

## SPATREND GARANCIÁLIS FELTÉTELEK

### SZÁLLÍTÁSI SÉRÜLT TERMÉKEK

Ha a csomag/doboz csomagolása sérültnek tűnik, kérjük tagadja meg a termék átvételét és értesítse a SpaTrend Kft-t a sérülésről. Készítsen fényképet a sérülésről még a felbontás előtt és a hiba rövid leírásával együtt kérjük továbbítsa az [ugyfelszolgalat@spatrend.hu](mailto:ugyfelszolgalat@spatrend.hu)-ra.

### HIBÁS TERMÉK

Amennyiben a terméke elromlott, hiányzik egy alkatrész, szállítási hibás az áru, vagy minőségi kifogása van, kérjük vegye fel a kapcsolatot ürömi üzletünkkel és vigye magával a jótállási jegyet, vagy vásárlást igazoló bizonylatot. Jelezheti panaszát ügyfélszolgálatunk felé e-mailben is, ebben az esetben küldje el a probléma rövid leírását, és csatoljon képet, illetve jótállási jegyet, vagy vásárlást igazoló bizonylatot a kérdéses hibáról az [ugyfelszolgalat@spatrend.hu](mailto:ugyfelszolgalat@spatrend.hu) címre.

Fontos, hogy a hiba felismerését követően a vásárlónak azt mihamarabb jeleznie kell a vállalkozás felé.

### FOGYASZTÓ

Fogyasztó: „a szakmája, önálló foglalkozása, vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy

### VÁLLALKOZÁS

Vállalkozás: „a szakmája, önálló foglalkozása, vagy üzleti tevékenysége körében eljáró személy

## KELLÉKSZAVATOSSÁG

A SpaTrend Kft. hibás teljesítése esetén a vásárló a vállalkozással szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint.

A vásárló saját választása szerint, az alábbi kellékszavatossági igényekkel élhet:

- Javítás vagy csere kérése, kivéve, ha az Ön által választott igény teljesítése lehetetlen, vagy az SpaTrend Kft. számára más kellékszavatossági igény teljesítéséhez képest aránytalan többletköltséggel járna.
- Ha a kijavítást vagy a kicserélést nem kérte, illetve nem kérhette, úgy igényelheti az ellenszolgáltatás arányos leszállítását, vagy adott esetben a szerződéstől is elállhat
- Választott kellékszavatossági jogáról egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban Ön viseli, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra a SpaTrend Kft. adott okot.

Fogyasztó ha hibát észlel, köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított 2 hónapon belül közölni. Ugyanakkor a szerződés teljesítésétől számított éves elévülési határidőn túl a fogyasztó kellékszavatossági jogait már nem érvényesítheti. Kellékszavatossági igényét Ön a SpaTrend Kft.-val szemben (SpaTrend Kft., 2096, Üröm, Kőbánya u.16.) érvényesítheti.

Fogyasztót tájékoztatjuk, hogy 1 éven belül a kellékszavatossági igény érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha a Ön igazolja, hogy a terméket, illetve a szolgáltatást a SpaTrend Kft.

nyújtotta. A teljesítéstől számított 1 év eltelte után azonban már a fogyasztó köteles bizonyítani, hogy az általa felismert hiba már a teljesítés időpontjában is létezett.

Vállalkozás ha hibát észlel, köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul közölni. Ugyanakkor a szerződés teljesítésétől számított 1 éves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait már nem érvényesítheti. Kellékszavatossági igényét Ön a SpaTrend Kft.-vel szemben (SpaTrend Kft., 2096, Üröm. Kőbánya u.16.) érvényesítheti.

Vállalkozót tájékoztatjuk, hogy 1 éven belül a kellékszavatossági igény érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha a Ön igazolja, hogy a terméket, illetve a szolgáltatást a SpaTrend Kft. nyújtotta.

## **TERMÉKSZAVATOSSÁG**

A termékszavatosság csak fogyasztóra vonatkozik.

Termék hibája esetén a fogyasztó választása szerint a fenti kellékszavatossági jogot, vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet.

Ha a fogyasztó termékszavatossági igényt érvényesít, elsődlegesen a hibás termék kijavítását, vagy másodlagosan annak kicserélését kérheti

A termék akkor minősül hibásnak, 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 Fogyasztó a termék gyártó általi forgalomba hozatalától számított két éven belül érvényesítheti. E határidő elteltével e jogosultságát elveszti. Tájékoztatjuk, hogy termékszavatossági igényét kizárólag az ingó dolog gyártójával vagy forgalmazójával szemben gyakorolhatja. A termék hibáját termékszavatossági igény érvényesítése esetén Önnek kell bizonyítania.

Vannak azonban olyan esetek, amikor gyártó (forgalmazó) mentesül termékszavatossági kötelezettsége alól. 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.

Tájékoztatjuk, hogy ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és termékszavatossági igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthet. A termékszavatossági igény eredményes érvényesítése esetén azonban a kicserélt termékre, illetve a kijavított részre vonatkozó kellékszavatossági igényt a gyártóval (forgalmazóval) szemben érvényesíteni lehet.

## KÖTELEZŐ JÓTÁLLÁS

### A kötelező jótállás csak fogyasztókra vonatkozik.

A kötelező jótállás a vonatkozó jogszabályok által elrendelt jótállás (Erről rendelkezik különösen az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet.)

A hivatkozott kormányrendelet szerint a kötelező jótállás időtartama:

- 10 000 forintot elérő, de 100 000 forintot meg nem haladó eladási ár esetén egy év,
- 100 000 forintot meghaladó, de 250 000 forintot meg nem haladó eladási ár esetén két év,
- 250 000 forint eladási ár felett három év.

A fenti, kötelező jótállási határidő alatt érvényesített jogos reklamáció esetén a fogyasztó kijavítást, cserét, árszállítást kérhet vagy elállhat a vásárlástól.

A jótállási határidő a termék átadása, illetve, ha a termék beüzemelését a SpaTrend Kft, vagy annak megbízottja végzi a beüzemelés napjával kezdődik. Ha a fogyasztó az üzembe helyezést a vásárlást követő hat hónapon túl teszi meg, akkor a jótállási határidő kezdő időpontja a fogyasztási cikkek az Ön részére történő átadásának napja lesz.

A jótállás keretébe tartozó hiba esetén a fogyasztó - elsősorban – választása szerint – kijavítást vagy kicserélést követelhet, kivéve, ha a választott jótállási igény teljesítése lehetetlen, vagy ha az a SpaTrend Kft. számára a másik jótállási igény teljesítésével összehasonlítva aránytalan többletköltséget eredményezne, figyelembe véve a szolgáltatás hibátlan állapotban képviselt értékét, a szerződésszegés súlyát és a jótállási igény teljesítésével a fogyasztónak okozott érdeksérelmet.

Ha a SpaTrend Kft. a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta, vagy e kötelezettségének megfelelő határidőn belül, az Ön érdekeit kímélve nem tud eleget tenni, vagy ha Önnek a kijavításhoz vagy a kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt, Ön – választása szerint – a vételár arányos leszállítását igényelheti, vagy elállhat a szerződéstől. Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.

Fogyasztó a választott jogáról másikra térhet át. Az áttéréssel okozott költséget köteles a SpaTrend Kft. részére megfizetni, kivéve, ha az áttérésre a SpaTrend Kft. adott okot, vagy az áttérés egyébként indokolt volt. Ha a Ön a termék meghibásodása miatt a vásárlástól (üzembe helyezéstől) számított három munkanapon belül érvényesít csereigényt, a SpaTrend Kft. nem hivatkozhat aránytalan többletköltségre, hanem köteles a terméket kicserélni, feltéve, hogy a meghibásodás a rendeltetésszerű használatot akadályozza.

A kijavítást vagy kicserélést – a termék tulajdonságaira és az Ön, mint fogyasztó által elvárható rendeltetésére figyelemmel – megfelelő határidőn belül, az Ön érdekeit kímélve kell elvégezni. A SpaTrend Kft.-nek törekednie kell arra, hogy a kijavítást vagy kicserélést legfeljebb tizenöt napon belül elvégezze. Ha a kijavítás vagy a kicserélés időtartama a 15 napot meghaladja, akkor a SpaTrend Kft. köteles tájékoztatni Önt a kijavítás vagy a csere várható időtartamáról. A tájékoztatás a fogyasztó előzetes hozzájárulása esetén, elektronikus úton vagy az Ön által átvétel igazolására alkalmas módon történik.

A kijavítás során a termékbe csak új alkatrész kerülhet beépítésre. A termék kijavítása esetén a jótállás időtartama meghosszabbodik a javításra átadás napjától kezdve azzal az idővel, amely alatt Ön a terméket a hiba miatt rendeltetésszerűen nem használhatta. A jótállási idő a terméknek vagy a termék részének kicserélése (kijavítása) esetén a kicserélt (kijavított) termékre (termék részre), valamint a kijavítás következményeként jelentkező hiba tekintetében újból kezdődik.

Ha a jótállási időtartam alatt a termék első alkalommal történő javítása során a SpaTrend Kft. részéről megállapítást nyer, hogy a termék nem javítható, az Ön eltérő rendelkezése hiányában a SpaTrend Kft. köteles a terméket a fentiek (a termék nem javítható) megállapításától számított 8 napon belül kicserélni. Ha a termék cseréjére nincs lehetőség, a SpaTrend Kft. köteles az Ön által bemutatott, a termék

ellenértékének megfizetését igazoló bizonylaton- az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlán vagy nyugtán- feltüntetett vételárat 8 napon belül az Ön részére visszatéríteni.

Ha a jótállási időtartam alatt a termék 3 alkalommal történő kijavítást követően ismét meghibásodik – az Ön eltérő rendelkezése hiányában, valamint ha a Ptk. kellékszavatosságra vonatkozó rendelkezései alapján Ön nem igényli a vételár arányos leszállítását -, a SpaTrend Kft. köteles a terméket a negyedik meghibásodás bejelentésétől számított 8 napon belül kicserélni. Ha a termék kicserélésére nincs lehetőség, a SpaTrend Kft. köteles az Ön által bemutatott, a termék ellenértékének megfizetését igazoló bizonylaton- az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlán vagy nyugtán- feltüntetett vételárat 8 napon belül az Ön részére visszatéríteni.

Ha a termék kijavítására a kijavítási igény SpaTrend Kft. részére való közlésétől számított harmincadik napig nem kerül sor- az Ön eltérő rendelkezése hiányában - a SpaTrend Kft. köteles a terméket a 30 napos határidő eredménytelen elteltét követő 8 napon belül kicserélni. Ha a termék cseréjére nincs lehetőség, a vállalkozás köteles az Ön által bemutatott, a termék ellenértékének megfizetését igazoló bizonylaton- az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlán vagy nyugtán- feltüntetett vételárat a harmincnapos kijavítási határidő eredménytelen elteltét követő 8 napon belül az Ön részére visszatéríteni.

A jótállási kötelezettség teljesítésével kapcsolatos költségek a SpaTrend Kft.-t terhelik.

A jótállás nem érinti a Fogyasztó jogszabályból eredő – így különösen: kellék- és termékszavatossági (kivéve, ha ugyanazon hiba miatt kíván a Fogyasztó igényt érvényesíteni), illetve kártérítési – jogainak érvényesítését. Fogyasztói jogvita esetén a fogyasztó békéltető testület eljárását is kezdeményezheti. A Szolgáltató székhelye szerint illetékes békéltető testület neve és székhelyének postai címe: Pest Megyei Békéltető Testület; 1055 Budapest, Balassi Bálint utca 25. IV. em. 2. a.

A jótállási igény a jótállási jeggyel érvényesíthető, amelynek nem tehető feltételévé a termék felbontott csomagolásának az Ön által történő visszaszolgáltatása. A jótállási jegy szabálytalan kiállítása vagy a jótállási jegy fogyasztó rendelkezésére bocsátásának elmaradása a jótállás érvényességét nem érinti. Ha a jótállási jegyet nem bocsátották az Ön rendelkezésére, a szerződés megkötését bizonyítottan kell tekinteni, ha az ellenérték megfizetését igazoló bizonylatot - az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlát vagy nyugtát – Ön bemutatja. Ebben az esetben a jótállásból eredő jogok az ellenérték megfizetését igazoló bizonylattal érvényesíthetőek.

Jótállási igényét a SpaTrend Kft.-nél érvényesítheti. Kijavítás iránti igényét email-ben, a garanciális ügyintézőknek jelezheti az [ugyfelszolgalat@spatrend.hu](mailto:ugyfelszolgalat@spatrend.hu) email címen, vagy az alábbi hibabejelentő oldalon: <https://spatrend.hu/kapcsolat/hibabejelentes/>

### **Mikor mentesül a SpaTrend Kft. a jótállási kötelezettsége alól?**

A SpaTrend Kft. a jótállási kötelezettsége alól csak abban az esetben mentesül, ha bizonyítja, hogy a hibát szakszerűtlen üzembe helyezés (kivéve, ha az üzembe helyezést a SpaTrend Kft., vagy annak megbízottja végezte el, illetve kivéve, ha a szakszerűtlen üzembe helyezés a használati-kezelési útmutató hibájára vezethető vissza) vagy ha a hiba oka a teljesítés után keletkezett, például, ha a hibát rendeltetésellenes használat, a használati-kezelési útmutatóban foglaltak figyelmen kívül hagyása (a SpaTrend Kft. felhívja a vásárlók figyelmét arra, hogy a termékek egyes alapanyaga oxidálódhat (rozsdásodhat), így a termékeket mindig a használati-kezelési útmutató szerint kell tárolni és kezelni); helytelen tárolás, helytelen kezelés, rongálás; elemi kár, természeti csapás (vis maior) okozta

Jelen jótállás nem terjed ki nem jóváhagyott tartozékok használatából, nem jóváhagyott változtatásokból eredő illetve szállítás következtében bekövetkezett károkra.

Tájékoztatjuk, hogy ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és jótállási igényt, illetve termékszavatossági és jótállási igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthet, viszont Önt a jótállásból fakadó jogok a fenti, kellékszavatosságról és termékszavatosságról szóló pontban meghatározott jogosultságoktól függetlenül megilletik.

A SpaTrend Kft. helytállási kötelezettségei a normális, rendeltetésszerű háztartási használaton, valamint a termék megfelelő karbantartásán alapulnak.

A SpaTrend Kft. helytállási kötelezettsége nem terjed ki a további, vagy előre nem látható károkra és törésekre, valamint a következő okokból keletkező károkra: helytelen összeszerelés; ha a terméket nem szilárd, gyúlékony felülettel támasztják alá; kereskedelmi használat; termékmódosítások; szállítási károk; termékváltoztatások; gondatlanság; rongálás; helytelen gondozás és karbantartás; szállításkor utakon lévő veszélyek; normális ésszerű kopás; vagy természeti katasztrófák

A rögzített bekötésű, illetve a 10 kg-nál súlyosabb, vagy tömegközlekedési eszközön kézi csomagként nem szállítható terméket – a járművek kivételével – az üzemeltetés helyén kell megjavítani. Ha a javítás az üzemeltetés helyén nem végezhető el, a le- és felszerelésről, valamint az el- és visszaszállításról a forgalmazó gondoskodik.

### **WEBÁRUHÁZBAN RENDELT TERMÉKEK ELÁLLÁSI JOGAI**

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 szabályozása értelmében Fogyasztó a webáruházban megrendelt termék kézhez vételétől számított 14 napon belül indokolás nélkül elállhat a szerződéstől, visszaküldheti a megrendelt terméket.

Az elállási jog gyakorlására nyitva álló idő attól a naptól számított 14 nap elteltével jár le, amelyen Fogyasztó, vagy az általa megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy a terméket átveszi.

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

A termék visszaküldésének költségét a fogyasztónak kell viselnie, a vállalkozás nem vállalta e költség viselését.

A SpaTrend Kft. elutasíthatja azon visszaküldött termék befogadását,

- amelyet nem rendeltetésszerűen használtak, amely a vásárlónál fizikai sérülést szenvedett (különösen, de nem kizárólagosan: kopott, túlzott használat nyomai, karcos állapot, mechanikus és/vagy elektromos sérülés érte).
- amelyet a vásárló nem összes tartozékával és alkatrészével küldött vissza.

Ezen esetekben SpaTrend Kft. nem köteles a termék teljes vételárát visszafizetni.

A fogyasztó szintén nem gyakorolhatja az elállási jogát:

- romlandó vagy minőségét rövid ideig megőrző termék tekintetében;
- olyan termék tekintetében, amely jellegénél fogva az átadást követően elválaszthatatlanul vegyül más termékkel

Szolgáltató a termék visszaérkezését/vagy az elállási nyilatkozat megérkezését követően a fenti jogszabályok értelmében haladéktalanul, de legkésőbb 14 napon belül visszatéríti a kifizetett összeget a Fogyasztó részére, beleértve a megrendeléskor felszámított szállítási díjat is.

A visszatérítés során az eredeti ügylet során alkalmazott fizetési móddal egyező fizetési módot alkalmazunk, kivéve, ha Fogyasztó más fizetési mód igénybevételéhez kifejezetten a hozzájárulását adja; e visszatérítési mód alkalmazásából kifolyólag Fogyasztót semmilyen többletköltség nem terheli.

Fogyasztó köteles az árukat indokolatlan késedelem nélkül, de a szerződéstől való elállására vonatkozó értesítés Szolgáltató részére történő megküldésétől számított 14 napnál semmiféleképpen sem később visszaküldeni, vagy Szolgáltató címen leadni. ( 2096,Üröm. Kőbányai út 16.)

Fogyasztó akkor tartja be a határidőt, ha a 14 napos időszak letelte előtt visszaküldi, vagy átadja a termék(ek)e)t.

Fogyasztónak írásban történő elállás esetén elegendő az elállási nyilatkozatot megküldenie 14 napon belül.

A fogyasztó kizárólag a termék visszaküldésének közvetlen költségét viseli, kivéve, ha a vállalkozás vállalta e költség viselését.

A Szolgáltató nem köteles a Fogyasztó része megtéríteni azon többletköltségeket, amely a Szolgáltató által felkínált legolcsóbb szokásos fuvarozási módtól eltérő szállítási mód választásából adódik.

A fogyasztó csak a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból eredő értékcsökkenésért felel.

A visszatérítést Szolgáltató mindaddig visszatarthatja, amíg vissza nem kapta az áru(ka)t, vagy Fogyasztó bizonyítékot nem szolgáltatott arra vonatkozóan, hogy azokat visszaküldte: a kettő közül a korábbi időpontot kell figyelembe venni.

A termék visszaérkezését követő tizennégy napon belül a Fogyasztó által megadott bankszámlaszámra visszatéríti Szolgáltató a termék vételárát, a szállítási költséggel együtt.

Amennyiben Fogyasztó élni szeretne elállási jogával, annak jelzését megteheti Szolgáltató e-mail címén: [ugyfelszolgalat@spatrend.hu](mailto:ugyfelszolgalat@spatrend.hu)

Az elállási jog nem illeti meg a vállalkozást, azaz az olyan személyt, aki a szakmája, önálló foglalkozása, vagy üzleti tevékenysége körében jár el.

Lehetőség szerint a terméket kérjük gyári csomagolásában, minden kiegészítő tartozékával együtt visszaküldeni. A határidő betartottnak minősül, amennyiben a 14 napos határidő letelte előtt elküldi a terméket (tehát nem kell megérkezni 14 napon belül). A megrendelő viseli az elállási jog gyakorlása miatt az áru visszaszolgáltatásával kapcsolatban felmerülő költségeket.

A Szolgáltató azonban nem köteles a Fogyasztó része megtéríteni azon többletköltségeket, amely a Szolgáltató által felkínált legolcsóbb szokásos fuvarozási módtól eltérő szállítási mód választásából adódik. A Fogyasztó a szerződés megkötésének napja és a termék átvételének napja közötti időszakban is gyakorolja elállási jogát.

Több termék adásvételekor, amennyiben az egyes termékek szállítása eltérő időpontban történik, úgy az utoljára szolgáltatott termék, illetve több tételből vagy darabból álló termék esetén az utoljára kézbesített tételnek vagy darab kézhezvételtől számított 14 napon belül élhet a vásárló az elállási joggal.

### **BEMUTATÓTERMI DARABOK GARANCIÁLIS FELTÉTELEI**

A SpaTrend Kft. (Szolgáltató) bemutatótermi termékei nem tekinthetők új termékeknek, hanem értékcsökkentett termékeknek minősülnek. Ezen termékeknél a kellékszavatossági idő 1 év. Ezen termékeknél az esetlegesen meglévő sérülésekről minden esetben dokumentáció készül, így az eladás pillanatában meglévő sérülésekre nem vonatkozik a kellékszavatosság szabálya.

Bemutatóterméink: Üröm, Törökbálint, Nyíregyháza

## TOVÁBBI JOGÉRVÉNYESÍTÉSI LEHETŐSÉGEK

A Szolgáltató és a Fogyasztó között létrejött szerződések esetében az alábbi jogérvényesítési lehetőségek állnak a fogyasztó rendelkezésére:

Vásárlók könyvébe való bejegyzés. a vásárlók könyve elérhető a Szolgáltató üzleteiben. A bejegyzésre a Szolgáltató 30 napon belül írásban válaszol.

Panasztétel a fogyasztóvédelmi hatóságnál (illetékes kormányhivatalnál): fogyasztói jogsértés esetén a Fogyasztónak lehetősége van panasztételre a fogyasztóvédelmi hatóságnál, aki a panasz elbírálása alapján dönt a fogyasztóvédelmi eljárás megindításáról.

Békéltető testület: a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatban (fogyasztói jogvita) a Vásárlónak lehetősége van békéltető testülethez fordulni. Tájékoztatjuk, hogy a Szolgáltató a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi a békéltető testületi eljárást.

A vállalkozás székhelye szerint illetékes békéltető testület:

### **Pest Megyei Békéltető Testület**

Székhelye: 1055, Budapest. Balassi Bálint u. 25. IV/2.

Levelezési címe: 1055, Budapest. Balassi Bálint u. 25. IV/2.

E-mail cím: pmbekelteto@pmkik.hu

Telefon:+36-1 792-7881

### **Pest Megyei Kormányhivatal**

Cím: Budapest, Városház u. 7, 1052

Telefonszám: (06 1) 485 6900

Fogyasztó lakóhelye/tartózkodási helye szerint megindíthatja az eljárást, elérhetőségi honlapok itt találhatóak: <https://mkik.hu/a-bekelteto-testuletek-teruleti-honlapjai>  
<https://www.kormanyhivatal.hu/hu/elerhetosegek>;

## PANASZKEZELÉS RENDJE

- A Szolgáltató célja, hogy valamennyi megrendelést megfelelő minőségben, a megrendelő teljes megelégedettsége mellett teljesítsen. Amennyiben Felhasználónak mégis valamilyen panasa van a szerződéssel vagy annak teljesítésével kapcsolatban, úgy panaszát e-mailben, vagy a fent jelzett hibabejelentő oldalon megteheti.
- Szolgáltató a panaszt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha a vásárló 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 vásárlónak.
- Az írásbeli panaszt a Szolgáltató 30 napon belül írásban megválaszolja, a panaszt elutasító álláspontját megindokolja. A panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát három évig megőrzi a Szolgáltató és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatja.
- A Szolgáltató tájékoztatja a Fogyasztókat, hogy a panaszaik elutasításai esetén panaszaikkal fogyasztóvédelmi hatósághoz fordulhatnak vagy békéltető testület eljárását kezdeményezhetik.

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 a fogyasztóvédelemért felelős miniszter által rendeletben kijelölt kamara által működtetett békéltető testület illetékes.

A Fogyasztó panasa esetén igénybe veheti az Unió online vitarendezési platformot. A platform igénybevétele 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: <http://ec.europa.eu/odr>.

A 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 az eljárásra területileg illetékes békéltető testületet működtető kamara szerinti megyébe van bejegyezve, a vállalkozás együttműködési kötelezettsége a Fogyasztó igényének megfelelő írásbeli egyezségkötés lehetőségének felajánlására terjed ki.

Amennyiben a Fogyasztó nem fordul békéltető testülethez, vagy az eljárás nem vezetett eredményre, úgy a Fogyasztónak a jogvita rendezése érdekében lehetősége van bírósághoz fordulni. A pert keresetlevéllel kell megindítani a joghatósággal, hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróságnál, belföldi joghatóság esetén ennek részletszabályait a Pp. tartalmazza.

Kelt: Üröm, 2022.augusztus 12.