

Általános szerződési feltételek

ÁSZF

Általános szerződési és felhasználási feltételek

1. Bevezető

Az **Általános Szerződési Feltételek** a Molnárné S. Andrea egyéni vállalkozó (a továbbiakban TulipBag) és a vele szerződéses kapcsolatba lépő vásárló (a továbbiakban Vevő) között létrejövő szerződés általános feltételeit tartalmazza.

A webáruházon keresztüli vásárlás szerződéskötésnek minősül. A szerződés nyelve: magyar. A webáruház nyelve: magyar.

TulipBag fenntartja magának a jogot az **Általános Szerződési Feltételek** külön értesítés és indoklás nélküli módosítására. Vevő felelőssége, hogy az **Általános Szerződési Feltételek** módosítását kövesse. A módosítást követően a webáruház használata az **Általános Szerződési Feltételek** módosításának elfogadását jelenti.

Az **Általános Szerződési Feltételek** Vevő által történő elfogadása a webáruház-szolgáltatás igénybevételének előfeltétele.

2. Az oldal üzemeltetője

TulipBag – Molnárné S. Andrea

Név: Molnárné S. Andrea (egyéni vállalkozó)

Székhely: 1104 Budapest Sörgyár u. 21-25.

Adószám: 66415680142

Nyilvántartási szám: 34831972

Főtevékenység:

479102 Csomagküldő, internetes kiskereskedelem

Vállalkozói tevékenység kezdete: 2013. 11. 04.

Szerződés nyelve: magyar

Email: info@tulipbag.hu

Telefon: +36-30-333-0035

Bankszámlaszám:

12011021-01432588-00100000 Raiffeisen Bank

Honlap (Weboldal): <https://www.tulipbag.hu/>

Tárhelyszolgáltató adatai

Név: UNAS Online Kft.

Székhely: 9400 Sopron, Kőszegi út 14.

Elérhetőség: Telefonszám: +36-99-200-200, E-mail cím: unas@unas.hu

Fogalmak

Felek: Eladó és Vevő (Felhasználó) együttesen

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

Fogyasztói szerződés: olyan szerződés, melynek egyik alanya Fogyasztónak minősül.

3. A szerződés online úton való megkötésének lépései

3.1 Regisztráció

A vásárlás regisztrációhoz kötött, és a Vevő az első vásárlás előtt regisztrálhatja magát a webáruházban. A regisztrációhoz szükséges adatokat teljes körűen ki kell tölteni. A webáruház kínálatának megtekintése és a vásárlói kosár megtöltése nem regisztrációhoz kötött.

Regisztrációt követően a rendszer a megadott elektronikus levélcímre egy visszaigazoló levelet küld.

3.2 Vásárlás

A termék adatlapján rákattint a „**Kosárba**” gombra, akkor a termék belekerül a kosárba, és megtekintheti annak tartalmát.

A vásárlás további folytatásához kattintson a „**Tovább vásárolok**” linkre, mellyel visszakerül az előző termék adatlapjára. (Járjon el az fent leírtak szerint minden megvásárolni kívánt termék esetében.)

Amikor minden óhajtott terméket elhelyezett a kosarában kattintson a „**Kosár tartalma**” dobozra, hogy megtekinthesse annak tartalmát vagy egyből termék behelyezésekor is oda jut. A kosárban a termékeket törölheti, mennyiségüket növelheti vagy csökkentheti, majd a „**Kosár frissítése**” gomb megnyomásával véglegesítheti.

A kosárban található „**Tovább a pénztárhoz**” gombra kattintva haladhat tovább a megrendelés folyamatában.

Amennyiben már regisztrált felhasználónk, belépéskor egyből a pénztárba az adatok ellenőrzéséhez kerül, ellenkező esetben a „**Belépés**” vagy „**Regisztráció**” gombra kell kattintania.

A megrendelés leadásnak utolsó lépéseként a „**Pénztár**”-ban található, Barion esetén a „**Fizetés Barionnal**” gombra, utánvételes fizetés esetén pedig a „**Megrendelés elküldése**” gombra kattintson, amellyel rendelését elküldi nekünk.

Vevő a megrendelés végleges elküldésével kijelenti, hogy a jelen **Általános Szerződési Feltételek**et elfogadja és magára nézve kötelezőnek ismeri el. A megrendelésre az adott megrendelés időpontjában érvényes **Általános Szerződési Feltételek** vonatkoznak.

TulipBag a **megrendelhető** áruk darabszámát korlátozhatja.

TulipBag a Vevő megrendelésének megérkezését a Vevő felé elektronikus úton visszaigazolja. A megrendelés Vevő által történő végleges elküldése és a megrendelés megérkezésének visszaigazolása még nem minősül szerződéskötésnek. Amennyiben e visszaigazolás a Vevő megrendelésének elküldésétől számított legkésőbb 3 munkanapon belül a Vevőhöz nem érkezik meg, a Vevő mentesül az ajánlati kötöttség vagy szerződéses kötelezettség alól. A megrendelés és annak visszaigazolása akkor tekintendő az TulipBaghez, illetve a Vevőhöz megérkezettnek, amikor az számára hozzáférhetővé válik.

TulipBag akkor fogadja el a megrendelést, ha Vevő a megrendeléshez szükséges valamennyi információt helyesen a TulipBag rendelkezésére bocsátotta a regisztráció során vagy a megrendelés időpontjában. A hibás adatokból eredő téves teljesítésből eredő károkért TulipBag felelősséget nem vállal, az ebből eredő költségeket a Vevő viseli, illetve köteles megtéríteni TulipBag részére.

A megrendelés elfogadását vagy elutasítását TulipBag külön elektronikus levélben igazolja vissza a Vevő felé. A megrendelés TulipBag által történő elfogadása esetén a szerződés létrejön. A megrendelés elfogadására irányuló elektronikus levél hiányában is létrejön a szerződés akkor, ha TulipBag a megrendelt terméket vagy szolgáltatást leszállítja a Vevő részére.

3.3 Fizetés

Vevő az összes járulékos költséggel növelt teljes vételár kifizetésénél az alábbi fizetési módok közül választhat:

3.3.1. Barion

Az online bankkártyás és egyéb fizetési módok a Barion rendszerén keresztül valósulnak meg. A bankkártya, illetve egyéb fizetéssel kapcsolatos adatok a kereskedőhöz nem jutnak el. A szolgáltatást nyújtó Barion Payment Zrt. a Magyar Nemzeti Bank felügyelete alatt álló intézmény, engedélyének száma: H-EN-I-1064/2013.

A Barion egy elektronikus fizetéseket lebonyolító szolgáltatás, aminek segítségével a Vevő Visa, Visa Electron, Mastercard, Maestro vagy Amex bankkártyával fizethet online áruházunkban, akár regisztráció nélkül is. Lehetősége van Barion egyenlegről is kiegyenlíteni a termék árát. A bankkártyás fizetéshez nem kötelező a regisztráció, elég megadni a bankkártya számát, a lejárat dátumot és a hátoldalon található CVC kódot, valamint egy működő email címet. Ha a felhasználónak nincs bankkártyája, fizetéshez használhatja az előre feltöltött Barion egyenlegét, amelyet átutalással vagy készpénz befizetéssel tud feltölteni, illetve amire ismerősei is tudnak pénzt küldeni. Ebben az esetben email cím és jelszó megadásával kezdeményezhető a fizetés. [További tudnivalók](#)

3.3.2. Utánvétel

Vevőnek az elfogadott megrendelés vételárát TulipBag által történő teljesítést követően van lehetősége a postai csomag vagy foxpost csomag átvételekor kifizetni, közvetlenül a csomagkézbesítőnek.

3.3.3. Személyes átvétel

Amennyiben Vevő a személyes átvétel szállítási módot választotta, lehetősége van előre egyeztetett időpontban készpénzben kifizetni a rendelést.

A TulipBag fenntartja a jogot bármely fizetési mód átmeneti szüneteltetésére vagy végleges megszüntetésére.

A számla elektronikusan a Vevő váltal megadott/regisztrált e-mail címre vagy az áru átadásával egyidejűleg kerül átadásra a Vevő részére. TulipBag fenntartja a jogot ennek megválasztására.

3.4. Szállítás

Bankkártyás fizetés esetén a fizetéstől számított legkésőbb 5 munkanapon belül teljesül a kifizetett termék csomagküldő cégnek(Magyar Posta, Foxpost) történő átadása.

Vevő kizárólag a Magyar Köztársaság területére kérhet szállítást. Ettől eltérő szállítási címre történő szállítás a TulipBag és Vevő egyedi megállapodását követően lehetséges.

Vevő az alábbi szállítási, illetve átvételi módok közül választhat:

3.4.1. MPL Posta

A vételár TulipBag bankszámláján történő jóváírását követően vagy utánvételes fizetési módot választva MPL üzleti csomagként kerül kiszállításra.

3.4.2. Foxpost

A vételár TulipBag bankszámláján történő jóváírását követően vagy utánvételes fizetési módot választva Foxpost üzleti csomagként kerül kiszállításra.

3.4.3. Személyes átvétel

Amennyiben Vevő a személyes átvétel szállítási módot választotta, lehetősége van a terméket személyesen is átvenni. A személyes átvétel előre egyeztetett időben és helyen történik. A személyes átvételre a megrendelés elfogadását követő 2 héten belül kerül sor, ellenkező esetben úgy tekintjük, hogy a Vevő elállt rendelésétől.

Vevő kötelezettséget vállal a megrendelt termék átvételére. Az ennek elmulasztásából eredő károkért a TulipBag semmilyen felelősséget nem vállal, a károkat és a többletköltségeket (pl. ismételt kiszállítás, munkaidőn kívüli szállítás, visszaszállítás stb.) a Vevő viseli.

A **Vevő** köteles az átvétel időpontjában a küldeményt tételesen ellenőrizni. Az ellenőrzés a termékhez kapcsolódó dokumentumokra (számla) is kiterjed. Ezt követően hiányosságokra vonatkozó reklamációt a TulipBag nem fogad el.

A TulipBag fenntartja a jogot bármely szállítási mód átmeneti szüneteltetésére vagy végleges megszüntetésére.

3.4.4. Szállítási költségek

A szállítás és átvétel kapcsán a SuziartBag által felszámított, Vevőt terhelő díjak, költségek:

Foxpost házhozszállítás előre fizetés esetén: 2390 Ft

Fopost házhozszállítás utánvétel esetén: 2590 Ft

Foxpost csomagautomatába előre fizetés esetén: 1190 Ft

foxpost csomagautomatába utánvétel esetén: 1490 Ft

MPL üzleti csomag csomagautomatába előre fizetés esetén: 1190 Ft

MPL üzleti csomag csomagautomata utánvétel esetén: 1490 Ft

MPL üzleti csomag házhozszállítás előre fizetés esetén: 1590 Ft

MPL üzleti csomag házhozszállítás utánvétel esetén: 2590 Ft

A küldemények típusától és súlyától függően mindenkor hatályos üzleti postai díjszabás vagy üzleti Foxpost díjszabás szerint. A TulipBag a postai díjszabásban található díjat áfával növelten számlázza Vevő felé.

Személyes átvétel: Ingyenes

4. Garancia

Termékeinkre **6 hónap garanciát vállalunk**. Amennyiben a termék meghibásodik, elszakad, azt díjtalanul megjavítjuk.

A garancia nem vonatkozik a nem rendeltetésszerű használatból eredő károkra.

4.1 Elállási jog

Az elállási jog gyakorlására a távollevők között kötött szerződésekről szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 20. §-ban foglaltak az irányadók.

A Vevő a szerződéstől tizennégy napon belül indokolás nélkül elállhat.

A Vevő viseli az elállási jog gyakorlása miatt a termék visszaszolgáltatásával kapcsolatban felmerült költségeket. A Vevőt ezenfelül egyéb költség nem terheli. A TulipBag azonban követelheti a termék nem rendeltetésszerű használatából eredő kárának megtérítését.

Vevő kizárólag sérülésmentes, hiánytalan csomagolású termék visszaszolgáltatása esetén jogosult az elállási jog gyakorlására.

TulipBag és a Vevő eltérő megállapodása hiányában Vevő nem gyakorolhatja az elállási jogot olyan termék értékesítése esetében, amely a Vevőszemélyéhez kötött, illetve amelyet a Vevő utasításai alapján vagy kifejezett kérésére állítottak elő, vagy amely természeténél fogva nem szolgáltatható vissza vagy gyorsan romlandó.

Természeténél fogva nem szolgáltatható vissza különösen, de nem kizárólag az a termék, amely a visszaküldést követően ismételtelen már nem értékesíthető más vásárló részére. Ennek oka lehet többek között a rendeltetésszerű használatbavétel által okozott,

visszafordíthatatlan változás is.

Ha Ön elállási/felmondási jogával élni kíván, elállási/felmondási szándékát tartalmazó egyértelmű nyilatkozatát köteles eljuttatni (például postán 2084, Pilisszentiván, Klapka u. 1032.), vagy elektronikus úton küldött levél útján az alábbi címre: info@tulipbag.hu. Elállási/felmondási nyilatkozat (*hivatkozás beszúrása a nyilatkozat-mintával*).

A fogyasztót terheli annak bizonyítása, hogy a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 20. §-ban meghatározott elállási és felmondási jogot a rendeletben foglaltakkal összhangban gyakorolta.

Ha a Vevő eláll ettől a szerződéstől, haladéktalanul, de legkésőbb az Vevő elállási nyilatkozatának kézhezvételétől számított 14 napon belül visszatérítjük a Vevő által teljesített valamennyi ellenszolgáltatást, ideértve a fuvarozási költséget is (kivéve azokat a többletköltségeket, amelyek amiatt merültek fel, hogy a Vevő az általunk felkínált, legolcsóbb szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási módot választott.) A visszatérítés során az eredeti ügylet során alkalmazott fizetési móddal egyező fizetési módot alkalmazunk, kivéve, ha a Vevő más fizetési mód igénybevételéhez kifejezetten a hozzájárulását adja; e visszatérítési mód alkalmazásából kifolyólag a Vevőt semmilyen többletköltség nem terheli. A visszatérítést mindaddig visszatarthatjuk, amíg vissza nem kaptuk a terméket, vagy a Vevő nem igazolta, hogy azt visszaküldte: a kettő közül a korábbi időpontot kell figyelembe venni.

Ön köteles számunkra terméket indokolatlan késedelem nélkül, de legkésőbb elállási nyilatkozatának közlésétől számított 14 napon belül visszaküldeni vagy átadni. A határidő betartottnak minősül, ha a 14 napos határidő letelte előtt elküldi a terméket.

A termék visszaküldésének közvetlen költségét Ön viseli. Ön kizárólag akkor vonható felelősségre a termékben bekövetkezett értékesítéskéséért, ha az a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használat miatt következett be.

5. Adatvédelem

TulipBag a regisztráció és/vagy a megrendelés során a Vevő által megadott adatokat a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény és az egyének védelméről a személyes adatok gépi feldolgozása során, Strasbourgban, 1981. január 28. napján kelt Egyezmény kihirdetéséről szóló 1998 évi VI. törvény rendelkezései szerint kezeli.

Az webáruház használata során rendelkezésére bocsátott személyes adatait bizalmasan kezeljük, harmadik fél részére nem adjuk át.

Vevő felhatalmazza **TulipBaget**, hogy a megrendelés teljesítése érdekében beszállítóinak átadja a megrendelés teljesítéséhez szükséges személyes adatokat, amely személyek ezen adatokat kizárólag a megrendelés teljesítéséhez használhatják.

Az adatok Vevő által nem megfelelő biztonsággal történő kezeléséért a felelősség Vevőt terheli.

A webáruház böngészése során technikai információk kerülnek rögzítésre (például naplófájlok formájában, amelyek tartalmazzák a felhasználó IP címét, az időpontot, a meglátogatott oldal URL-jét), amely személyes azonosításra nem használható, de statisztikai célokat szolgál. A rendszer adatokat tárol a felhasználó számítógépén is úgynevezett sütik formájában (cookie). A sütik a felhasználó személyének azonosítására nem alkalmasak, és a munkamenet idején élnek.

A webáruház rendszer használatához a böngészőjében a cookie-k használatát engedélyezni szükséges, e nélkül bizonyos funkciók működésképtelenek.

A megrendelt termékről számla készül, melynek tárolása a hatályos jogszabályokban előírt módon és ideig tárolásra kerül.

Adatainak törlését a rendszerből, módosítását bármikor írásban kérheti, de ettől független módon törölheti magát az esetlegesen hírlevélre feliratkozottak listájáról, anélkül hogy regisztrációja törlésre kerülne. A hírlevélről leiratkozni vagy levélben, e-mailben, vagy a hírlevelek alján található „Leiratkozás” link segítségével is megteheti.

5.1. Szerzői jog

A jelen honlap tartalmát szerzői jog védi. A honlapon szereplő információk, képek és egyéb anyagok, a webáruház grafikai megjelenése és grafikai elemei, a webáruházban megvásárolható termékek neve, képe, márkája és egyéb elemek és megnevezések csak a webáruházban történő vásárlás céljára szolgálnak.

Minden egyéb felhasználás a TulipBag írásbeli engedélye nélkül tilos, különös tekintettel az adatbázisokba történő rögzítésre, sokszorosításra és a reklámcélú felhasználás bármely formájára, valamint harmadik félnek történő továbbításra, valamennyi esetben részben vagy átdolgozott formában is.

5.2. TulipBag felelőssége

A TulipBag nem vállal felelősséget a webáruháznak, valamint annak tartalmának elérhetőségéért és működéséért. A TulipBag nem felelős semmilyen kárért, amely a webáruházhoz való csatlakozás miatt következett be. A TulipBag nem vállal felelősséget olyan hibák esetén, amelyek megakadályozzák a webáruház akadálytalan működését és a weboldalon történő vásárlást, továbbá, ha a működési hibával összefüggésben az Interneten küldött és fogadott adat elveszik. A TulipBag nem vállal felelősséget a webáruház használata során fellépő szoftver, kommunikációs, vagy egyéb technikai hibákért.

A TulipBag nem vállal felelősséget az elírási hibákért, a webáruházban elhelyezett információk helyességéért, valóságtartalmáért, különös tekintettel a téves ármegjelölésre.

A webáruházban található képek illusztrációk, az eltérésekért a TulipBag felelősséget nem vállal.

A TulipBag fenntartja magának a jogot a webáruház részleges vagy teljes megszüntetésére, megváltoztatására és szüneteltetésére bármilyen okból, előzetes értesítés nélkül, az ebből eredő közvetlen, közvetett vagy egyéb károkért a TulipBag felelősséget nem vállal.

5.3. Vevő felelőssége

Vevő kijelenti, hogy az Internet technikai és műszaki korlátait ismeri, a technológiával együtt járó hibalehetőségeket és kockázatokat elfogadja. Ennek megfelelően tudatában van annak, hogy az Interneten keresztül rendelkezésre bocsátott információk hitelessége, helyessége és teljessége nem garantálható.

Vevő felelőssége a számítógépén tárolt adatok megvédése, különös tekintettel a webáruházba való bejelentkezéshez szükséges adatokra. A TulipBag nem vállal felelősséget a felhasználói adatok Vevő tudtával vagy tudta nélküli illetéktelen használatából eredő károkért. Vevő felelősséggel tartozik a saját adatainak illetéktelen használatával a TulipBag vagy bármely harmadik személynek okozott károkért.

Vevő tudomásul veszi, hogy megrendelése jóváhagyásával jelen **Általános Szerződési Feltételek**et elfogadja, az itt leírtak be nem tartásával szerződésszegést követ el.

Vevő köteles a regisztrációnál megadott adataiban bekövetkezett változásokat átvezetni, különös tekintettel a szállítási címre. Az ennek elmulasztásából eredő többletköltségeket és károkat Vevő viseli.

Vevő vállalja, hogy az általa jóváhagyott rendelésekben megrendelt árut és szolgáltatást tartalmazó küldemények átvételéről és kifizetéséről gondoskodik az **Általános Szerződési Feltételek**ben szereplő fizetési módoknak megfelelően. Amennyiben a küldemény kézbesítése Vevő hibájából megghiúsul, az ebből eredő többletköltségeket és károkat a Vevő viseli.

A TulipBag tulajdonjog fenntartással él mindaddig, amíg Vevő a megrendelés ellenértékét teljes mértékben meg nem fizeti.

5.4. Jogorvoslati lehetőség

A Fogyasztó **szóban vagy írásban közölheti a Vállalkozással a panaszát**, amely a Vállalkozásnak, illetve a Vállalkozás érdekében vagy javára eljáró személynek az áru fogyasztók részére történő forgalmazásával, illetve értékesítésével közvetlen kapcsolatban álló magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozik.

A szóbeli panaszt a Vállalkozás köteles azonnal megvizsgálni, és szükség szerint orvosolni. Ha a Fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Vállalkozás a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a Fogyasztónak átadni. Telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a Fogyasztónak legkésőbb 30 napon belül - az írásbeli panaszra adott válasza vonatkozó előírásoknak megfelelően - az érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni. Egyebekben pedig az írásbeli panaszra vonatkozóan az alábbiak szerint köteles eljárni.

Az írásbeli panaszt a Vállalkozás - ha az Európai Unió közvetlenül alkalmazandó jogi aktusa vagy belföldi jogszabály eltérően nem rendelkezik - a beérkezését követően **harminc napon belül köteles írásban érdemben megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt.** A panaszt elutasító álláspontját a Vállalkozás indokolni köteles. A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt a Vállalkozás köteles egyedi azonosítószámmal ellátni.

A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

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

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

A panasz elutasítása esetén a Vállalkozás köteles a Fogyasztót írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell továbbá az illetékes hatóság, illetve a Fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. A tájékoztatásnak arra is ki kell terjednie, hogy a Vállalkozás a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást.

Amennyiben az Eladó és a Fogyasztó között esetlegesen fennálló fogyasztói jogvita a tárgyalások során nem rendeződik, az alábbi jogérvényesítési lehetőségek állnak nyitva a fogyasztó számára:

Panasztétel a **fogyasztóvédelmi hatóságoknál**. Amennyiben a Fogyasztó fogyasztói jogainak megsértését észleli, jogosult panasszal fordulni a lakóhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatósághoz. A panasz elbírálását követően a hatóság dönt a fogyasztóvédelmi eljárás lefolytatásáról. A fogyasztóvédelmi elsőfokú hatósági feladatokat a Fogyasztó lakóhelye szerint illetékes járási, illetve kerületi hivatalok látják el, ezek listája itt található: <http://jarasinfo.gov.hu/>

Bíróági eljárás: A Fogyasztó jogosult a fogyasztói jogvitából származó követelésének bíróság előtti érvényesítésére polgári peres eljárás keretében a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény rendelkezései szerint.

Tájékoztatjuk, hogy Ön a Vállalkozással szemben fogyasztói panasszal élhet. Amennyiben az Ön fogyasztói panaszát elutasítjuk, úgy Ön jogosult az Ön lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes **békéltető testülethez is fordulni:** a békéltető testület eljárása megindításának feltétele, hogy a Fogyasztó az érintett vállalkozással közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését. Az eljárásra - a Fogyasztó erre irányuló kérelme alapján - az illetékes testület helyett a Fogyasztó kérelmében megjelölt békéltető testület illetékes.

A Vállalkozást a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli.

Ennek keretében fennáll a vállalkozásoknak a békéltető testület felhívására történő **válaszirat megküldési kötelezettsége**, továbbá kötelezettséggé kerül rögzítésre a békéltető testület előtti **megjelenési kötelezettség** („meghallgatáson egyezség létrehozatalára feljogosított személy részvételének biztosítása”).

Amennyiben a Vállalkozás székhelye vagy telephelye nem a területileg illetékes békéltető testületet működtető kamara szerinti megyébe van bejegyezve, a Vállalkozás együttműködési kötelezettsége a Fogyasztó igényének megfelelő írásbeli egyezségkötés lehetőségének felajánlására terjed ki.

A békéltető testület hatáskörébe tartozik a fogyasztói jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezése. A békéltető testület feladata, hogy megkísérelje a fogyasztói jogvita rendezése céljából egyezség létrehozását a Felek között, ennek eredménytelensége esetén az ügyben döntést hoz a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében. A békéltető testület a Fogyasztó vagy a Vállalkozás kérésére tanácsot ad a Fogyasztót megillető jogokkal és a Fogyasztót terhelő kötelezettségekkel kapcsolatban.

A békéltető testület eljárása a Fogyasztó kérelmére indul. A kérelmet a békéltető testület elnökéhez kell írásban benyújtani: az írásbeliség követelményének levél, távirat, távgépíró vagy telefax útján, továbbá bármely egyéb olyan eszközzel is elegendő lehet tenni, amely a címzett számára lehetővé teszi a neki címzett adatoknak az adat céljának megfelelő ideig történő tartós tárolását, és a tárolt adatok változatlan formában és tartalommal történő megjelenítését.

A kérelemnek tartalmaznia kell

1. a Fogyasztó nevét, lakóhelyét vagy tartózkodási helyét,
2. a fogyasztói jogvitával érintett Vállalkozás nevét, székhelyét vagy érintett telephelyét,
3. a Fogyasztó által az illetékes békéltető testület helyett kérelmezett testület megjelölését,
4. a Fogyasztó álláspontjának rövid leírását, az azt alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait,
5. a Fogyasztó nyilatkozatát arról, hogy a Fogyasztó az érintett Vállalkozással közvetlenül megkísérelte a vitás ügy rendezését,
6. a Fogyasztó nyilatkozatát arra nézve, hogy az ügyben más békéltető testület eljárását nem kezdeményezte, közvetítői eljárás nem indult, keresetlevél beadására, illetve fizetési meghagyás kibocsátása iránti kérelem előterjesztésére nem került sor,
7. a testület döntésére irányuló indítványt,
8. a Fogyasztó aláírását.

A kérelemhez csatolni kell azt az okiratot, illetve annak másolatát (kivonatát), amelynek tartalmára a Fogyasztó bizonyítékként hivatkozik, így különösen a Vállalkozás írásbeli nyilatkozatát a panasz elutasításáról, ennek hiányában a Fogyasztó rendelkezésére

álló egyéb írásos bizonyítékot az előírt egyeztetés megkísérléséről.

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

A békéltető testületekről bővebb információ itt érhető el: <http://www.bekeltetes.hu>

A területileg illetékes békéltető testületekről bővebb információ itt érhető el: <http://www.bekeltetes.hu/index.php?id=testuletek>

Az egyes területileg illetékes békéltető testületek elérhetőségei:

Baranya Megyei Békéltető Testület

Cím: 7625 Pécs, Majorossy I. u. 36.

Telefonszám: +36-72-507-154

E-mail: info@baranyabekeltetes.hu

Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület

Cím: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.

Telefonszám: +36-76-501-525, +36-76-501-532

Fax: +36-76-501-538

E-mail: bekeltetes@bacsbekeltetes.hu

Honlap: www.bacsbekeltetes.hu

Békés Megyei Békéltető Testület

Cím: 5600 Békéscsaba, Penza ltp. 5.

Telefonszám: +36-66-324-976

Fax: +36-66-324-976

E-mail: bekeltetes@bmkik.hu

Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Békéltető Testület

Cím: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.

Telefonszám: +36-46-501-091 (új ügyek); +36-46-501-871 (folyamatban lévő ügyek)

E-mail: bekeltetes@bokik.hu

Honlap: www.bekeltetes.borsodmegye.hu

Budapesti Békéltető Testület

Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.

Telefonszám: +36-1-488-2131

E-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu

Honlap: bekeltet.bkik.hu

Csongrád Megyei Békéltető Testület

Cím: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.

Telefonszám: +36-62-554-250/118

E-mail: bekelteto.testulet@csmkik.hu

Fejér Megyei Békéltető Testület

Cím: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.

Telefonszám: +36-22-510-310

Fax: +36-22-510-312

E-mail: bekeltetes@fmkik.hu

Győr-Moson-Sopron Megyei Békéltető Testület

Cím: 9021 Győr, Szent István út 10/a.

Telefonszám: +36-96-520-217

E-mail: bekeltetotestulet@gymskik.hu

Hajdú-Bihar Megyei Békéltető Testület

Székhely / Ügyintézés címe: 4025 Debrecen, Petőfi tér 10. / 4025 Debrecen, Vörösmarty u. 13-15.

Telefonszám: +36-52-500-710; +36-52-500-745

Fax: +36-52-500-720

E-mail: bekelteto@hbkik.hu

Heves Megyei Békéltető Testület

Cím: 3300 Eger, Hadnagy utca 6. földszint

Telefonszám: +36-36-416-660/105 mellék

E-mail: bekeltetes@hkik.hu

Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Békéltető Testület

Cím: 5000 Szolnok, Verseggy park 8. III. emelet 303-304. szoba

Telefonszám: +36-20-373-2570

E-mail: bekeltetotestulet@iparkamaraszolnok.hu

Komárom-Esztergom Megyei Békéltető Testület

Cím: 2800 Tatabánya, Fő tér 36.

Telefonszám: +36-34-513-010

Fax: +36-34-316-259

E-mail: bekeltetes@kemkik.hu

Honlap: www.kemkik.hu; <https://www.kembekeltetes.hu/>

Nógrád Megyei Békéltető Testület

Cím: 3100 Salgótarján, Mártírok útja 4. fsz 14.

Telefonszám: +36-32-520-860

Fax: +36-32-520-862

E-mail: nkik@nkik.hu

Honlap: www.nkik.hu

Pest Megyei Békéltető Testület

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

Telefonszám: +36-1-792-7881

E-mail: pmbekelteto@pmkik.hu

Somogy Megyei Békéltető Testület

Cím: 7400 Kaposvár, Anna u. 6.

Telefonszám: +36-82-501-000; +36-82-501-026

E-mail: skik@skik.hu

Honlap: www.skik.hu

Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Békéltető Testület

Cím: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.

Telefonszám: +36-42-420-180

Fax: +36-42-420-180

E-mail: bekelteto@szabkam.hu

Tolna Megyei Békéltető Testület

Cím: 7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25.

Telefonszám: +36-74-411-661

Fax: +36-74-411-456

E-mail: kamara@tmkik.hu; monus.greta@tmkik.hu

Vas Megyei Békéltető Testület

Cím: 9700 Szombathely, Rákóczi Ferenc u. 23.

Telefonszám: +36-94-312-356; +36-94-506-645; +36-30-9566-708

E-mail: bea@vmkik.hu

Veszprém Megyei Békéltető Testület

Cím: 8200 Veszprém, Radnóti tér 1.; Pf.: 220

Telefonszám: +36-88-814-111

Fax: +36-88-412-150

E-mail: info@bekeltetesveszprem.hu

Honlap: www.bekeltetesveszprem.hu

Zala Megyei Békéltető Testület

Cím: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi u. 24.

Telefonszám: +36-92-550-513

Fax: +36-92-550-525

E-mail: zmbekelteto@zmkik.hu

Honlap: www.bekeltetesveszprem.hu

Online vitarendezési platform

Az Európai Unió Bizottsága létrehozott egy honlapot, amelybe a Fogyasztók beregisztrálhatnak, így ezen keresztül lehetőségük nyílik arra, hogy online vásárláshoz kapcsolódó jogvitáikat ezen keresztül rendezzék egy kérelem kitöltésével, elkerülve a bírósági eljárást. Így a Fogyasztók tudják érvényesíteni jogaikat anélkül, hogy például a távolság meggátolná őket ebben.

Ha Ön panaszt kíván tenni egy, az interneten vásárolt termékkel vagy szolgáltatással kapcsolatban, és nem akar feltétlenül bírósághoz fordulni, igénybe veheti az online vitarendezés eszközét.

A portálon Ön és a Vállalkozás, akivel szemben panasszal élt, közösen kiválaszthatják a panasz kezelésével megbízni kívánt vitarendezési testületet.

Az online vitarendezési platform itt érhető el: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show&lng=HU>