területére)

A felhasználó ennél a fizetési módnál a szállítás megkezdését megelőzően a termék vételárát és a szállítás díját banki átutalással vagy a weboldalon keresztül bankkártyás fizetéssel előre kifizeti a Szolgáltatónak.

A Szolgáltató a vételár és szállítási díj bankszámláján történő jóváírása után intézkedik a megrendelés futárszolgálattal történő kiszállításáról.

Utánvétel (kizárólag a Magyarország területére)

Ez a fizetési mód egyes termékeknél nem elérhető.

A Szolgáltató ennél a fizetési módnál az érvényes megrendelést követően intézkedik a megrendelés futárszolgálattal történő kiszállításáról.

A felhasználó a megrendelt áru vételárát és a szállítás díját a futárnak köteles kifizetni az áru átvételével egyidőben készpénzben.

A részletes szállítási díjakat itt tekintheti meg:

http://ronon.hu/shop_contact.php?tab=shipping

Szállítással kapcsolatos információk:

A szállítás a Felhasználó által a megrendelési folyamat során megadott szállítási címre történik. A futár a terméket a szállító eszközzel történő levétellel adja át a Felhasználó részére. A szállítás nem foglalja magába a terméknek a Felhasználó által a megrendelés során szállítási címként megadott ingatlan területére történő bevitelét, így különösen a nagyméretű termékek (40 kg-ot elérő vagy azt meghaladó súlyú termékek) lépcsőn történő felvitel, a megrendelés során szállítási címként megadott ingatlanon belüli mozgatása, esetlegesen a Felhasználó által kijelölt helyre történő elhelyezése, és üzembehelyezését. A Felhasználó köteles futárnak segítséget nyújtani a termék átvételekor.

Szolgáltató 1 munkanapos szállítást rendel a futárszolgálattól, viszont, ha a futárcég vagy az Felhasználó hibájából nem sikerül az 1 munkanapon belüli kézbesítés, ezért Szolgáltató felelőséget nem vállal. Az ebből eredő károkért Szolgáltató kizárja mindennemű felelőségét.

Ha a Felhasználó fogyasztó, akkor a Felek eltérő megállapodásának hiányában, a Szolgáltató a szerződés megkötését követően késedelem nélkül, de legkésőbb 30 napon belül köteles a Felhasználó rendelkezésére bocsátani a terméket.

A csomagok kézbesítése munkanapokon történik 8-17 óra közötti időszakban.

Felhasználó köteles a csomagot kézbesítéskor a futár előtt megvizsgálni, amennyiben a termékeken, csomagoláson sérülést észlel, akkor köteles jegyzőkönyv felvételét kérni a futártól és sérülés esetén a csomagot nem köteles átvenni. Utólagos, jegyzőkönyv nélküli reklamációt a Szolgáltató nem fogad el!

Tulajdonjog átszállás, jogfenntartás és a kárveszély átszállása:

Az adásvételi szerződés alapján a Szolgáltató a termék tulajdonjogának átruházására, a Felhasználó a vételár megfizetésére és a dolog átvételére köteles.

Az utánvétellel történő fizetés esetén a termék tulajdonjoga a vételár megfizetésével száll át a Felhasználóra, a vételár megfizetéséig a Szolgáltató a tulajdonjogát kifejezetten fenntartja.

Ha a Felhasználó fogyasztó, akkor a kárveszély akkor száll át a Felhasználóra, amikor a Felhasználó vagy az általa kijelölt harmadik személy birtokba veszi a dolgot. A kárveszély a termék fuvarozónak történő átadásakor átszáll a Felhasználóra, ha a fuvarozót a Felhasználó bízta meg, feltéve, hogy a fuvarozót nem a Szolgáltató ajánlotta.

Ha a Felhasználó nem fogyasztó, akkor a kárveszély akkor száll át a Felhasználóra, amikor a termékek szállítóeszközzel történő lerakódása megkezdődik, azzal, hogy ha a fuvarozót a Felhasználó bízta meg akkor a kárveszély ez esetben a termék fuvarozónak történő átadásakor átszáll a Felhasználóra.

Amennyiben a Felhasználó korábban már úgy rendelt terméket, hogy azt a kiszállítás során nem vette át (ide nem értve azt az esetet, amikor elállási jogával élt), vagy a termék nem kereste jelzéssel érkezett vissza az eladóhoz, a Szolgáltató a megrendelés teljesítését a vételár és a szállítási költségek előre történő megfizetéséhez köti.

A Szolgáltató visszatarthatja a termék átadását, ameddig nem győződik meg arról, hogy a termék árának kifizetése sikeresen megtörtént az elektronikus fizetési megoldás használatával (ideértve azt az esetet is, amikor az átutalással fizetett termék esetén a

Felhasználó a tagállama szerinti pénznemben utalja el a vételárat és az átváltást, valamint a banki jutalékok, költségek miatt a Szolgáltató nem kapja meg teljes mértékben a vételár és a szállítási díj összegét). Amennyiben a termék ára nem került teljes mértékben kifizetésre, a Szolgáltató a vételár kiegészítésére hívhatja fel a Felhasználót.

Amennyiben egyes termékek a megrendelés leadását (ideértve a megrendelés visszaigazolását is) követően nem érhetőek el a Szolgáltatónál, mert azok a Szolgáltató beszállítóinál már nem elérhetőek, akkor a Szolgáltató fenntartja a jogot a már visszaigazolt megrendelések visszautasítására részben, vagy teljes egészben. Részben történő teljesítés kizárólag a Felhasználóval történő egyeztetést követően kerülhet sor. Ez esetben a termék vételárának előre történő kiegyenlítése esetén visszatérítésre kerül az összeg a Felhasználó részére 30 munkanapon belül.

A számla pótlása:

A Felhasználóknak lehetőségük van a számla pótlását kérni, az alábbiak szerint.

Ha a Felhasználó a számla pótlását a termék átadását követő 3 munkanapon belül kéri elektronikus úton, PDF-ben, akkor a szolgáltatás ingyenes.

Ha a Felhasználó a számla pótlását a termék átadását követő 3 munkanapon túl kéri elektronikus úton, PDF-ben, akkor a szolgáltatás díja: 3.000 Ft / alkalom.

Ha a Felhasználó a számlamásolatot papír alapon és nem elektronikusan kívánja pótolni, a vevőszolgálatnál történő személyes átvétellel, akkor a szolgáltatás díja: 3.000 Ft / alkalom.

Ha a Felhasználó a számlamásolatot papír alapon és nem elektronikusan kívánja pótolni, futárszolgálattal történő elküldés útján, akkor a szolgáltatás díja: 6.000 Ft / alkalom.

A fenti árak az általános forgalmi adót tartalmazzák.

Ha a Felhasználó a számlamásolatot papír alapon és futárszolgálattal kívánja pótolni, akkor a Szolgáltató az általa megbízott futárszolgálattal továbbítja azt a Felhasználó által a rendelés során megadott számlázási címre.

7. KELLÉKSZAVATOSSÁG, TERMÉKSZAVATOSSÁG, JÓTÁLLÁS

A 373/2021. (VI.30.) Korm. rendelet alapján a rendelet hatálya alá tartozó termékek esetében a Szolgáltató megtagadhatja a termék szerződésszerűvé tételét, ha a kijavítás, illetve a kicserélés lehetetlen, vagy ha az aránytalan többletköltséget eredményezne a Szolgáltatónak, figyelembe véve valamennyi körülményt, ideértve a szolgáltatás/termék hibátlan állapotban képviselt értékét, valamint a szerződésszegés súlyát.

Kellékszavatosság

A Szolgáltató hibás teljesítése esetén a Felhasználó a Szolgáltatóval szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint.

Felhasználó – választása szerint – az alábbi kellékszavatossági igényekkel élhet: kérhet kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha az ezek közül a Felhasználó által választott igény teljesítése lehetetlen vagy a Szolgáltató 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 – végső esetben – a szerződéstől is elállhat. A Felhasználó a választott kellékszavatossági jogáról egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban Felhasználó viseli, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra a Szolgáltató adott okot.

Felhasználó köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított kettő hónapon belül közölni. A Fogyasztó a szerződés teljesítésétől számított 2 éves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait már nem érvényesítheti, azzal, hogy amennyiben a szerződés tárgya használt dolog a kellékszavatossági igények elévülési ideje 1 év.

A nem fogyasztónak minősülő Felhasználók a szerződés teljesítésétől számított 1 éves elévülési határidő alatt érvényesíthetik a szavatossági igényeiket. A nem fogyasztónak minősülő Felhasználók a szerződés teljesítésétől számított 1 éves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogukat már nem érvényesítheti.

Felhasználó közvetlenül a Szolgáltatóval szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét.

A Fogyasztónak nem minősülő Felhasználók esetében a Felhasználó köteles bizonyítani azt, hogy a termék, vagy a szolgáltatás a teljesítés időpontjában nem felel meg a szerződésben vagy jogszabályban megállapított minőségi követelményeknek.

A Fogyasztónak minősülő Felhasználók esetében a teljesítéstől számított 6 hónapon belül a kellékszavatossági igénye érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha Felhasználó igazolja, hogy a terméket, illetve a szolgáltatást a Szolgáltató nyújtotta. A teljesítéstől számított 6 hónap eltelté után azonban már Felhasználó köteles bizonyítani, hogy az Felhasználó által felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.

Amennyiben a Felhasználó – függetlenül attól, hogy Fogyasztónak minősül, vagy nem – kellékszavatossági igényt érvényesít, akkor a Szolgáltató a kellékszavatossági igényrel érintett terméket minden esetben bevizsgálásra megküldi a termék javítását végző javítószolgálathoz (márkaszervizhez).

Termékszavatosság

A termékszavatossági igény kizárólag a Fogyasztókat illeti meg, a fogyasztónak nem minősülő Felhasználók ilyen igény érvényesítésére nem jogosultak.

A termék hibája esetén a Fogyasztó – választása szerint – kellékszavatossági vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet.

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

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.

Termékszavatossági igényét a Fogyasztó a termék gyártó általi forgalomba hozatalától számított 2 éven belül érvényesítheti. E határidő elteltével e jogosultságát elveszti. A Fogyasztó a hiba felfedezése után késedelem nélkül köteles a hibát a Szolgáltatóval közölni. A hiba felfedezésétől számított 2 hónapon belül közölt hibát késedelem nélkül közölni kell tekinteni. A közlés késedelméből eredő kárért a Fogyasztó felelős.

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

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

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

A gyártónak (forgalmazónak) a mentesüléshez elegendő egy okot bizonyítania.

A Fogyasztó ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és termékszavatossági igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthet. A termékszavatossági igény eredményes érvényesítése esetén azonban a kicserélt termékre, illetve kijavított részre

vonatkozó kellékszavatossági igényét a gyártóval szemben érvényesítheti.

A vonatkozó jogszabályi rendelkezések értelmében gyártó a végtermék, a résztermék, az alapanyag előállítója, valamint aki a terméken elhelyezett nevével, védjegyével vagy egyéb megkülönböztető jelzés alkalmazásával önmagát a termék gyártójaként tünteti fel. Importtermék esetén a terméket gazdasági tevékenysége keretében az Európai Gazdasági Térség területére behozó személyt is gyártónak kell tekinteni. Ez a szabály nem érinti az importálónak a gyártóval szemben érvényesíthető visszereseti igényét. Ha a termék gyártója nem állapítható meg, a termék minden forgalmazóját gyártónak kell tekinteni mindaddig, amíg a forgalmazó a gyártót vagy azt a forgalmazót, akitől a terméket beszerezte, a károsultnak meg nem nevezi. Ezt a szabályt importtermék esetén akkor is megfelelően alkalmazni kell, ha a termék gyártója feltüntetésre került, de az importálója nem állapítható meg. A forgalmazó ezt a nyilatkozatát a károsult írásbeli felhívásától számított harminc napon belül teheti meg.

Jótállás

A Szolgáltató a nem fogyasztónak minősülő Felhasználók felé nem vállal jótállást. Az alábbiakban meghatározott jótállás és az abból eredő jogok kizárólag a Fogyasztónak minősülő Felhasználókat illetik meg.

Hibás teljesítés esetén az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Korm. rendelet) alapján a Szolgáltató jótállásra köteles.

A Korm. rendelet hatálya csakis az új, Magyarország területén kötött fogyasztói szerződés keretében értékesített és a Korm. rendelet mellékletében felsorolt termékekre vonatkozik bruttó 10.000, -Ft termék érték felett. A Fogyasztó tehát a jótállási igényét kizárólag kötelező jótállás alá tartozó tartós fogyasztási cikkek termékcsoportjainak megnevezéséről szóló miniszteri rendeletben meghatározott, bruttó 10.000, -Ft eladási ár feletti termékek esetében érvényesítheti. Az ebbe a körbe nem tartozó termékek esetén a Szolgáltató még a Fogyasztók esetében sem vállal jótállást.

A kötelező jótállás alá tartozó tartós fogyasztási cikkek termékcsoportjainak megnevezéséről szóló miniszteri rendeletben felsorolt tartós fogyasztási cikkek tekintetében a kötelező jótállás időtartamát a megvásárolt termék eladási ára határozza meg:

- (i) 10.000 Ft-ot elérő, de 250.000 Ft-ot meg nem haladó eladási ár esetén 2 év.
- (ii) 250.000 Ft eladási ár felett 3 év.

A jótállás kezdő időpontja a termék a Felhasználónak történő átadásának a napja, vagy ha az üzembe helyezést a Szolgáltató vagy annak megbízottja végzi, az üzembe helyezés napja.

A fogyasztási cikk kijavítása esetén a jótállás időtartama meghosszabbodik a javításra átadás napjától kezdve azzal az idővel, amely alatt a fogyasztó a fogyasztási cikket a hiba miatt rendeltetészerűen nem használhatta.

Ha a gyártó a termékre kedvezőbb jótállási feltételeket vállal, a gyártói jótállás alapján a Szolgáltatót megillető jogok a szerződés teljesítésének időpontjában átszállnak a Fogyasztóra. Az ilyen kedvezőbb jótállásból eredő igényeket a Fogyasztó közvetlenül a termék gyártójával és nem a Szolgáltatóval szemben érvényesítheti.

Jótállási igényt az a Fogyasztó érvényesíthet, aki a termékkel, az eredeti számlával és a Szolgáltató által kiállított jótállási jeggyel, továbbá a gyártói jótállási jeggyel rendelkezik. Amennyiben a terméken ilyen elhelyezésre került a garanciális zárócímké megléte és sérülésmentes állapota szintén feltétel.

Jótállási igénye alapján a Fogyasztó választása szerint:

- (i) elsősorban kijavítást vagy kicserélést követelhet, kivéve, ha a választott jótállási igény teljesítése lehetetlen, vagy ha az a Szolgáltatónak a másik jótállási igény teljesítésével összehasonlítva aránytalan többletköltséget eredményezne, figyelembe véve a termék hibátlan állapotban képviselt értékét, a szerződésszegés súlyát és a jótállási igény teljesítésével a Fogyasztónak okozott éreksérelmet.
- (ii) ha a Szolgáltató a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta, e kötelezettségének megfelelő határidőn belül, a Fogyasztó érdekeit kímélve nem tud eleget tenni, vagy ha a Fogyasztónak a kijavításhoz vagy a kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt, a Fogyasztónak – választása szerint – a vételár arányos leszállítását igényelheti vagy elállhat a szerződéstől.

Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.

A kijavítást vagy kicserélést - a dolog tulajdonságaira és a Fogyasztó által elvárható rendeltetésére figyelemmel - megfelelő határidőn belül, a jogosult érdekeit kímélve kell elvégezni.

Ha a jótállási időtartama alatt a fogyasztási cikk első alkalommal történő javítása során a Szolgáltató azt állapítja meg, hogy a fogyasztási cikk nem javítható, a Fogyasztó eltérő rendelkezése hiányában a Szolgáltató a fogyasztási cikket 8 napon belül kicseréli. Ha a fogyasztási cikk cseréjére nincs lehetőség, a Szolgáltató a vételárat a számla bemutatását követő 8 napon belül a Fogyasztó részére visszatéríti.

Ha a jótállási időtartam alatt a fogyasztási cikk 3 alkalommal történő kijavítást követően ismét meghibásodik a Fogyasztó eltérő rendelkezése hiányában, valamint ha a Fogyasztó nem igényli a vételár arányos leszállítását, a Szolgáltató a fogyasztási cikket 8 napon belül kicseréli. Ha a fogyasztási cikk kicserélésére nincs lehetőség, a Szolgáltató a vételárat a számla bemutatását követő 8 napon belül a Fogyasztó részére visszatéríti.

Ha a fogyasztási cikk kijavításra a kijavítási igény Szolgáltató részére való közlésétől számított 30. napig nem kerül sor, a Fogyasztó eltérő rendelkezése hiányában, a Szolgáltató a fogyasztási cikket határidő eredménytelen elteltét követő 8 napon belül kicseréli. Ha a fogyasztási cikk kicserélésére nincs lehetőség, a Szolgáltató a vételárat a számla bemutatását követően a 30 napos javítási határidő elteltét követő 8 napon belül a Fogyasztó részére visszatéríti.

A fenti bekezdésekben meghatározott speciális kijavítási, kicserélési és visszatérítési kötelezettség nem vonatkozik az elektromos kerékpárra, elektromos rollerre, quadra, motorkerékpárra, segédmotoros kerékpárra, személygépkocsira, lakóautóra, lakókocsira, utánfutós lakókocsira, utánfutóra, valamint a motoros vízi járműre.

A Szolgáltató a jótállási kötelezettsége alól csak abban az esetben mentesül, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett.

A terméken tárolt számítástechnikai adatok, programok, adatok, beállítások megőrzése, mentése a fogyasztó feladata. A Szolgáltató nem felel – az eltérést nem engedő jogszabályi rendelkezések kivételével – az adatvesztéssel, vagy az adatsérüléssel okozott károkért, ideértve a közvetlen és közvetett károkat, az elmaradt hasznot, abban az esetben sem, ha ezek az elvégzett javításra visszavezethető okból következtek be.

A jótállás nem terjed ki egyetlen olyan hibára, meghibásodásra vagy kárra, ha a hiba oka

- (i) nem rendeltetészerű használat. (Nem rendeltetészerű használatnak minősül a termék gyári beállításait meghaladó teljesítményen történő használat, a termék leírásában megadott paramétereket meghaladó mechanikai / elektromos terhelés, illetve egyéb nem a célnak való felhasználás); vagy
- (ii) a szakszerűtlen üzembe helyezés (kivéve, ha az üzembe helyezést a Szolgáltató, vagy annak megbízottja végezte el); vagy
- (iii) a használati útmutatóban foglalt rendelkezések meg nem tartása, vagy a használati útmutatóban foglaltak figyelmen kívül hagyása; vagy
- (iv) a helytelen tárolás, helytelen kezelés, rongálás; vagy
- (v) elemi kár, természeti csapás; vagy
- (vi) a terméken végzett javítási / szerelési munkálatokat nem az azokat elvégezni jogosult, megfelelő jogosítványokkal,

szakképzettséggel nem rendelkező harmadik személy, vagy a Fogyasztó végzi és a hiba ennek következtében keletkezett; vagy
(vii) a szállítás vagy üzemeltetés közben külső események hatására bekövetkező meghibásodás; vagy
(viii) a hiányzó vagy sérült garanciális zárócímké; vagy
(ix) a kompatibilitási problémák (a Fogyasztó hardverkörnyezetében, vagy informatikai rendszerein nem működő, egyébként hibátlan alkatrész); vagy
(x) bármilyen szoftveres probléma (operációs rendszer, meghajtó program, BIOS-, szoftverfrissítés, felhasználó általi hibás telepítésből fakadó hibák); vagy
(xi) a természetes elhasználódás; vagy
(xii) egyéb a vásárlás után keletkezett okból bekövetkező meghibásodás

A jótállási igény nem érvényesíthető, ha a jótállási jegy érvénytelen, hatályát veszítette, azonosításra alkalmatlan, vagy valótlan adatokat tartalmaz, vagy a termék sorszáma, gyártási száma nem olvasható, ide nem értve, ha ezeket a hibákat, hiányosságokat a gyártó, vagy a Szolgáltató okozta. A jótállási igény nem érvényesíthető továbbá olyan esetekben, amikor a higiéniai termék nem megfelelő higiéniai állapotban kerül átadásra a Szolgáltató részére.

Kizárólag a Korm. rendelet alá tartozó tartós fogyasztási cikkekhez kapcsolódó tartozékok (pl. külső tápegység) és a kellékek (pl. elektroncsövek, akkumulátorok) meghibásodása az egész termék cseréjére nem jogosít. Ezek meghibásodásakor a Szolgáltatónál kizárólag cseregarancia érvényesíthető, az eredetivel azonos, vagy annak funkcióját és minőségét az eredetivel megegyező (de nem feltétlenül azonos típusú kellékanyagra).

A Fogyasztó kizárólag a Korm. rendelet alá tartozó tartós fogyasztási cikkek meghibásodása esetén a vásárlástól (üzembe helyezéstől) számított három munkanapon belül jogosult ún. cseregaranciát érvényesíteni. Ez esetben a Szolgáltató nem hivatkozhat aránytalan többletköltségre, hanem köteles a terméket kicserélni, feltéve, hogy a meghibásodás a rendeltetésszerű használatot akadályozza. A Fogyasztó ilyen esetben kizárólag kicserélést kérhet, azaz a Fogyasztó a termék kijavítását, vagy pénz visszafizetését a cseregarancia keretében nem kérheti.

A kijavítás során a termékbe csak új alkatrész kerülhet beépítésre.

A termékeket a jótállás keretében történő javítására csak az eredeti kiegészítő tartozékokkal (pl. leírás, kábelek, egyedi kiegészítők) kerülhet sor.

Nem számít bele a jótállási időbe a kijavítási időnek az a része, amely alatt a Fogyasztó a terméket nem tudja rendeltetésszerűen használni. A jótállási idő a terméknek vagy a termék részének kicserélése (kijavítása) esetén a kicserélt (kijavított) termékre (termékrészre), valamint a kijavítás következményeként jelentkező hiba tekintetében újból kezdődik.

A jótállási kötelezettség teljesítésével kapcsolatos költségek a Szolgáltatót terhelik. A jótállás tehát nem érinti a Fogyasztónak a jogszabályból eredő – így különösen kellék- és termékszavatossági, illetve kártérítési – jogainak érvényesítését.

A Szolgáltató a pixelhibára vonatkozó garanciára a nemzetközi ISO 13406 ClassII szabványt alkalmazza.

A Fogyasztó ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és jótállási igényt, illetve termékszavatossági és jótállási igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthet, egyébként viszont Fogyasztót a jótállásból fakadó jogok a termék-és kellékszavatosság fejezetekben leírt jogosultságoktól függetlenül megilletik.

A Szolgáltató a jótállási jegyet elsődlegesen elektronikus úton küldi meg a Fogyasztó részére, a Fogyasztó által a megrendelés leadása során megadott e-mail címre megküldött elektronikus üzenetben. Az így megküldött jótállási jegy nem minősül letölthető jótállási jegynek, ezért annak megőrzése a Fogyasztó feladata és felelőssége.

Ha a digitális elemeket tartalmazó termék esetében az adásvételi szerződés a digitális tartalom vagy digitális szolgáltatás meghatározott időtartamon keresztül történő folyamatos szolgáltatásáról rendelkezik, a Szolgáltató felel a termék digitális tartalommal vagy digitális szolgáltatással kapcsolatos hibájáért, amennyiben a hiba

- két évet meg nem haladó időtartamú folyamatos szolgáltatás esetén a termék teljesítésétől számított két éven belül; vagy

- két évet meghaladó időtartamú folyamatos szolgáltatás esetén a folyamatos szolgáltatás teljes időtartama alatt következik be vagy válik felismerhetővé.

8. A SZAVATOSSÁGI ÉS JÓTÁLLÁSI IGÉNYEK INTÉZÉSÉNEK ELJÁRÁSI SZABÁLYAIRÓL

A Fogyasztónak minősülő Felhasználók esetén:

Az alábbiakban meghatározott rendelkezések kizárólag a Fogyasztónak minősülő Felhasználóra vonatkoznak.

Amennyiben a Fogyasztó szavatossági igényt, vagy jótállási igényt érvényesít, a szerződés megkötését a Fogyasztónak kell bizonyítania (pl. számlával, nyugtával). A Szolgáltató jogosult a szerződés megkötését vitatni, de ez esetben köteles felhívni a Fogyasztó figyelmét a panasztétel lehetőségére és a panasz intézésének módjára.

A Szolgáltató a nála bejelentett szavatossági vagy jótállási igényről jegyzőkönyvet köteles felvenni. A Szolgáltató a jegyzőkönyv másolatát haladéktalanul, igazolható módon a Fogyasztó rendelkezésére bocsátja.

Ha a Szolgáltató a szavatossági vagy jótállási igényének teljesíthetőségéről annak bejelentésekor nem tud nyilatkozni, álláspontjáról – az igény elutasítása esetén az elutasítás indokáról és a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről is – 5 munkanapon belül, igazolható módon értesíti a Fogyasztót.

A Szolgáltató a jegyzőkönyvet az annak felvételétől számított 3 évig megőrzi, és azt az ellenőrző hatóság kérésére bemutatja.

A Szolgáltató törekszik arra, hogy a kijavítást vagy kicserélést legfeljebb 15 napon belül elvégezze. Ha a kijavítás vagy a kicserélés időtartama a 15 napot meghaladja, akkor a Szolgáltató tájékoztatja a Fogyasztót a kijavítás vagy a csere várható időtartamáról. A Fogyasztó a szerződés megkötésével hozzájárul, hogy a Szolgáltató ezt a tájékoztatást, a Fogyasztó rendelés során megadott e-mail címére küldött elektronikus üzenettel teljesítse.

A Fogyasztó a kijavítás iránti igényét választása szerint a Szolgáltató székhelyén, telephelyén, fióktelepén és a Szolgáltató által a jótállási jegyen feltüntetett javítószolgálatnál közvetlenül is érvényesítheti. Mivel a hibás termékek javítása nem a Szolgáltató vevőszolgálatánál történik és a Szolgáltató a hibás terméket a vevőszolgálatnál átveszi, majd továbbítja a javítószolgálat (szakszerviz) részére, ahol a tényleges hibajavítás megtörténik, ezért a gyorsabb ügyintézés érdekében a Fogyasztó részére javasolt, hogy hibajavítás esetén a jótállási jegyen feltüntetett szerviz(ek) valamelyikével vegye fel közvetlenül a kapcsolatot.

Amennyiben a Fogyasztó a terméket nem postai úton, vagy személyesen küldi meg a Szolgáltató részére, hanem futárszolgálat igénybevételével, akkor köteles erről a hibabejelentéssel egyidejűleg a Szolgáltatót értesíteni. Ennek elmaradása esetén a Szolgáltató jogosult az így megküldött termék átvételét megtagadni. Amennyiben a Fogyasztó ezt a hibabejelentéssel egyidejűleg kéri a Szolgáltatótól, a Szolgáltató árajánlatot ad a Fogyasztó részére a terméknek a hibajavítás helyére történő elszállítására.

Ha a Fogyasztó a hibabejelentéssel érintett terméket futárszolgálattal juttatta el a Szolgáltató vevőszolgálatához és a Fogyasztó szavatossági, vagy jótállási igénye elutasításra kerül, akkor a termék visszaszállításáról a Fogyasztó köteles gondoskodni a saját költségére.

A Fogyasztó a szavatossági, illetve jótállási igényeinek érvényesítése során visszaküldött terméket úgy köteles becsomagolni, hogy az

a terméket megóvja és a termék a szállítás során ne sérüljön, ugyanakkor az eredeti csomagolás visszaszolgáltatása nem feltétele a jótállási igények érvényesítésének. A Szolgáltató nem felel a nem megfelelő csomagolásból eredő károkért.

A Szolgáltató a termék kijavítása, vagy cseréje esetén felveszi a kapcsolatot a Fogyasztóval és jelzi a részére, hogy a kijavított, illetve kicserélt termék átvehető a Szolgáltató vevőszolgálatánál.

A Fogyasztó tudomásul veszi, hogy amennyiben a Szolgáltató új termék vásárlása esetén a használt, vagy hulladékká vált elektromos, elektronikus berendezést elszállítja, akkor az új és a régi termék szállítása nem minden esetben történik egy időben.

A Szolgáltató a használt vagy hulladékká vált elektromos, elektronikus berendezés visszavételét megtagadhatja, ha az elektromos, elektronikus berendezés az emberi egészségre, testi épségre vagy a környezetre súlyos veszélyt jelent.

Amennyiben a fogyasztó a kijavítás vagy kicserélés vagy elutasítás megtörténtéről szóló első értesítést követő 15 naptári napon belül nem veszi át a kijavított, vagy kicserélt, vagy elutasított terméket, vagy nem gondoskodik annak elszállításáról, akkor a szolgáltató ezt követően tárolási díjat számít fel a fogyasztó részére. A tárolási díj mértéke: 2.000,- Ft/nap/termék (amely az általános forgalmi adót tartalmazza).

Amennyiben a fogyasztó a kijavítás vagy kicserélés vagy elutasítás megtörténtéről szóló első értesítést követő 6. (hatodik) naptári hónap utolsó napjáig 30 naptári napon belül nem veszi át a kijavított, vagy kicserélt, vagy elutasított terméket, vagy nem gondoskodik annak elszállításáról, akkor a termék tulajdonjoga automatikusan átszáll a szolgáltatóra.

Ha a javítószolgálat azt állapítja meg, hogy a termék nem hibás, vagy a hiba a jellegéből eredően a szerződés teljesítését követően következett be, akkor a Szolgáltató a bevizsgálás díját kiszámlatzza a Fogyasztó felé. A bevizsgálás díja: 5.000,- Ft / termék / alkalom (azaz alkalmanként és termékenként ötezer forint), amely az általános forgalmi adó összegét tartalmazza.

A nem fogyasztónak minősülő Felhasználók esetén:

A nem fogyasztónak minősülő Felhasználó által bejelentett igények esetén a fenti szabályokat azzal az eltéréssel kell alkalmazni, hogy a Szolgáltatót a kijavítás, a jegyzőkönyv megküldése és a jegyzőkönyv megőrzése tekintetében a fenti határidők nem terhelik, mindazonáltal a Szolgáltató törekszik arra, hogy a nem fogyasztónak minősülő Felhasználók esetében is a termékek kijavítása és kicserélése a lehető legrövidebb időn belül megtörténjen.

Egyebekben a nem fogyasztónak minősülő Felhasználó által bejelentett igények esetén a Szolgáltató a fentiek szerint jár el (ideértve a fenti díjak felszámítását) és a nem fogyasztónak minősülő Felhasználókat is fenti jogok és kötelezettség illetik meg és terhelik (ideértve a fenti díjak megfizetésére irányuló kötelezettségeket), azzal, hogy a nem fogyasztónak minősülő Felhasználók kizárólag kellékszavatossági igényt érvényesíthetnek a Szolgáltatóval szemben, mivel a termékszavatossági igények nem illetik meg őket, és a Szolgáltató nem vállal feljükk jótállást.

Amennyiben a nem fogyasztónak minősülő Felhasználó olyan igényt kíván érvényesíteni a Szolgáltatóval szemben, amely igény kizárólag a fogyasztónak minősülő Felhasználókat illeti meg és ezzel a Szolgáltatót kárt (így különösen a jogosulatlan igény kezelésével kapcsolatban felmerülő jogi és adminisztratív költségeket) okoz, úgy a nem fogyasztónak minősülő Felhasználó köteles a Szolgáltatónál ebből eredően felmerülő károkat (így különösen a jogosulatlan igény kezelésével kapcsolatban felmerülő jogi és adminisztratív költségeket) maradéktalanul megfizetni.

9. ELÁLLÁSI JOG

A Fogyasztónak minősülő Felhasználók esetén:

A jelen pontban meghatározott alábbi jogok kizárólag a Fogyasztókat illetik meg. A nem fogyasztónak minősülő Felhasználók a jelen pontban alábbiakban meghatározott elállási jog gyakorlására nem jogosultak.

Az Európai Parlament és a Tanács 2011/83/EU számú irányelvének, továbbá a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet 20. § (1) bekezdésének az értelmében termék adásvételére irányuló szerződés esetén a Fogyasztó jogosult a

- (i) a terméknek,
 - (ii) több termék adásvételekor, ha az egyes termékek szolgáltatója eltérő időpontban történik, az utóljára szolgáltatott terméknek,
 - (iii) több tételből vagy darabból álló termék esetén az utóljára szolgáltatott tételnek vagy darabnak,
 - (iv) ha a terméket meghatározott időszakon belül rendszeresen kell szolgáltatni, az első szolgáltatásnak,
- a Fogyasztó vagy az általa megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy általi átvételének napjától számított 14 naptári napon belül a szerződéstől indokolás nélkül elállni.

Fogyasztó a szerződés megkötésének napja, és a termék átvételének napja közötti időszakban is gyakorolhatja elállási jogát.

Amennyiben a Fogyasztó élni kíván az elállási jogával, úgy köteles az elállási szándékát a Szolgáltató vevőszolgálatának a jelen Szabályzatban megjelölt elérhetőségei valamelyikén jelezni.

Fogyasztó határidőben gyakorolja elállási jogát, amennyiben a termék kézhezvételétől (több termék adásvételekor, amennyiben az egyes termékek szállítása eltérő időpontban történik, úgy az utóljára szolgáltatott termék, illetve több tételből vagy darabból álló termék esetén az utóljára kézbesített tételnek vagy darab kézhezvételétől) számított 14. nap lejárta előtt elküldi az elállási nyilatkozatát. Írásban történő elállás esetén elég csak az elállási nyilatkozatot elküldeni 14 napon belül.

Postai úton írásban történő jelzés alkalmával a postára adás időpontját vesszük figyelembe, faxon történő megküldés esetén a sikeres adást visszaigazoló üzeneten szereplő időpontot, emailen keresztül történő jelzés és alkalmával pedig az email beérkezésének időpontját. Az elállási jognyilatkozat postai úton történő elküldése esetén a Szolgáltató kizárólag az ajánlott levélküldeményként feladott nyilatkozatokat fogadja el.

A Fogyasztó az elállási jognyilatkozatát közölheti a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet 2. számú mellékletét képező elállási nyilatkozatminta felhasználásával. A nyilatkozatminta alkalmazása nem kötelező, a Fogyasztó a saját szavaival is megfogalmazhatja elállási nyilatkozatát, de annak egyértelműnek kell lennie.

A Fogyasztót terheli annak bizonyítása, hogy az elállás jogát a jelen pont és a vonatkozó jogszabályok rendelkezéseivel összhangban gyakorolta.

A Fogyasztó elállás esetén köteles a megrendelt terméket a Szolgáltató vevőszolgálatának a címére késedelem nélkül, de legkésőbb elállási nyilatkozatának közlésétől számított 14 napon belül visszaküldeni. A határidő betartottnak minősül, amennyiben a 14 napos határidő letele előtt elküldi a terméket (tehát nem kell megérkezni 14 napon belül). A terméket valamennyi tartozékkal együtt kell visszaküldeni. Szolgáltatót az utánnvétel visszaküldött csomagot nem áll módjában átvenni. A Fogyasztó a megrendelt terméket postai úton, vagy futárszolgálat segítségével juttathatja vissza a Szolgáltató részére. A csomag postai úton történő elküldése esetén a Szolgáltató kizárólag az ajánlott csomagként feladott küldeményt fogadja el.

A termék visszaküldésének költségét a Fogyasztó viseli, a Szolgáltató nem vállalja ezeknek a költségeknek a megfizetését.

Az elállási jog gyakorlása esetén a Fogyasztót a termék visszajuttatásának költségén kívül más költség nem terheli, Szolgáltató azonban követelheti a nem rendeltetészerű használatból adódó anyagi kár megtérítését.

Ha Fogyasztó eláll a szerződéstől, Szolgáltató haladéktalanul, de legkésőbb a Fogyasztó elállási nyilatkozatának kézhezvételétől

számított 14 napon belül visszatéríti a Fogyasztó által teljesített valamennyi ellenszolgáltatást, ideértve a fuvarozási (kiszállítáért fizetett) költségeit is, kivéve azokat a többletköltségeket, amelyek amiatt merültek fel, hogy Fogyasztó a Szolgáltató által felkínált, legolcsóbb szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási módot választott. A Fogyasztó által hibásan és/vagy pontatlanul megadott bankszámlaszám, vagy postai cím következtében történő fizetési késedelem miatt a Szolgáltatót felelősség nem terheli.

A Szolgáltató a visszatérítés során az eredeti ügylet során alkalmazott fizetési móddal egyező fizetési módot alkalmaz, kivéve, ha Fogyasztó más fizetési mód igénybevételéhez kifejezetten a hozzájárulását adja; de a Fogyasztót ebből eredően semmilyen többletköltség nem terheli.

A Szolgáltató jogosult a visszatérítést mindaddig visszatartani, amíg a Fogyasztó a terméket vissza nem szolgáltatta, vagy kétséget kizáróan nem igazolta, hogy azt visszaküldte; a kettő közül a korábbi időpontot kell figyelembe venni.

Fogyasztó a termékeket csak a jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges mértékben használhatja az elállási jog gyakorlása előtt. Fogyasztó az ezt meghaladó mértékű használatból eredő értékcsökkenésért felel. Fogyasztónak kiemelten ügyelnie kell a termék rendeltetésszerű használatára, ugyanis a nem rendeltetésszerű használatából eredő károknak megtérítése a Fogyasztót terheli.

Nem illeti meg az elállási jog Fogyasztót 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.

A Fogyasztó szintén nem gyakorolhatja az elállási jogát

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 pénzügyi vállalkozás által nem befolyásolható, az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidő alatt is lehetséges ingadozásától függ;

c. romlandó vagy minőségét rövid ideig megőrző termék tekintetében;

d. olyan zárt csomagolású termékek (Lázmérő; Fülhallgató, Fejhallgató, headset, gamer headset, VR szemüveg, VR headset; borotva, villanyborotva, epilátor, borotvához szita, borotvafej, trimmel; Villanófényes szőrtelenítő (IPL); Arc tisztító kefe, Bőrradírozó, Gyantázó készülék, gyantapatron; Bőrápoló szer, krém; Fogkefe, fogkefe fej; Szájzuhany, szájcenter; Manikűr/pedikűr készülékek és tartozékai; Hajformázók (hajvasaló, hajsimító, göndörítő, krepelő, hajszütővas, kúpvás, melegvevős készülékek); Hajvágó, szakállformázó, testszőrzet nyíró, fül/orr szőrníró; Inhalátor; merchandise: pl. póló, zokni, sapka, bögre; stb.) tekintetében, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontása után nem küldhető vissza ;

e. olyan termék tekintetében, amely jellegénél fogva az átadást követően elválaszthatatlanul vegyül más termékkel;

f. 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;

g. olyan vállalkozási szerződés esetében, amelynél a vállalkozás a fogyasztó kifejezett kérésére keresi fel a fogyasztót sürgős javítási vagy karbantartási munkálatok elvégzése céljából;

h. lezárt csomagolású hang-, illetve képfelvétel, valamint számítógépes szoftver példányának adásvétele tekintetében, ha az átadást követően a fogyasztó a csomagolást felbontotta;

i. hírlap, folyóirat és időszaki lap tekintetében, az előfizetéses szerződések kivételével;

j. nyilvános árverésen megkötött szerződések esetében;

k. 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 kötötték ki;

l. 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.

A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet [itt](#) érhető el.

Az Európai Parlament és a Tanács 2011/83/EU számú irányelve [itt](#) érhető el.

Fogyasztó egyéb panaszával is megkeresheti Szolgáltatót a jelen Szabályzatban található elérhetőségeken.

Speciális szabályok a nyomtatókellékekre vonatkozóan:

Fogyasztó a termékeket csak a jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges mértékben használhatja az elállási jog gyakorlása előtt. Az ezt meghaladó használat esetén a levont értékcsökkenés mértékével csökkentett összeget fizeti vissza Szolgáltató.

Az alábbi mértékű használat tekinthető a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges mértékűnek:

Nyomtatók: 10 oldal nyomtatása felett a nyomtató értékcsökkenéséért felel a fogyasztó.

Tinták, tinta szettek, tisztítófolyadékok: Elállás esetén a termék fogyásának arányában álló értékcsökkenéssel számolhat a fogyasztó. Abban az esetben, ha az meghaladja a termék kipróbálását (a termék kapacitásának 5%-a). Kizáró tényező: ha más forgalmazótól származó tintát tölt a fogyasztó a patronba.

CISS rendszer (tintával töltve vagy tintával mellékelve): 2%-os tintafogyás a kipróbáláshoz elegendő. A 2% tintahiány felett a termék értékcsökkenését a tinta fogyásának arányában levonja Szolgáltató a termék értékéből. Kizáró tényező: ha más forgalmazótól származó tintát tölt a fogyasztó a rendszerbe.

Tintapatronok, tonerek: A kipróbáláshoz megállapított érték: a tintapatron/toner kapacitásának 5%-a. Az e feletti mennyiségű fogyás miatt értékcsökkent lesz a termék, így ezt az összeget levonja Szolgáltató a termék értékéből.

10. TÁJÉKOZTATÁS A DIGITÁLIS ADATTARTALOM MŰKÖDÉSÉRŐL, VALAMINT AZ ALKALMAZANDÓ MŰSZAKI VÉDELMI INTÉZKEDÉSÉRŐL

A fogyasztó és vállalkozás közötti, az áruk adásvételére, valamint a digitális tartalom szolgáltatására és digitális szolgáltatások nyújtására irányuló szerződése részletes szabályairól szóló 373/2021. (VI.30.) Korm. rendelet alapján a Vállalkozás a digitális tartalmat vagy szolgáltatást folyamatosan, késedelem nélkül, a legfrissebb verzióban biztosítja a fogyasztó számára a szerződéskötést követően. A szerződés akkor válik teljesítetté, ha a digitális szolgáltatás fizikailag vagy letöltési lehetőségként rendelkezésre áll.

A Vállalkozás frissítésről folyamatosan köteles a fogyasztót értesíteni. Biztosítani kell, hogy a frissítések határozott idejű szerződés esetén a szerződés hatálya alatt végig, határozatlan szerződés esetén a fogyasztó részéről észszerűen elvárható ideig, figyelemmel a digitális tartalom vagy szolgáltatás típusára, céljára vagy a szerződés körülményeire rendelkezésre álljanak.

A Vállalkozás nem felel a frissítés alkalmazásának hiányából eredő szolgáltatási hibákért, ha a fogyasztó nem telepíti észszerű határidőn belül a Vállalkozás által rendelkezésre bocsátott frissítéseket. A mentesüléshez a Vállalkozásnak előzetesen tájékoztatni kell

a fogyasztót a frissítés elérhetőségéről és a telepítés elmulasztásának a következményeiről, valamint megfelelő útmutatót kell biztosítani a telepítéshez.

A Vállalkozás hibásan teljesít, ha a digitálistartalom-szolgáltatás vagy a digitálisszolgáltatás-nyújtás hibája

- a Vállalkozás szakszerűtlen integrálásából fakad

- a Vállalkozás által az integráláshoz biztosított hibás leírás, vagy félreérthető tájékoztató következménye

- egyszeri vagy egyedi szolgáltatás esetén a teljesítés időpontjában fennállt

- folyamatos vagy határozott idejű szerződések esetén a szerződésben meghatározott időtartamon belül észlelt hibák esetén

Mentesül a Vállalkozás a hibás teljesítés alól, ha bizonyítja, hogy

- a fogyasztó digitális környezete nem kompatibilis a digitális tartalom vagy a digitális szolgáltatás műszaki követelményeivel és erről közérthetően és megfelelően tájékoztatta a fogyasztót.

A fogyasztó kötelese együttműködni a Vállalkozással annak érdekében, hogy a Vállalkozás meggyőződhessen arról, hogy a hiba oka a fogyasztó digitális környezete miatt alakult ki. A Vállalkozásnak e tevékenységét a fogyasztó számára a legkisebb beavatkozást igénylő eszközök alkalmazásával kell elvégeznie és az együttműködési kötelezettségről világosan és érthető módon kell tájékoztatni a fogyasztót. Ha a fogyasztó az együttműködési kötelezettségének nem tesz eleget, akkor a teljesítést követő egy éven belül felismert hiba esetén a fogyasztónak kell bizonyítani, hogy a felismert hiba már teljesítés időpontjában fennállt.

A Vállalkozás a honlapon található termék leírásánál előzetesen - a vállalkozástól ésszerűen elvárható ismereteknek megfelelően - tájékoztatja a vásárlókat

- a digitális adattartalom működéséről, valamint az alkalmazandó műszaki védelmi intézkedésekről

- a digitális adattartalom hardverrel és szoftverrel való együttműködési képességéről. Amennyiben a Fogyasztó a digitális adattartalom (pl. játékkonzolhoz vásárolt kód) vásárlása után él az elállás és felmondás jogával, nem köteles annak teljes vagy részleges költségeit viselni, ha

- a Fogyasztó nem adja kifejezett, előzetes beleegyezését ahhoz, hogy a teljesítés a vonatkozó jogszabályban meghatározott elállási és felmondási határidő lejártá előtt megkezdődjön,

- vagy ha a Fogyasztó nem nyilatkozik annak tudomásulvételéről, hogy beleegyezésével elveszti az elállás és felmondás szerinti jogát, vagy

- ha a vállalkozás elmulasztotta megadni a jogszabályban előírt visszaigazolást.

A Fogyasztó tudomásul veszi, hogy elveszíti a vonatkozó jogszabályban meghatározott felmondási és elállási jogát a nem tárgyi adathordozón nyújtott digitális adattartalom tekintetében, ha a Vállalkozás a Fogyasztó kifejezett, előzetes beleegyezésével kezdte meg a teljesítést, és a Fogyasztó ezzel egyidejűleg nyilatkozott annak tudomásul vételéről.

11. ADATVÉDELEM

A Szolgáltató a webáruház működésével kapcsolatos személyes adatokat az adatvédelmi biztos részéről szám alatt történt nyilvántartásba vétel alapján kezeli. Az adatkezelési tájékoztató az alábbi linken érhető el:

http://ronon.hu/shop_help.php?tab=privacy_policy

12. SZERZŐI JOGOK

A Szolgáltató fenntart magának minden jogot az elottra.hu weboldalon, azok bármely részlete és az azon megjelenő tartalmak, valamint a weboldal terjesztésének tekintetében.

Miután az elottra.hu mint weboldal szerzői jogi műnek minősül, tilos az elottra.hu weboldalon megjelenő tartalmak vagy azok bármely részletének letöltése (többszörözése), más módon való felhasználása, elektronikus tárolása, feldolgozása és értékesítése a Szolgáltató írásos hozzájárulása nélkül.

Az elottra.hu weboldalról és annak adatbázisából bármilyen anyagot átvenni írásos hozzájárulás esetén is csak az adott weboldalra való hivatkozással lehet.

A Szolgáltató fenntartja minden jogát szolgáltatásának valamennyi elemére, a domain neveire, az azokkal képzett másodlagos domain nevekre, valamint az internetes reklámfelületeire. A szolgáltatások igénybevétele semmilyen körülmények között sem eredményezheti, hogy a forráskódot bárki visszafejtse, visszafordítsa, vagy bármely más módon megsértse a Szolgáltató szellemi alkotásokhoz fűződő jogait.

Tilos továbbá az elottra.hu weboldal tartalmának, illetve egyes részeinek adaptációja vagy visszafejtése; a felhasználói azonosítók és jelszavak tisztességtelen módon történő létesítése; bármely olyan alkalmazás használata, amellyel az elottra.hu weboldalon vagy azok bármely része módosítható vagy indexelhető (pl. keresőrobot, vagy bármely más visszafejtő).

Az elottra.hu név szerzői jogi védelmet élvez, felhasználása a hivatkozás kivételével kizárólag a Szolgáltató írásos hozzájárulásával lehetséges.

Felhasználó a weboldal egyes részeit saját felhasználás céljából a merevlemezére lementheti, vagy kinyomtathatja, ám ebben az esetben sem válik jogosulttá a weboldal így többszörözött részének a tovább használatára, terjesztésére, fénymásolására, átvételére, adatbázisban történő tárolására, letölthetővé tételére, a tartalom kereskedelmi forgalomba történő hozatalára.

13. BANNER-HIRDETŐK FELELŐSSÉGE

A Felhasználó tudomásul veszi, hogy a ronon.hu weboldalon más harmadik személyek hirdetéseket helyezhetnek el.

A Felhasználó tudomásul veszi, hogy ide nem értve a jogszabályok eltérést nem engedő rendelkezéseit, a Szolgáltató a weboldalon elhelyezett hirdetések, marketing anyagok, promóciós anyagok, bannerek tartalmáért, valóságáért, az azokban foglalt tényekért, adatokért, információkért semmilyen felelősséget nem vállal, ideértve azt is, ha az adott hirdetés más harmadik személy szerzői jogait, vagy egyébként bármilyen más szellemi alkotáshoz fűződő jogot sért. A hirdetésekért kizárólag a hirdetőt, valamint a hirdetésszervezőt terheli felelősség.

A Szolgáltató kifejezetten kizárja a felelősségét valamennyi kárért, amelyet a weboldalon elhelyezett hirdetésekből eredően, vagy azokkal összefüggésben bármely harmadik személyt (ideértve a Felhasználót is) ér, ideértve a tényleges vagyoni károkat, a vagyonsökkenést, a költségeket és az elmaradt vagyoni előnyt is.

14. VEGYES RENDELKEZÉSEK

Ha a jelen Szabályzat bármely része érvénytelenné, jogtalaná vagy érvényesíthetlenné válik, az a fennmaradó részek érvényességét, jogszerűségét és érvényesíthetőségét nem érinti.

Amennyiben Szolgáltató a Szabályzat alapján megillető jogát nem gyakorolja, a joggyakorlás elmulasztása nem tekinthető az adott jogról való lemondásnak. Bármilyen jogról történő lemondás csak az erre vonatkozó kifejezett írásbeli nyilatkozat esetén érvényes. Az hogy a Szolgáltató egy alkalommal nem ragaszkodik szigorúan a Szabályzat valamely lényegi feltételéhez, vagy kikötéséhez nem

jelenti azt, hogy lemond arról, hogy a későbbiekben ragaszkodik az adott feltétel vagy kikötés szigorú betartásához.

Szolgáltató biztosítja a weboldal folyamatos működőképességét a teljes funkcionalitásának állandó biztosításával, valamint a weboldalhoz kötődő szolgáltatások folyamatos internetes elérhetőségét hardveres és szoftveres háttérük biztosításával. Felek a folyamatosságot biztosítottak tekintik abban az esetben, ha a weboldal – az ÁSZF-ben meghatározott okok miatti szünetelések időtartamán felül – bármely naptári év időtartamának 98%-ában (kilencvennyolc százalékában) interneten keresztül megfelelően elérhető.

Szolgáltató nem felelős a weboldal működésének szüneteléséért, ha a szünetelést vis maior vagy a Szolgáltató érdekkörén kívül eső harmadik személy magatartása idézte elő. Az ilyen okokból történő szünetelés nem jelenti a Szolgáltató által a rendelkezésre állással kapcsolatban vállalt bármely kötelezettség megszegését.

Szolgáltató előre bejelenti a weboldal átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatti szünetelést, amennyiben más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre, és a szünetelés mértéke nem haladja meg naptári hónaponként a 4 (négy) órát. Szolgáltató szünetelésről szóló közleményt 5 (öt) munkanappal korábban a weboldalon közzéteszi. Amennyiben a szünetelést valamely azonnali beavatkozást igénylő, rendkívüli körülmény elhárítása teszi szükségessé, akkor a Szolgáltató jogosult a szünetelésről szóló értesítést kevesebb mint 5 (öt) munkanappal korábban közzétenni.

Szolgáltató rendszeres karbantartás miatt a jelen alpontban foglalt feltételek mellett jogosult a Szolgáltatást szüneteltetni. Jelen alpont alkalmazásában rendszeres karbantartásnak minősülnek a Szolgáltató technikai eszközeink üzemképes állapotban való tartására vonatkozó karbantartási tevékenységek, amelyek biztosítják a karbantartás hatására a Honlap és az ahhoz kapcsolódó Szolgáltatás rendeltetésszerű működését. A rendszeres karbantartás biztosítja az üzemelés hatására fokozatosan csökkenő üzembiztonság időszakonkénti növelését, lassítva ezzel a technikai eszközök elhasználódásának folyamatát. A rendszeres karbantartás körébe tartoznak azok a tevékenységek is, amelyek a Szolgáltatás nyújtásához szükséges kiszolgáló eszközök meghibásodásának megelőzése érdekében kerülnek elvégzésre. A Szolgáltató megtesz minden ésszerű lépést annak érdekében, hogy a rendszeres karbantartás során – a karbantartási munka jellegére tekintettel – a Szolgáltatás a lehető legrövidebb ideig szüneteljen. Ez nem jelenti a Szolgáltató által a rendelkezésre állással kapcsolatban vállalt bármely kötelezettség megszegését.

Amennyiben Szolgáltató vis maior miatt teljesen vagy részben akadályoztatva van a Szerződés teljesítésében, kötelezettségeinek a vis maiorral okozati összefüggésben való elmulasztása nem minősül a Szolgáltató részéről szerződésszegésnek, Szolgáltató a vis maior időtartamára – annak mértékéig – mentesül szerződéses kötelezettségei alól. Vis maiorra minősül minden olyan külső, elháríthatatlan körülmény, melynek bekövetkezéséért és fennállásáért egyik Fél sem felelős. Ennek megfelelően vis maiorra minősülnek különösen az alábbiak: természeti csapás, áramkimaradás, a Szolgáltató érdekkörén kívül felmerülő okból bekövetkező szerverleállás, internet szolgáltatás meghibásodása vagy kimaradása, harmadik személyek által elhelyezett romboló alkalmazások, programok, vírusok, férgek, hacker tevékenységek (így különösen, de nem kizárólag a Felhasználó banktitkainak vagy egyéb adatainak jogosulatlan megismerésére irányuló, harmadik személyek által kifejtett hacker tevékenységek), továbbá szükségállapot, sztrájk, háború, lázadás, terrorista cselekmények, természeti katasztrófák (tűzvész, földrengés, vihar), járvány, karantén korlátozások, szállítási és nyersanyag embargó, valamint olyan jogszabályváltozás, amely a Szolgáltató számára olyan helyzetet teremt, amely a szerződés megszüntetését elkerülhetetlenné teszi.

15. PANASZKEZELÉS RENDJE

A jelen pontban meghatározott jogok kizárólag Fogyasztókat illetik meg.

A Szolgáltató célja, hogy valamennyi megrendelést megfelelő minőségben, a Felhasználók teljes megelégedettsége mellett teljesítsen. Amennyiben Fogyasztónak mégis valamilyen panasa van a szerződéssel vagy annak teljesítésével kapcsolatban, úgy panaszát a vevőszolgálat elérhetőségeinél megjelölt telefonon, e-mail címen, vagy levél útján is közölheti.

Szolgáltató a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha a Fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel, s annak egy másolati példányát átadja a Fogyasztónak.

Az írásbeli panaszt a Szolgáltató - ha az Európai Unió közvetlenül alkalmazandó jogi aktusa eltérően nem rendelkezik - 30 napon belül írásban megválaszolja és intézkedik annak közlése iránt. Ennél rövidebb határidőt jogszabály, hosszabb határidőt törvény állapíthat meg. A Szolgáltató köteles a panaszt elutasító álláspontját megindokolni. A panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig megőrzi a Szolgáltató, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatja. A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt a vállalkozás köteles egyedi azonosítószámmal ellátni.

Szolgáltató a telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a Fogyasztónak legkésőbb a fenti határidőn belül megadott érdemi válasszal egyidejűleg megküldi a jegyzőkönyv másolati példányát.

Tájékoztatjuk, hogy a panaszának elutasítása esetén panaszával hatósági vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti, az alábbiak szerint:

Amennyiben a Szolgáltató és Fogyasztó között esetlegesen fennálló fogyasztói jogvita a Szolgáltatóval való tárgyalások során nem rendeződik, a Fogyasztó, a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testülethez fordulhat és kezdeményezheti a békéltető testület eljárását, illetve fordulhat a Szolgáltató székhelye szerint illetékes békéltető testülethez is, továbbá a jelen pontban meghatározott jogérvényesítési lehetőségek állnak nyitva a Fogyasztó számára.

A fogyasztóvédelmi hatóságnál előterjesztett panasz:

A Fogyasztó jogosult panasszal fordulni a Fogyasztó lakóhelye szerinti illetékes Fogyasztóvédelmi hatósághoz. A Fogyasztó jogosult továbbá a területileg illetékes fővárosi és megyei kormányhivatalokhoz fordulni. A kormányhivatalok elérhetőségei megtalálhatók a <https://www.kormanyhivatal.hu/hu/elerhetosegek> weboldalon.

Békéltető Testület eljárása:

Amennyiben a Szolgáltató a Fogyasztó panaszát elutasítja, úgy a Fogyasztó jogosult a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testülethez is fordulni: a békéltető testület eljárása megindításának feltétele, hogy a Fogyasztó a Szolgáltatóval közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését.

A Békéltető Testületekről, azok működéséről bővebb információ itt érhető el:

<https://www.bekeltetes.hu>

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

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

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 Szolgáltató kérésére tanácsot ad a Fogyasztót megillető jogokkal és a fogyasztót terhelő kötelezettségekkel kapcsolatban.

Online adásvételi vagy online szolgáltatási szerződéssel összefüggő határon átnyúló fogyasztói jogvita esetén az eljárásra kizárólag a fővárosi kereskedelmi és iparkamara mellett működő békéltető testület illetékes.

Szolgáltatót a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli. Ennek keretében köteles a válaszirátát megküldeni a békéltető testület számára és a meghallgatáson egyezség létrehozatalára feljogosított személy részvételét biztosítani. 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.

Vitarendezés az Európai Unió online vitarendezési platformján keresztül:

A Fogyasztó panasza esetén igénybe veheti az Unió online vitarendezési platformot. A platform igénybe vétele egy egyszerű regisztrációt igényel az Európai Bizottság rendszerében, [ide kattintva](#).

Ezt követően pedig bejelentkezés után nyújthatja be panaszát a fogyasztó az online honlapon keresztül, amelynek címe:

<https://ec.europa.eu/odr>

A rendelet hatálya közvetlenül kiterjed az Unióban letelepedett, Magyarországon székhellyel rendelkező online adásvételi vagy szolgáltatási szerződésekben érintett kereskedőre, amennyiben közte és a fogyasztó között létrejött online adásvételi vagy szolgáltatási szerződéssel kapcsolatban fogyasztói jogvita merül fel. Online adásvételi szerződéssel összefüggő fogyasztói jogvita esetén lehetőség van arra, hogy a fogyasztók az online vásárláshoz kapcsolódó, akár határon átnyúló jogvitáikat elektronikusan rendezni tudják a fenti linken keresztül elérhető online platformon keresztül beadott elektronikus panasz útján. Ehhez nem kell mást tenni, minthogy a fenti linken elérhető online platformon a fogyasztó beregisztrál, kitölt egy kérelmet hiánytalanul, majd elektronikusan beküldi a Békéltető Testület részére a platformon keresztül. Így a fogyasztók, a távolságok ellenére egyszerűen tudják érvényesíteni jogaikat. Ahhoz, hogy az online vitarendezési platformot használni tudja, előzőleg regisztrálnia kell az Európai Bizottság rendszerében, ki kell töltenie egy kérelmet hiánytalanul, majd elektronikusan beküldeni a Békéltető Testület részére a platformon keresztül. Így a fogyasztók, a távolságok ellenére egyszerűen tudják érvényesíteni jogaikat.

Bírósági eljárás:

A Fogyasztó 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. Amennyiben a Fogyasztó nem fordul békéltető testülethez, vagy az eljárás nem vezetett eredményre, úgy a fogyasztónak a jogvita rendezése érdekében lehetősége van bírósághoz fordulni.

16. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

A Szolgáltató fenntartja a jogot arra, hogy a www.elottra.hu oldalon található információkat, termék és szolgáltatáslistát, termék leírásokat előzetes bejelentés nélkül megváltoztassa, valamint a jelen Szabályzat rendelkezéseit módosítsa.