ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

1. **A Szolgáltató adatai:**

Vállalkozó neve:	Vizuál Biztonság Kft.
Székhely:	3531 Miskolc, Salétrom utca 54.
Nyilvántartási szám:	05 09 032698
Nyilvántartást vezető szerv:	Nemzeti Adó- és Vámhivatal
Adószám:	27916465-2-05
Telefonszám:	+36205216564
E-mail cím:	info@vizualbiztonsag.hu

A tárhelyszolgáltató adatai:

Név:	CWeb Hosting Kft.
Székhely/telephely:	1173 Budapest, Borsó utca 12-32C ILPH 1/2
Adószám:	32069473-1-42
E-mail-cím:	support@cweb.hu

Szolgáltató tekintetében, a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény szerinti magatartási kódex nem áll rendelkezésre. A Szolgáltató a Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Kereskedelmi és Iparkamara tagja.

2. **Fontosabb fogalom meghatározások:**

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

- **Szolgáltató:** a szolgáltatást nyújtó természetes, illetve jogi személy vagy jogi személyiség nélküli szervezet. A szolgáltatás nyújtója (ideértve a termék forgalmazást is).

- **Fogyasztó:** az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.

- **Szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés:** az adásvételi szerződéstől eltérő bármely olyan szerződés, amelynek értelmében a Szolgáltató a Vásárló részére szolgáltatást nyújt, vagy szolgáltatás nyújtását vállalja, a Vásárló pedig megfizeti, vagy vállalja, hogy megfizeti a szolgáltatás ellenértékét.

- **Termék:** a Szolgáltató által forgalomba hozott és értékesítésre szánt minden birtokba vehető forgalomképes ingó dolog, mely a szerződés tárgyát képezi.

- **Vásárló:** minden olyan természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, akinek/amelynek a részére Szolgáltató terméket, vagy szolgáltatást ad el.

3. Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége:

A Szolgáltató a hatályos Általános Szerződési Feltételek elnevezésű dokumentumot weboldalán teszi közzé, vagy elektronikus levélben küldi el a Vásárló részére.

4. Az Általános Szerződési Feltételek tartalma:

Jelen Általános Szerződési Feltételek a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatásokat igénybe vevő Vásárló jogait és kötelezettségeit, a szerződő felek közötti megállapodás feltételeit tartalmazza. Az Általános Szerződési Feltételek érvényesek a Szolgáltató által szervezett szolgáltatásra való jelentkezés, valamint a Szolgáltatótól történő vásárlás esetén. Ezen feltételek általános szerződési feltételeknek minősülnek, a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Kormányrendelet rendelkezéseinek megfelelő tájékoztatást, szabályozást tartalmaznak. A jelen Általános Szerződési Feltételek bizonyos rendelkezései kizárólag a Fogyasztóként eljáró Vásárlókra vonatkoznak.

A Vásárló, ha a Szolgáltató szolgáltatásait igénybe kívánja venni, köteles elfogadni a jelen Általános Szerződési Feltételek rendelkezéseit, amit a weboldalon található űrlapon elhelyezett jelölő négyzet kiválasztásával, vagy elektronikus levélben történő visszaigazolással tehet meg. Az Általános Szerződési Feltételek rendelkezéseinek elfogadása esetén a jelen Általános Szerződési Feltételek szerinti szerződés jön létre a Szolgáltató és a Vásárló között. Amennyiben a Szolgáltató a szolgáltatási díj, vagy a vételár megfizetését megelőzően, szabályszerűen közzéteszi, vagy elküldi a Vásárló részére a jelen Általános Szerződési Feltételek elnevezésű dokumentumot, de a Vásárló az Általános Szerződési Feltételek elfogadásával kapcsolatban nem küld visszajelzést a Szolgáltató részére, azonban a szolgáltatási díj, vételár összegét megfizeti a Szolgáltató részére, úgy kell tekinteni, hogy a Vásárló az Általános Szerződési Feltételek rendelkezéseit elfogadta.

5. Az Általános Szerződési Feltételek hatálya:

Jelen Általános Szerződési Feltételek 2024.07.29. napján lép hatályba, ez megegyezik az Általános Szerződési Feltételek közzétételének napjával. Az Általános Szerződési Feltételek rendelkezései a hatálybalépés napjától valamennyi Vásárlóra és vásárlásra hatályosak.

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

Az Általános Szerződési Feltételek a Szolgáltató által nyújtott, az alábbiakban megnevezett szolgáltatásokra terjednek ki: a Szolgáltató által szervezett szolgáltatásokon való részvétel (online és személyes formában egyaránt), termékek megvásárlása. A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások igénybevételére az a személy jogosult, aki megrendelte a terméket, vagy szolgáltatást, a megrendelés elfogadását a Szolgáltató visszaigazolta, a szolgáltatási

díjat/vételárat megfizette Szolgáltató részére és jelen Általános Szerződési Feltételek rendelkezéseit elfogadta.

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

Az Általános Szerződési Feltételek a fentiekben nevesített szolgáltatások vonatkozásában, az ezen szolgáltatások igénybevétele során a szerződő felek között keletkező jogokat és kötelezettségeket szabályozza.

6. A szerződés létrejötte, a szerződés megszüntetése:

Termék, szolgáltatás vásárlása:

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

A Szolgáltató által forgalmazott termékek és az általa nyújtott megvásárolható szolgáltatások a weboldalon (www.vizualbiztonsag.hu) kerülnek bemutatásra, a weboldalon található termékek és szolgáltatások képezik a Szolgáltató és a Vásárló közötti szerződés tárgyát.

A weboldalon a „TEKNIM Tűzjelző” menüpontra kattintva érhetők el az egyes termékek, szolgáltatások, melyek termékkategóriákra bontva is megtekinthetők. Az egyes kategóriák a weboldal bal szélén találhatóak, a „Kategóriák” felirat alatt. A termék nevére kattintva nyithatók meg az egyes termékekkel kapcsolatos részletes információk. A fényképeken esetlegesen látható dekorációs elemek nem részei a terméknek, kivéve, ha az a termékleírásban külön kiemelésre kerül. Az esetleges elírásokért, téves adatokért a Szolgáltató felelősséget nem vállal.

A Vásárló meghatározhatja a rendelni kívánt termékmennyiséget, majd a „Kosárba teszi” a terméket, szolgáltatást.

A weboldal jobb felső sarkában található „Kosár” ikonra kattintva van lehetőség megnyitni a kosarat és megtekinteni annak tartalmát, a megvásárolni kívánt termékeket, szolgáltatásokat és azok darabszámát. A kosárból kilépve lehetőség van arra, hogy a Vásárló a weboldalon tovább folytassa a termékek, szolgáltatások áttekintését, vásárlását.

A vásárlás során lehetőség van a kosár tartalmának megtekintésére, illetve módosítására. Amennyiben a kosár nem a megrendelni kívánt mennyiséget tartalmazza, a „Mennyiség”

oszlopban található adatbeviteli mezőbe a Vásárló beírhatja a rendelni kívánt mennyiség darabszámát, majd megnyomja a „Kosár frissítése” gombot.
Amennyiben a Vásárló törölni kívánja a kosárban található termékeket, szolgáltatásokat ezt a mennyiség nullázásával és termék, szolgáltatás neve előtt található „X” jel megnyomásával teheti meg.

Ha minden megvásárolni kívánt termék, szolgáltatás a kosárba került, a Vásárló a „Tovább a pénztárhoz” gomb megnyomásával kezdheti el a megrendelési folyamatot.

A Vásárló dönthet arról, hogy regisztrációt követően, vagy regisztráció nélkül vásárol a weboldalon. A regisztrált Vásárlók belépést követően (e-mail cím, jelszó megadásával) megtekinthetik korábbi megrendeléseiket, a folyamatban lévő rendelések állapotát, jelenlegi helyzetét és számukra egyszerűbbé válik egy újabb megrendelés leadása, hiszen nem kell ismét megadni adataikat.

A már korábban regisztrált Vásárló „A fiókom” menüponton belül található „Bejelentkezés” ikonra kattintva, a szükséges adatok megadásával (felhasználónév, jelszó) léphet be fiókjába.

A következő ablakban kerülnek megadásra a Vásárló személyes adatai (név, cím, e-mail cím, telefonszám).

Amennyiben a számlázási és a szállítási adatok eltérőek, abban az esetben a „Szállítás másik címre?” rubrikát be kell jelölni és ezt a részt is ki kell tölteni a szállítási adatokkal.

Az adatok megadását követően a Vásárló kiválasztja a fizetés módját.

A Vásárlónak lehetősége van megjegyzést írni a megrendelés mellé, ezt az erre szolgáló négyzetbe írhatja bele.
Ezt követően kerülnek elfogadásra az Általános Szerződési Feltételek a vonatkozó négyzet jelölésével.

Ezután – amennyiben mindent rendben talál a Vásárló – a megrendelés elküldésre kerül a „Megrendelés elküldése” gomb megnyomásával.

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

A Vásárló a megrendelés elküldésével kifejezetten tudomásul veszi, hogy ajánlatát megtettnek kell tekinteni, és nyilatkozata – a Szolgáltató jelen Általános Szerződési Feltételek szerinti visszaigazolása esetén - fizetési kötelezettséget von maga után.

A megrendelés Szolgáltatóhoz történő beérkezése válaszüzenet formájában visszaigazolásra kerül, ha szükséges a Szolgáltató képviselője felveszi a kapcsolatot telefonon, vagy elektronikus üzenet formájában a Vásárlóval.

A felek közötti szerződés minden esetben akkor jön létre, amikor a Szolgáltató kinyilvánítja, hogy elfogadja a Vásárló megrendelését.

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

A szerződés magyar nyelven jön létre, Szolgáltató elektronikus formában tárolja a megrendelést, a szerződés egyéb módon nem kerül iktatásra, így a későbbiekben nem kereshető vissza.

Vásárló a vásárlás során köteles a saját, valós adatait megadni. A regisztráció és vásárlás során megadott valótlan, vagy más személyhez köthető adatok esetén a létrejövő elektronikus szerződés semmis. Szolgáltató kizárja felelősségét, amennyiben Vásárló más nevében, más személy adataival veszi igénybe szolgáltatásait.
A Szolgáltatót a Vásárló által tévesen, hiányosan vagy pontatlanul megadott adatokra visszavezethető problémáért, semminemű felelősség nem terheli, tekintettel arra, hogy a Szolgáltató a Vásárló számára a vásárlás során az adatok leellenőrzésére minden esetben lehetőséget biztosít.

7. Ügyfélszolgálat:

A Szolgáltató a jelen Általános Szerződési Feltételekben rögzített elérhetőségein válaszol a Vásárlók – szolgáltatásokkal, megrendelésekkel kapcsolatos – kérdéseire.

8. Szolgáltatási díj, vételár:

A szolgáltatás igénybevételéért a Vásárló díj fizetésére köteles. A szolgáltatási díj/vételár összegéről a Szolgáltató weboldalán ad tájékoztatást. A weboldalon feltüntetett díj magyar forintban értendő.

Szolgáltató fenntartja az árváltoztatás jogát.

A Szolgáltató által küldött visszaigazolást követően azonban a szolgáltatás és a termék fizetendő végösszege nem változik. Előfordulhat azonban, hogy valamilyen technikai hiba vagy elírás következtében a piaci ártól jelentősen eltérő, téves díj jelenik meg a tájékoztatóban, vagy a weboldalon, elektronikus levélben. Ilyen esetben a Szolgáltató a rendelt szolgáltatás biztosítása előtt elektronikus üzenetben, vagy telefonon megkeresi a Vásárlót egyeztetés céljából. Az ilyen megrendeléseket a Szolgáltató nem tekinti érvényesnek, és az ebből eredő károkért a Szolgáltató nem vállal felelősséget. Szolgáltató mindent megtesz annak érdekében, hogy a vételárat pontosan tüntesse fel. Amennyiben minden gondossága ellenére hibás ár került feltüntetésre, a Szolgáltató nem kötelezhető arra, hogy a szolgáltatást, vagy a terméket a hibás áron biztosítsa.

9. Adatbeviteli hibák javításának lehetősége:

A megrendelés során a Vásárlónak folyamatosan lehetősége van a megadott adatok javítására, vagy törlésére.

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

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

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

10. Fizetési és lemondási feltételek:

A részvételi díj összegét a Vásárló átutalással (előre utalással), vagy bankkártyával (Barion) fizeti meg Szolgáltató részére. A szolgáltatáson való részvétel feltétele a szolgáltatási díj Szolgáltató bankszámlájára történő beérkezése.
A megvásárolt termékek ellenértékét a Vásárló átutalással (előre utalással), bankkártyával, vagy utánvéttel fizeti meg Szolgáltató részére.

Előre utalással történő fizetés: a Vásárló a Szolgáltató bankszámlájára utalja az ellenértéket. Az összeg Szolgáltató bankszámlájára történő megérkezését követően válik jogosulttá a Vásárló a szolgáltatás igénybevételére, illetve a megvásárolt termékre.

Bankkártyás fizetés (Barion): a weboldalon a Vásárló kiválasztja a kártyás fizetést, majd a banki oldalon meg kell adni a kártya adatait. A fizetés gomb megnyomása utána a bank visszairányítja a Vásárlót a Szolgáltató weboldalára, ahol láthatja a sikeres tranzakció adatait.

Szolgáltató kijelenti, hogy a bankkártyával történő fizetés esetén semmilyen, a fizetési tranzakcióhoz szükséges kártyaadatot nem kezel, gyűjt, tárol, ezen adatokhoz semmilyen módon nem fér hozzá. Egyebekben a személyes adatok kezelésére az Adatkezelési Tájékoztató rendelkezései irányadóak.

A bankkártyával történő fizetés során felmerülő esetleges hibákért Szolgáltató nem vállal felelősséget. Vásárló fizetéskor felel azért, hogy jogosult a megadott fizetési mód és eszköz használatára, és hogy a megadott fizetési adatok valósak és pontosak.

Fizetés utánvétellel: A termék ellenértékének kiegyenlítése történhet utánvétellel, így ez esetben a Vásárló készpénzben köteles a kiszállítás során kifizetni a megrendelésének végösszegét.

A Szolgáltató jogszabályi kötelezettségének eleget téve felhívja a Vásárló figyelmét, hogy a szerződési nyilatkozat megtétele (a szolgáltatásra való jelentkezés és a megrendelés elküldése) a Szolgáltató javára teljesítendő fizetési kötelezettséget von maga után.

Vásárló jogosult a szolgáltatáson való részvételét lemondani a Szolgáltatóhoz intézett egyoldalú jognyilatkozatával, indokolási kötelezettség nélkül.

- Ha a lemondásra több, mint 14 naptári nappal a szolgáltatás dátumát megelőzően kerül sor, úgy Szolgáltató a szolgáltatási díj teljes összegét visszautalja a Vásárló bankszámlájára.
- Ha a lemondásra több, mint 7 naptári nappal (de kevesebb, mint 5 naptári nappal) a szolgáltatás dátumát megelőzően kerül sor, úgy Szolgáltató a szolgáltatási díj 50%-ának megfelelő összeget visszautalja a Vásárló bankszámlájára.
- Ha az időpont lemondására a szolgáltatást megelőző 1 naptári napon belül kerül sor, Szolgáltató nem téríti vissza a szolgáltatási díj összegét.

Amennyiben a Szolgáltató úgy ítéli meg, hogy a többi résztvevő számára nem hasznos egy adott Vásárló jelenléte – annak viselkedése, megnyilvánulásai miatt – a szolgáltatáson, úgy lehetősége van őt távozásra kérni. Ebben az esetben a Szolgáltató nem köteles visszatéríteni a szolgáltatási díj összegét.

Amennyiben a Vásárló a szolgáltatást nem veszi igénybe, vagy az online szolgáltatáson nem vesz részt, az alkalom számára megtartottnak minősül, a befizetett pénzösszeg nem használható fel másra, és nem jár vissza, a szolgáltatás teljes díját köteles megfizetni Szolgáltató részére.

Ha a Szolgáltató a saját hibájából, vagy önhibáján kívül, akár a szolgáltatás egészével, akár annak egy részének teljesítésével késedelembe esik, az előre egyeztetett időpontban nem jelenik meg, nem áll rendelkezésre, a szolgáltatás az ő hibájából nem kezdhető meg, vagy elmarad, akkor köteles az elmaradást pótolni és egy új időpontban megtartani az elmaradt eseményt.

Vásárló elfogadja, hogy a szolgáltatási díj illetve a vételár összegéről kiállított számlát kizárólag elektronikus úton kapja meg az általa megadott elektronikus levelezési címre. A Vásárlónak gondoskodnia kell arról, hogy az elektronikus úton történő számla kézbesíthető legyen és a technikai beállítások (pl. tűzfalak) ezt ne akadályozzák. Elektronikus levelezési cím változása esetén a Vásárló köteles a Szolgáltatót elektronikus levélben értesíteni.

11. <u>Szállítási feltételek:</u>

Szolgáltató, a megrendelt termékeket az alábbi futárszolgálatok segítségével juttatja el a Vásárlóhoz Magyarország területén belül:

- Express ONE

Amennyiben Szolgáltató más információt nem közöl, úgy a szállítási költség minden esetben a Vásárlót terheli, az ő kötelezettsége megfizetni a szállítás díját.

Ezen kívül a termékek személyes átvételére is van lehetőség a Szolgáltatóval előre egyeztetett helyszínen és időpontban. Személyes átvétel esetén a termék kizárólag akkor kerül átadásra a Vásárló részére, amennyiben annak ellenértékét kiegyenlítette.

12. Teljesítési idő, a szolgáltatási igénybevétele:

Szolgáltatás:

A teljesítés időpontja a szolgáltatás megtartásának időpontja.

Vásárló tudomásul veszi, hogy Szolgáltató arra vállal kötelezettséget, hogy a vállalt szolgáltatást a szakmai és etikai szabályok megtartásával, legjobb tudása és tapasztalata alapján, a Vásárló érdekeit szem előtt tartva nyújtja, eredmény megvalósítására nem vállal kötelezettséget.

Vásárló tudomásul veszi, hogy a szolgáltatás igénybevétele során tilos az elhangzottakat hang- vagy kép rögzítésére alkalmas eszközzel – a Szolgáltató előzetes hozzájárulása nélkül – rögzíteni. A Vásárlók kizárólag a Szolgáltató és a többi résztvevő előzetes hozzájárulásával jogosultak felvételeket készíteni a szolgáltatás során.

Vásárló tudomásul veszi azt is, hogy a szolgáltatás igénybevétele során, vagy azt követően a Szolgáltató által esetlegesen átadott dokumentumokat, információkat nem jogosult harmadik személyek számára átadni, továbbítani, sokszorosítani és forgalomba hozni. A hivatkozott dokumentumok Szolgáltató kizárólagos szellemi tulajdonát képezik, bármilyen felhasználás kizárólag a Szolgáltató előzetes, írásbeli engedélyével lehetséges.

Termékvásárlás:

A teljesítés időpontja a megrendelt termék Vásárló részére történő megküldése, átadása, vagy az ahhoz való hozzáférés biztosítása. A megvásárolt termék legkésőbb 5 napon belül kerül feladásra, átadásra a Szolgáltató által. Előre utalással történő fizetés esetén a termék kizárólag a vételár Szolgáltató bankszámlájára való beérkezését követően kerül feladásra, átadásra, így az itt írt teljesítési határidő az összeg jóváírásának napjától számítandó.
Nagy kereslet esetén előfordulhat, hogy a megrendelt termék átadása hosszabb időt vesz igénybe.

13. Adatvédelem:

A Szolgáltató kizárólag a hatályos jogszabályok rendelkezéseivel összhangban, az adatkezelési és adatvédelmi rendelkezések előírásait szigorúan betartva végzi a személyes adatok kezelését, figyelembe véve a jogszerűség, tisztességes eljárás és átláthatóság, a célhoz kötöttség, adattakarékosság, pontosság, korlátozott tárolhatóság, integritás és bizalmas jelleg alapelveit.
A Szolgáltató megtesz minden olyan technikai és szervezési intézkedést, hogy a Vásárlók személyes adatait biztonságos, az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679. rendelete által előírt módon kezelje.

A személyes adatok kezelésével kapcsolatos Adatkezelési Tájékoztató szintén a Szolgáltató weboldalán és székhelyén érhető el.

14. Elállási jog:

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

Nyilatkozat-minta elálláshoz

Címzett: Vizuál Biztonság Kft
Cím: 3531 Miskolc, Salétrom utca 54.

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

Szerződéskötés időpontja /átvétel időpontja:

A fogyasztó(k) neve:

A fogyasztó(k) címe:

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

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

Kelt

A nyilatkozatot a Vásárló elküldheti a Szolgáltatónak e-mailen (info@vizualbiztonsag.hu) vagy székhelyére Vizuál Biztonság Kft, 3531 Miskolc, Salétrom utca 54. címzett postai levél formájában. A fent írt határidő teljesítettnek minősül, ha a Vásárló elállási szándékát legkésőbb a termék átvételétől számított 14. napon közli. Az ezzel kapcsolatos bizonyítási teher a Vásárlót terheli. Amennyiben a Vásárló ilyen módon eláll a szerződéstől, a Szolgáltató haladéktalanul, de legkésőbb az elállásról való tudomásszerzéstől számított 14 naptári napon belül visszatéríti a Vásárló által ellenszolgáltatásként megfizetett teljes összeget, ideértve a teljesítéssel összefüggésben felmerült költségeket is. A Szolgáltató a Vásárlónak visszajáró összeget a Vásárló által igénybe vett fizetési móddal megegyező módon téríti vissza. A Vásárló kifejezett beleegyezése alapján a Szolgáltató a visszatérítésre más fizetési módot is alkalmazhat, de a Vásárlót ebből adódóan semmilyen többletdíj nem terheli.

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

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

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

A fenti elállási jog nem illeti meg a Vásárlót a szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés (a szolgáltatás egészének teljesítését követően), valamint a nem tárgyi adathordozón nyújtott digitális adattartalom tekintetében, ha a Szolgáltató a Vásárló kifejezett, előzetes beleegyezésével kezdte meg a teljesítést, és a Vásárló e beleegyezésével egyidejűleg nyilatkozott annak tudomásul vételéről, hogy a teljesítés megkezdését követően elveszíti az itt írt elállási jogot.
Vásárló tudomással bír arról, hogy jelen Általános Szerződési Feltételek elfogadásával kifejezetten beleegyezik abba, hogy a Szolgáltató az általa nyújtott szolgáltatások vételárának megfizetését követően elküldje az online szolgáltatás eléréséhez szükséges információkat, annak letöltésére lehetőséget adjon a Vásárló részére elektronikus üzenet formájában. Az elektronikus üzenet elküldésével a Vásárló elveszíti a jelen pontban részletezett elállási jogát, melyet Vásárló jelen Általános Szerződési Feltételek elfogadásával tudomásul vesz.
A leadott rendelésektől való elállási jog gyakorlására kizárólag a fent írt információk elküldését megelőzően van mód.

A fenti elállási jog nem illeti meg továbbá a Vásárlót:

- **romlandó vagy minőségét rövid ideig megőrző termék tekintetében;**
- **olyan zárt csomagolású termék tekintetében, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontása után nem küldhető vissza;**
- **olyan termék tekintetében, amely jellegénél fogva az átadást követően elválaszthatatlanul vegyül más termékkel.**

15. Szavatosság és jótállás:

A Szolgáltató az általa forgalmazott termékekre a termék hibája esetén a jogszabályokban rögzített szavatosságot, illetve jótállást vállal.

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

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

16. Kellékszavatosság:

Milyen esetben élhet a Vásárló a kellékszavatossági jogával?
A Vásárló a Szolgáltató hibás teljesítése esetén a Szolgáltatóval szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint.

Milyen jogok illetik meg a Vásárlót kellékszavatossági igénye alapján?
A Vásárló - választása szerint – az alábbi kellékszavatossági igényekkel élhet: Kérhet kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha az ezek közül a Vásárló által választott igény teljesítése lehetetlen vagy a Szolgáltató számára más igénye teljesítéséhez képest aránytalan többletköltséggel járna. Ha a Vásárló a kijavítást vagy a kicserélést nem kérte, illetve nem kérhette, úgy igényelheti az ellenszolgáltatás arányos leszállítását, vagy a hibát a Szolgáltató költségére a Vásárló is kijavíthatja, illetve mással kijavíttathatja vagy - végső esetben - a szerződéstől is elállhat. Választott kellékszavatossági jogáról a Vásárló egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban a Vásárló viseli, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra a Szolgáltató adott okot.

Milyen határidőben érvényesítheti a Vásárló kellékszavatossági igényét?
A Vásárló köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított kettő hónapon belül közölni. Ugyanakkor a szerződés teljesítésétől számított két éves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait már nem érvényesítheti a Vásárló. Használt dolog esetén ez a határidő 1 év.

Kivel szemben érvényesítheti a Vásárló kellékszavatossági igényét?
A Vásárló a Szolgáltatóval szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét.

Milyen egyéb feltétele van a Vásárló kellékszavatossági jogai érvényesítésének?
A teljesítéstől számított 6 hónapon belül a Vásárlói kellékszavatossági igény érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha a Vásárló igazolja, hogy a terméket, illetve a szolgáltatást a Szolgáltató nyújtotta. A teljesítéstől számított hat hónap eltelte után azonban már a Vásárló köteles bizonyítani, hogy a Vásárló által felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.

17. Termékszavatosság

Milyen esetben élhet a Vásárló a termékszavatossági jogával?
Ingó dolog (termék) hibája esetén a Vásárló - választása szerint – kellékszavatossági jogát, vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet.

Milyen jogok illetik meg a Vásárlót termékszavatossági igénye alapján?
Termékszavatossági igényként a Vásárló kizárólag a hibás termék kijavítását vagy kicserélését kérheti.

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

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

Kivel szemben és milyen egyéb feltétellel érvényesítheti a Vásárló termékszavatossági igényét?
Termékszavatossági igényét a Vásárló kizárólag az ingó dolog gyártójával vagy forgalmazójával szemben gyakorolhatja. A termék hibáját termékszavatossági igény érvényesítése esetén a Vásárlónak kell bizonyítania.

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

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

18. Jótállás

Jogszabályban előírt kötelező jótállási kötelezettség nem vonatkozik a Szolgáltató által forgalmazott termékekre.

19. Szavatossági igény bejelentésének módja:

Amennyiben a Szolgáltató által forgalmazott termékkel kapcsolatban a Vásárló szavatossági jogát kívánja érvényesíteni, azt a szerződéskötés tényét igazoló bizonylat (számla) (vagy annak másolata) bemutatásával tudja megtenni. Az igényérvényesítés történhet személyesen és írásban is (postai vagy elektronikus levél formájában).

1. Személyes bejelentés:

A Vásárló bejelentheti személyesen szavatossági igényét a Szolgáltató székhelyén Vizuál Biztonság Kft 3531 Miskolc, Salétrom utca 54.
A Szolgáltató a kifogásáról jegyzőkönyvet vesz fel, amelyben rögzíti:

- a Vásárló nevét, címét,
- a termék megnevezését, vételárát,
- a Vásárlás időpontját,
- a hiba bejelentésének időpontját, - a hiba leírását,
- a Vásárló által érvényesíteni kívánt igényt,
- a kifogás rendezésének módját.

Ha a kifogás rendezésének módja a Vásárló igényétől eltér, a Szolgáltató ennek indokolását a jegyzőkönyvben rögzíti. A jegyzőkönyv másolatát a Szolgáltató átadja a Vásárlónak.

2. Írásban történő bejelentés:

A Vásárló bejelentheti szavatossági igényét a Szolgáltatónak küldött postai úton küldött levélben (3531 Miskolc, Salétrom utca 54. Vizuál Biztonság Kft), vagy elektronikus levélben (info@vizualbiztonsag.hu).

A levélnek tartalmaznia kell:

- a Vásárló nevét, címét,
- a termék megnevezését, vételárát,
- a vásárlás időpontját,
- a hiba bejelentésének időpontját,
- a hiba leírását,
- a Vásárló által érvényesíteni kívánt igényt.

Amennyiben a Szolgáltató a Vásárló igényének teljesíthetőségéről annak bejelentésekor nem tud nyilatkozni, álláspontjáról legkésőbb 3 munkanapon belül köteles értesíteni a Vásárlót.
A Szolgáltató törekszik rá, hogy a kijavítást, vagy kicserélést legfeljebb 15 napon belül elvégezze.

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

20. A Szolgáltató tevékenységével kapcsolatos panaszkezelés:

Amennyiben a Vásárló a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatással kapcsolatban nem elégedett, és panasszal szeretne élni a Szolgáltató felé, azt szóban és írásban: postai úton (Vizuál Biztonság Kft

Székhely: 3531 Miskolc, Salétrom utca 54.) vagy elektronikus levél formájában (info@vizualbiztonsag.hu) teheti meg.

A Szolgáltató minden panaszt kivizsgál. A szóbeli panaszt a Szolgáltató köteles azonnal megvizsgálni, és szükség szerint orvosolni. 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 köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a Vásárlónak átadni.

Telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a Vásárlónak legkésőbb 30 napon belül - az írásbeli panaszra adott válaszra vonatkozó előírásoknak megfelelően - az érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni.

Az írásbeli panaszt a Szolgáltató – ha az Európai Unió közvetlenül alkalmazandó jogi aktusa eltérően nem rendelkezik – a beérkezését követően harminc napon belül köteles írásban, érdemben megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt. Ennél rövidebb határidőt jogszabály, hosszabb határidőt törvény állapíthat meg. A panaszt elutasító álláspontját a Szolgáltató indokolni köteles. A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt a Szolgáltató köteles egyedi azonosítószámmal ellátni.

A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

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

A Szolgáltató 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 Szolgáltató köteles a Vásárlót írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely Hatóság vagy Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell továbbá az illetékes Hatóság, illetve a Vásárló lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti Békéltető Testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. A tájékoztatásnak arra is ki kell terjednie, hogy a Szolgáltató a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a Békéltető Testületi eljárást.

21. <u>Békéltető Testület, Fogyasztóvédelem:</u>

A Szolgáltató ezúton tájékoztatja a Vásárlókat (amennyiben a Vásárló Fogyasztónak minősül), hogy amennyiben a Vásárló nem ért egyet a Szolgáltató válaszával, melyet panaszára adott, az alábbi hatóságokhoz fordulhat:

Békéltető Testületi eljárás kezdeményezéséhez a Vásárló lakóhelye szerinti illetőségű Békéltető Testülethez, vagy a Szolgáltató székhelye szerinti Békéltető Testülethez fordulhat a Vásárló.

A Szolgáltató székhelye szerinti Békéltető Testület:

Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Békéltető Testület
Cím: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.
Telefonszám:06-46-501-091
E-mail: bekeltetes@bokik.hu
Honlap: www.bokik.hu/bekelteto-testulet

Az egyes területileg illetékes Békéltető Testületek elérhetőségei:

Baranya Megyei Békéltető Testület
Cím: 7625 Pécs, Majorossy I. u. 36.
Levelezési cím: 7602 Pécs, Pf. 109.
Telefonszám: +36-72/507-154
Mobil: +36-20/283-3422
Fax: 06-72-507-152
E-mail: info@baranyabekeltetes.hu
Honlap: www.baranyabekeltetes.hu

Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület
Cím: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.
Levelezési cím: 6001 Kecskemét Pf. 228.
Telefonszám: (+36) 76 501 525; (+36) 76 501 532
Mobil: (+36) 70 938 4765
Fax: 06-76-501-538
E-mail: bekeltetes@bacsbekeltetes.hu
Honlap: www.bacsbekeltetes.hu

Békés Megyei Békéltető Testület
Cím: 5600 Békéscsaba, Penza ltp. 5.
Telefon: 06-66-324-976
Fax: 06-66-324-976
E-mail: bekeltetes@bmkik.hu
Honlap: www.bmkik.hu/index.php?id=1317

Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Békéltető Testület
Cím: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.
Telefonszám:06-46-501-091
E-mail: bekeltetes@bokik.hu

Honlap: www.bokik.hu/bekelteto-testulet

Budapesti Békéltető Testület
Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. I. em. 111.
Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10.
Telefonszám: +36 (1) 488 21 31
Fax: 06-1-488-2186
E-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu
Honlap: www.bekeltet.bkik.hu

Csongrád Megyei Békéltető Testület
Cím: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.
Telefonszám: 06-62-554-250/118
E-mail: bekelteto.testulet@csmkik.hu
Honlap: www.bekeltetes-csongrad.hu

Fejér Megyei Békéltető Testület
Cím: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.
Telefonszám:06-22-510-310
Fax: 06-22-510-312
E-mail: bekeltetes@fmkik.hu
Honlap: www.bekeltetesfejer.hu

Győr-Moson-Sopron Megyei Békéltető Testület
Cím: 9021 Győr, Szent István út 10/a.
Telefonszám: 06-96-520-217
E-mail: bekeltetotestulet@gymskik.hu
Honlap: www.gymsmkik.hu/bekelteto

Hajdú-Bihar Megyei Békéltető Testület
Cím: 4025 Debrecen, Vörösmarty u. 13-15.
Telefonszám: 06-52-500-710; 06-52-500-745
Fax: 06-52-500-720
E-mail: bekelteto@hbkik.hu
Honlap: www.hbmbekeltetes.hu

Heves Megyei Békéltető Testület
Cím: 3300 Eger, Hadnagy utca 6. földszint 1. kapucsengő: 6
Postacím: 3300 Eger, Faiskola út 15.
Telefonszám: +36 36 416-660/105 mellék
Mobil: (30) 967-4336
E-mail: bekeltetes@hkik.hu
Honlap: www.hkik.hu/hu/content/bekelteto-testulet

Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Békéltető Testület
Cím: 5000 Szolnok, Verseghy park 8. III. emelet 303-304. szoba
Telefonszám: 06-20-373-2570

E-mail: bekeltetotestulet@iparkamaraszolnok.hu
Honlap: www.jaszbekeltetes.hu

Komárom-Esztergom Megyei Békéltető Testület
Cím: 2800 Tatabánya, Fő tér 36.
Telefonszám: 06-34-513-010; 06-34-513-012
Fax: 06-34-316-259
Email: bekeltetes@kemkik.hu
Honlap: www.kemkik.hu/bekelteto-testulet

Nógrád Megyei Békéltető Testület
Cím: 3100 Salgótarján, Mártírok útja 4. fsz. 1.
Telefonszám: 06-32-520-860
Fax: 06-32-520-862
E-mail: nkik@nkik.hu
Honlap: www.bekeltetes-nograd.hu

Pest Megyei Békéltető Testület
Cím és levelezési cím: 1055 Budapest, Balassi Bálint utca 25. IV/2.
Telefon/Fax: 06-1-792-7881
E-mail cím: pmbekelteto@pmkik.hu
Honlap: www.panaszrendezes.hu

Somogy Megyei Békéltető Testület
Cím: 7400 Kaposvár, Anna u. 6.
Telefonszám: 06-82-501-026; 06-82-501-000
Fax: 06-82-501-046
E-mail: skik@skik.hu
Honlap: www.skik.hu/bekelteto-testulet-159

Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Békéltető Testület
Cím: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.
Telefon: 06-42-420-180
Fax: 06-42-420-180
E-mail: bekelteto@szabkam.hu
Honlap: www.bekeltetes-szabolcs.hu

Tolna Megyei Békéltető Testület
Cím: 7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25. III. emelet
Telefon: 06-74-411-661
Mobil: 06-30-664-2130
Fax: 06-74-411-456
E-mail: kamara@tmkik.hu, monus.greta@tmkik.hu
Honlap: www.tmkik.hu/hu/bekelteto-testulet

Vas Megyei Békéltető Testület
Cím: 9700 Szombathely, Honvéd tér 2.

Ügyfélfogadás címe: 9700 Szombathely, Rákóczi Ferenc u. 23.
Telefonszám: 06-94-312-356; 06-94-506-645
E-mail: pergel.bea@vmkik.hu
Honlap: www.vasibekelteto.hu

Veszprém Megyei Békéltető Testület
Cím: 8200 Veszprém, Radnóti tér 1. földszint 115-116.
Levelezési cím: 8200 Veszprém, Radnóti tér 1. Pf.: 220
Telefonszám: 06-88-814-121; +36-88-814-111
E-mail: info@bekeltetesveszprem.hu
Honlap: www.bekeltetesveszprem.hu

Zala Megyei Békéltető Testület
Cím: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi út 24.
Telefonszám: 06-92-550-513
Fax: 06-92-550-525
E-mail: zmbekelteto@zmkik.hu
Honlap: www.bekelteteszala.hu

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

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

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

A kérelemnek tartalmaznia kell:

- a Vásárló nevét, lakóhelyét vagy tartózkodási helyét,
- a Szolgáltató nevét, székhelyét vagy érintett telephelyét,
- az illetékes Békéltető Testület helyett kérelmezett Testület megjelölését,
- a Vásárló álláspontjának rövid leírását, az azt alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait,
- a Vásárló nyilatkozatát arról, hogy a Vásárló a Szolgáltatóval közvetlenül megkísérelte a vitás ügy rendezését,

- a Vásárló nyilatkozatát arra nézve, hogy az ügyben más Békéltető Testület eljárását nem kezdeményezte, közvetítői eljárás nem indult, keresetlevél beadására, illetve fizetési meghagyás kibocsátása iránti kérelemelőterjesztésére nem került sor,
- a Testület döntésére irányuló indítványt,
- a Vásárló aláírását.

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

Amennyiben a Vásárló fogyasztói jogainak megsértését észleli, jogosult panasszal fordulni a fogyasztóvédelmi hatósághoz. A panasz elbírálását követően a Hatóság dönt a fogyasztóvédelmi eljárás lefolytatásáról. A fogyasztóvédelemről szóló törvény 45/A. § (1)-(3) bekezdéseiben, valamint a fogyasztóvédelmi hatóság kijelöléséről szóló 387/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet alapján általános fogyasztóvédelmi hatóságként a kormányhivatal jár el: https://www.kormanyhivatal.hu/hu/elerhetosegek

A Vásárló jogosult a fogyasztói jogvitából származó követelésének bíróság előtti érvényesítésére polgári eljárás keretében a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, valamint a Polgári Perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény rendelkezései szerint.

22. Online vitarendezés:

Az Európai Bizottság létrehozott egy honlapot, ahol a Vásárlók (amennyiben Fogyasztóként járnak el) regisztrálhatnak és lehetőségük nyílik arra, hogy online vásárláshoz kapcsolódó jogvitáikat ezen keresztül rendezzék, egy kérelem kitöltésével, elkerülve a bírósági eljárást. Ha a Vásárló 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 lehetőség van kiválasztani a panasz kezelésével megbízni kívánt vitarendezési testületet.

Az online vitarendezési platform elérhetősége:
ODR link: https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show&lng=HU

23. Vegyes és záró rendelkezések:

A Vásárló elektronikus megrendelése feltételezi, hogy a Vásárló az elektronikus kereskedelemre vonatkozó technikai, valamint jogszabályi ismeretekkel rendelkezik. Ezen ismeretek hiányából, valamint az elektronikus termékek hibájából, az informatikai, távközlési szolgáltatóknak (például az internetszolgáltató) felróható hibákért a Szolgáltató felelősséget nem vállal.

A Vásárlót terheli a számítógépe, illetve az azon található adatok védelmének kötelezettsége.

Amennyiben kötelező erejű jogszabályi rendelkezés, vagy bírósági döntés jelen Általános Szerződési Feltételek bármely rendelkezését korlátozza vagy érvényteleníti, az nem érinti az Általános Szerződési Feltételek többi rendelkezésének érvényességét.

Jelen Általános Szerződési Feltételekben nem szabályozott kérdések tekintetében a Magyar Polgári Törvénykönyv (2013. évi V. tv.) és az egyéb vonatkozó jogszabályi rendelkezések irányadók.

24. <u>Vonatkozó jogszabályok:</u>

A felek között létrejött szerződésre különösen az alábbi jogszabályok vonatkoznak:

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

Jelen Általános Szerződési Feltételek 2024.07.29. napján lépnek hatályba, az ezt követően létrejött szerződések tekintetében alkalmazandók.