

Fogyasztóvédelmi tájékoztató

1. Általános információk

1.1. LINK weboldal üzemeltetését végző Szolgáltató neve és elérhetőségei

Vállalkozás neve:	Kokovai Zsolt E.V.
Nyilvántartási szám:	6063937
Nyilvántartó hatóság:	Nemzeti Adó- és Vámhivatal
Adószám:	61719855-2-25
Székhely:	3711 Szirmabesenyő, Deák Ferenc utca 10.
Webhely:	webshop.fehernemucentrum.hu
E-mail:	info@fehernemucentrum.hu

2. Ki minősül fogyasztónak?

Az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje.

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény rendelkezéseinek vonatkozásában továbbá fogyasztó:

- a békéltető testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában – a fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2013. május 21-i 524/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet alkalmazásának kivételével – az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró, külön törvény szerinti civil szervezet, egyházi jogi személy, társasház, lakásszövetkezet, amely árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje; továbbá a mikro-, kis- és középvállalkozás (a továbbiakban együtt: KKV), amely közszolgáltatást vesz igénybe, vagy a kereskedelemről szóló törvény szerinti kiskereskedelmi tevékenység keretében terméket vásárol, használ, igénybe vesz vagy a termékkel kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje;
- a belső piacon belül a vevő állampolgársága, lakóhelye vagy letelepedési helye alapján történő indokolatlan területi alapú tartalomkorlátozással és a megkülönböztetés egyéb formáival szembeni fellépésről, valamint a 2006/2004/EK és az (EU) 2017/2394 rendelet, továbbá a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2018. február 28-i (EU) 2018/302 európai parlamenti és tanácsi rendelet [a továbbiakban: (EU) 2018/302 rendelet] alkalmazásában az (EU) 2018/302 rendelet szerint vevőnek minősülő vállalkozás.

3. Mi minősül hibás teljesítésnek egy szerződés kapcsán?

A Szolgáltató hibásan teljesít, ha a termék a teljesítés időpontjában nem felel meg a szerződésben vagy jogszabályban megállapított minőségi követelményeknek.

Nem teljesít hibásan Szolgáltató, ha Ön a hibát a szerződéskötés időpontjában ismerte, vagy a hibát a szerződéskötés időpontjában ismernie kellett.

Vélelmezni kell, hogy a teljesítést követő egy éven belül az Ön által felismert hiba már a teljesítés időpontjában megvolt, kivéve, ha e vélelem a dolog természetével vagy a hiba jellegével összeegyeztethetetlen. Mindez a gyakorlatban azt jelenti, hogy egy éven belül felismert hiba esetén a bizonyítás terhe a Szolgáltatót terheli. Ugyanezt kell alkalmazni a szakmája, önálló foglalkozása vagy

üzleti tevékenysége körén kívül eljáró mikro-, kis- és középvállalkozásnak minősülő Felhasználó vásárlása esetén azzal a különbséggel, hogy a teljesítést követő hat hónapon belül felismert hibára vonatkozik ez a rendelkezés.

A Szolgáltató hibásan teljesít, ha az áru hibája a szakszerűtlen üzembe helyezéséből fakad, feltéve, hogy az üzembe helyezés az adásvételi szerződés részét képezi, és azt a Szolgáltató végezte el, vagy a Szolgáltató felelősségvállalása mellett végezték el, vagy az üzembe helyezést Önnek kellett elvégeznie, és a szakszerűtlen üzembe helyezés a Szolgáltató által rendelkezésre bocsátott üzembe helyezési utasítások hiányosságainak következménye.

Ha az adásvételi szerződés szerint az árut a Szolgáltató helyezi üzembe, vagy az üzembe helyezés a Szolgáltató felelősségvállalása mellett történik, a teljesítést akkor kell a Szolgáltató által befejezettnek tekinteni, amikor az üzembe helyezés befejeződött.

4. Milyen kellékszavatossági igényérvényesítési jogai vannak a fogyasztóknak?

Ön a Szolgáltató hibás teljesítése esetén Szolgáltatóval szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv és a 373/2021. (VI. 30.) Korm. rendelet szabályai szerint.

Ön – választása szerint – az alábbi kellékszavatossági igényekkel élhet: Kérhet:

- **kijavítást vagy kicserélést**, kivéve, ha az ezek közül az Ön által választott igény teljesítése lehetetlen vagy a Szolgáltató számára más igénye teljesítéséhez képest aránytalan többletköltséggel járna.

Az aránytalan többletköltség fennállásának megállapításakor a Szolgáltatónak figyelembe kell vennie valamennyi körülményt, ideértve a szolgáltatás hibátlan állapotban képviselt értékét, valamint a szerződésszegés súlyát. Ha a kijavítást vagy a kicserélést Szolgáltató nem vállalta, vagy a kötelezettségének a dolog tulajdonságaira és az Ön által elvárható rendeltetésére figyelemmel megfelelő határidőn belül, az Ön érdekeit kímélve nem tud eleget tenni, vagy ha Önnek a kijavításhoz vagy kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt, úgy igényelheti az

- **ellenszolgáltatás arányos leszállítását vagy**
- **a szerződéstől elállhat,**

de a hibát a Szolgáltató költségére maga nem javíthatja ki, illetve mással sem javíttathatja ki. E bekezdésben írt rendelkezéseket a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró mikro-, kis- és középvállalkozásokra is alkalmazni kell.

Ön a választott kellékszavatossági jogáról egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban Ön viseli, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra a Szolgáltató adott okot.

Ön köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított kettő hónapon belül közölni. Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés esetén a hiba felfedezésétől számított két hónapon belül közölt hibát késedelem nélkül közölni kell tekinteni. A közlés késedelméből eredő kárért a jogosult felelős. Ugyanakkor Szolgáltató felhívja figyelmét, hogy a szerződés teljesítésétől számított két éves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait már nem érvényesítheti. Használt dolog esetén ez a határidő egy év. E bekezdésben írt rendelkezéseket a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró mikro-, kis- és középvállalkozásokra is alkalmazni kell.

A teljesítéstől számított egy éven belül a kellékszavatossági igénye érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha Ön igazolja, hogy a terméket a Szolgáltató nyújtotta. A teljesítéstől számított egy év eltelte után azonban már Ön köteles bizonyítani, hogy az Ön által felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.

4.1. Kijavítás vagy kicserélés

A Szolgáltatónak az áru kijavítását vagy kicserélését – az áru tulajdonságaira és az Ön által elvárható

rendeltetésére figyelemmel megállapított – észszerű határidőn belül kell elvégezni. Az észszerű határidőt attól az időponttól kell számítani, amikor Ön közölte a hibát a Szolgáltatóval.

Önnek az árut a kijavítás vagy kicserélés teljesítése érdekében a Szolgáltató rendelkezésére kell bocsátania. A szavatossági kötelezettség teljesítésével kapcsolatos költségek a Szolgáltatót terhelik.

A Szolgáltatónak a saját költségére kell biztosítani a kicserélt áru visszavételét. E bekezdésben írt rendelkezéseket a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró mikro-, kis- és középvállalkozásokra is alkalmazni kell.

A költségviselés mellett a Szolgáltatónak kell megszerveznie is a kicserélt áru visszavételét. Ha a kijavítás vagy kicserélés olyan áru eltávolítását teszi szükségessé, amelyet az áru jellegének és céljának megfelelően - a hiba felismerhetővé válása előtt - üzembe helyeztek, akkor a kijavításra vagy kicserélésre vonatkozó kötelezettség magában foglalja a nem megfelelő áru eltávolítását és a csereként szállított vagy kijavított áru üzembe helyezését vagy az eltávolítás, illetve üzembe helyezés költségeinek viselését.

Ha Ön az adásvételi szerződést teljes egészében vagy az adásvételi szerződés alapján szolgáltatott áruk egy része tekintetében szünteti meg, úgy Önnek a Szolgáltató költségére vissza kell küldenie a Szolgáltatónak az érintett árut, és a Szolgáltatónak haladéktalanul vissza kell térítenie az Ön részére az érintett áru vonatkozásában teljesített vételárat, amint az árut vagy az áru visszaküldését alátámasztó igazolást átvette.

4.2. Ellenszolgáltatás arányos leszállítása

Ön akkor is jogosult - a szerződésszegés súlyához igazodva - az ellenszolgáltatás arányos leszállítását igényelni, vagy az adásvételi szerződést megszüntetni, ha

a Szolgáltató nem végezte el vagy megtagadta a kijavítást vagy kicserélést, vagy elvégezte azt, de nem vagy nem teljes mértékben viselte a kicserélt áru visszavételével kapcsolatos költségeket;

ismételt teljesítési hiba merült fel, annak ellenére, hogy a Szolgáltató megkísérelte az áru szerződésszerűvé tételét;

a teljesítés hibája olyan súlyú, hogy azonnali árleszállítást vagy az adásvételi szerződés azonnali megszüntetését teszi indokolttá; vagy

a Szolgáltató nem vállalta az áru szerződésszerűvé tételét, vagy a körülményekből nyilvánvaló, hogy a Szolgáltató észszerű határidőn belül vagy az Önnek okozott jelentős érdeksérelem nélkül nem fogja az árut szerződésszerűvé tenni.

Az ellenszolgáltatás leszállítása akkor arányos, ha annak összege megegyezik az Önnek a szerződésszerű teljesítés esetén járó, valamint az Ön által ténylegesen megkapott áru értékének különbözetével. E bekezdésben írt rendelkezéseket a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró mikro-, kis- és középvállalkozásokra is alkalmazni kell.

4.3. Elállás a szerződéstől

Az Ön adásvételi szerződés megszüntetésére vonatkozó kellékszavatossági joga a Szolgáltatónak címzett, a megszüntetésre vonatkozó döntést kifejező jognyilatkozattal gyakorolható. E bekezdésben írt rendelkezéseket a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró mikro-, kis- és középvállalkozásokra is alkalmazni kell.

Ha a hibás teljesítés az adásvételi szerződés alapján szolgáltatott árunak csak meghatározott részét érinti, és azok tekintetében a szerződés megszüntetésére vonatkozó jog gyakorlásának feltételei fennállnak, Ön az adásvételi szerződést csak a hibás áru tekintetében szüntetheti meg, de az azokkal együtt szerzett bármely egyéb áru vonatkozásában is megszüntetheti, ha az Ön részéről nem várható el észszerűen, hogy csak a szerződésnek megfelelő árukat tartsa meg.

Ha Ön hibás teljesítésre hivatkozva kívánja megszüntetni az adásvételi szerződést, a Szolgáltatót terheli annak bizonyítása, hogy a hiba jelentéktelen. E bekezdésben írt rendelkezéseket a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró mikro-, kis- és középvállalkozásokra

is alkalmazni kell.

5. Termékszavatosság

E fejezet rendelkezéseit a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró, a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló törvény szerinti mikro-, kis- és középvállalkozásra is alkalmazni kell.

Ingó dolog (termék) hibája esetén Ön – választása szerint – 4. pontban meghatározott jogát vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet.

Termékszavatossági igényként Ön **kizárólag a hibás termék kijavítását vagy kicserélését kérheti.**

5.1. Mikor hibás egy termék?

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.

5.2. Kihez fordulhat termékszavatossági igényével és meddig élhet a termékszavatossági jogával?

Termékszavatossági igényét Ön a termék gyártó általi forgalomba hozatalától számított két éven belül érvényesítheti. E határidő elteltével e jogosultságát elveszti. Vagy kellékszavatossági, vagy termékszavatossági igényeket érvényesíthet, mindkettőre azonban nincs lehetősége.

Termékszavatossági igényét kizárólag a termék előállítójával vagy forgalmazójával (a továbbiakban együtt: gyártó) szemben gyakorolhatja. Termékszavatossági igény érvényesítése esetén Önnek kell bizonyítania, hogy a termékhiba a gyártó általi forgalomba hozatal időpontjában fennállt.

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 bizonyítani.

6. Jótállás

Jótállás mellett ön kellékszavatossági igényt párhuzamosan is érvényesíthet. Ha viszont az adott hiba miatt sikeresen érvényesíti hibás teljesítésből eredő igényét, más jogalapon erre már nem tarthat igényt.

Ezen fejezet vonatkozásában fogyasztónak minősül:

- Ptk. szerinti fogyasztó vagy
- a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró mikro-, kis- és középvállalkozás.

Ezen fejezet vonatkozásában a mikro-, kis- és középvállalkozás szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül jár el, ha a fogyasztási cikket a kereskedelemről szóló törvény szerinti kiskereskedelmi tevékenység keretében vásárolja meg, tekintet nélkül a fogyasztási cikk gazdasági tevékenységi körben való elszámolására.

Hibás teljesítés esetén a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet, a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól szóló 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet (a továbbiakban: NGM rendelet) alapján a Szolgáltató jótállásra köteles, az általa értékesített 151/2003.

(IX. 22.) Korm. rendelet hatálya alá tartozó tartós fogyasztási cikkek tekintetében.

Az ezeken kívül eső termékek esetében nem áll fenn a jogszabály szerinti kötelező jótállási kötelezettség.

A jótállás időtartama:

- 10 000 forintot elérő, de 250 000 forintot meg nem haladó eladási ár esetén 2 év,
- 250 000 forint eladási ár felett 3 év.

A jótállási határidő a termék az Ön részére történő átadása, vagy ha az üzembe helyezést a Szolgáltató, illetve annak megbízottja vagy a fogyasztási cikk üzembe helyezésére jogosult más személy végzi, az üzembe helyezés napjával kezdődik.

Ha Ön a terméket az átadástól számított hat hónapon túl helyezetteti üzembe, akkor a jótállási határidő kezdő időpontja a termék átadásának napja.

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

Amennyiben a megvásárolt termék a 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet hatálya alá tartozó új tartós fogyasztási cikk, és a törvény által előírt kötelező jótállás időtartama alatt a vásárolt termék meghibásodik, Ön ugyanazokat az igényeket érvényesítheti a Szolgáltatóval szemben, amelyeket a kellékszavatosság esetében. Így lehetősége van – a fentebb "Kellékszavatosság" alcím alatt írt sorrend szerint – kijavítást, kicserélést vagy árleszállítást kérni, illetve elállni a szerződéstől.

Ön a kijavítás iránti igényét választása szerint a Szolgáltató székhelyén, bármely telephelyén, fióktelepén és a Szolgáltató által a jótállási jegyen feltüntetett javítószolgálatnál közvetlenül is bejelentheti.

Ön a jótállásból eredő jogait a rendelkezésére bocsátott jótállási jeggyel gyakorolhatja, a jótállási jegy szabálytalan kiállítása vagy a jótállási jegy rendelkezésére bocsátásának elmaradása a jótállás érvényességét nem érinti. A jótállási jegy rendelkezésére bocsátásának elmaradása esetén a szerződés megkötését bizonyítottnak kell tekinteni, ha Ön az ellenérték megfizetését igazoló bizonylatot bemutatja. A jótállási igény teljesítésének nem feltétele a fogyasztási cikk felbontott csomagolásának visszaszolgáltatása.

Fogyasztási cikk megfelelő üzembe helyezése vagy annak üzemben tartása érdekében támaszthatók speciális követelmények (például időszakos felülvizsgálat) Önnel szemben, feltéve, ha a megfelelő üzembe helyezés vagy üzemben tartás más módon nem biztosítható, és a követelmény teljesítése nem jelent aránytalan terhet az Ön számára. Amennyiben az adott termékre ilyen speciális követelmények vonatkoznak, a megfelelő üzembe helyezéshez és/vagy üzemben tartáshoz szükséges információkat Szolgáltató a termék átadásával egyidejűleg az Ön rendelkezésére bocsátja.

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

Kifejezett írásbeli kötelezettségvállalás hiányában Szolgáltató nem garantálja, hogy az áru bármely, az Ön által elérni kívánt speciális célra alkalmas. Szolgáltatónak jogában áll a vásárolt termékkel kapcsolatos jelzett hibát felülvizsgálni szakszervizzel. Abban az esetben, ha a hiba a nem rendeltetésszerű használatra vezethető vissza, a javítási költség Önt terheli. Nem terjed ki Szolgáltató jótállási kötelezettsége azokra az esetekre, ha a terméket arra illetéktelenek szétszerelték, burkolatát megbontották vagy felnyitották, szerkezeti felépítését megváltoztatták, továbbá azon meghibásodásokra, amelyek:

- helytelen beszerelésből,
- a nem rendeltetésszerű használatból,
- a helytelen üzembe helyezésből,
- az előírt karbantartás elmulasztásából,
- rongálásból keletkeztek.

Amennyiben a webhelyen megrendelt termék a 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet hatálya alá tartozó új tartós fogyasztási cikk, abban az esetben Szolgáltató a termék mellé jótállási jegyet mellékel vagy elektronikus jótállási jegyet küld Önnek, illetve letöltés útján biztosítja annak hozzáférhetőségét. Ön kérheti a jótállási jegy elektronikustól eltérő módon történő átadását. A Szolgáltató a jótállási jegy elektronikus úton történő átadására legkésőbb a termék átadását vagy üzembehelyezését követő napon köteles. Ha a Szolgáltató a jótállási jegyet elektronikus dokumentumként nem közvetlen megküldéssel adja át, hanem letöltést biztosító elérési cím formájában bocsátja azt az Ön rendelkezésére, akkor az elektronikus jótállási jegy letölthetőségét a jótállási idő végéig nem szüntetheti meg, a letöltési cím elérhetőségét biztosítani kell. A jótállási jegyet olyan formában kell az Ön rendelkezésére bocsátani, amely a jótállási határidő végéig biztosítja a jótállási jegy tartalmának jól olvashatóságát. A tartós fogyasztási cikkek felsorolását a kötelező jótállás alá tartozó tartós fogyasztási cikkek körének meghatározásáról szóló 10/2024. (VI. 28.) IM rendelet melléklete tartalmazza. Az ezeken kívül eső termékek esetében nem áll fenn a jogszabály szerinti kötelező jótállási kötelezettség.

A Szolgáltató nem köteles jótállási jegy kiállítására, illetve az Ön részére történő átadására, amennyiben a fogyasztási cikk eladási ára nem haladja meg az 100 000 forintot. Ez esetben a jótállásból eredő jogok az ellenérték megfizetését igazoló bizonylattal – az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlával vagy nyugtával – érvényesíthetők. Ezen körülményre a Szolgáltató a fogyasztási cikk átadásával egyidejűleg köteles felhívni az Ön figyelmét.

Amennyiben a fogyasztási cikk eladási ára nem haladja meg az 100 000 forintot, és Szolgáltató nem állít ki jótállási jegyet, abban az esetben köteles tájékoztatni Önt:

- a fogyasztási cikk azonosítására alkalmas megnevezéséről és típusáról, valamint gyártási számáról, gyártási szám hiányában a vállalkozás nyilvántartásában szereplő egyéb termékazonosítóról,
- az Ön jótállásból eredő jogairól, azok érvényesíthetőségének határidejéről, helyéről és feltételeiről, továbbá
- arról, hogy fogyasztói jogvita esetén Ön a vármegyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák által működtetett békéltető testület eljárását is kezdeményezheti.

A tájékoztatást olyan formában kell megadni, ami a jótállási határidő végéig biztosítja annak jól olvashatóságát.

A fogyasztási cikk meghibásodása esetén, amennyiben a Szolgáltató részéről megállapítást nyer, hogy termék nem javítható, az Ön eltérő rendelkezése hiányában a Szolgáltató köteles a terméket nyolc napon belül kicserélni. Amennyiben erre nincs lehetőség, a Szolgáltató köteles a jótállási jegyen, ennek hiányában az Ön által bemutatott, a termék ellenértékének megfizetését igazoló bizonylaton – az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlán vagy nyugtán – feltüntetett vételárat nyolc napon belül az Ön részére visszatéríteni. Ez a rendelkezés nem vonatkozik az elektromos kerékpárra, elektromos rollerre, quadra, motorkerékpárra, segédmotoros kerékpárra, személygépkocsira, lakóautóra, lakókocsira, utánfutós lakókocsira, utánfutóra, valamint a motoros vízi járműre.

Amennyiben a jótállási időn belül három alkalommal történő kijavítást követően ismét meghibásodik a termék – az Ön eltérő rendelkezése hiányában – a Szolgáltató köteles a fogyasztási cikket nyolc napon belül kicserélni. Ha a fogyasztási cikk kicserélésére nincs lehetőség, a Szolgáltató köteles a jótállási jegyen, ennek hiányában az Ön által bemutatott, a fogyasztási cikk ellenértékének megfizetését igazoló bizonylaton – az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlán vagy nyugtán – feltüntetett vételárat nyolc napon belül az Ön részére visszatéríteni. Ez a rendelkezés nem vonatkozik az elektromos kerékpárra, elektromos rollerre, quadra, motorkerékpárra, segédmotoros kerékpárra, személygépkocsira, lakóautóra, lakókocsira, utánfutós lakókocsira, utánfutóra, valamint a motoros vízi járműre.

Ha a fogyasztási cikk kijavítására a jótállási igény Szolgáltató részére való közlésétől számított harmincadik napig nem kerül sor, – az Ön eltérő rendelkezése hiányában – a Szolgáltató köteles a

fogyasztási cikket a harmincnapos határidő eredménytelen elteltét követő nyolc napon belül kicserélni. Ha a fogyasztási cikk cseréjére nincs lehetőség, a Szolgáltató köteles a jótállási jegyen, ennek hiányában az Ön által bemutatott, a fogyasztási cikk ellenértékének megfizetését igazoló bizonylaton – az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlán vagy nyugtán – feltüntetett vételárat a harmincnapos kijavítási határidő eredménytelen elteltét követő nyolc napon belül az Ön részére visszatéríteni. Ez a rendelkezés nem vonatkozik az elektromos kerékpárra, elektromos rollerre, quadra, motorkerékpárra, segédmotoros kerékpárra, személygépkocsira, lakóautóra, lakókocsira, utánfutós lakókocsira, utánfutóra, valamint a motoros vízi járműre.

Ha Ön a fogyasztási cikk meghibásodása miatt a vásárlástól vagy az üzembe helyezés napjától számított három munkanapon belül érvényesít csereigényt, akkor a Szolgáltató nem hivatkozhat aránytalan többletköltségre, köteles a fogyasztási cikket nyolc napon belül kicserélni, feltéve, hogy a meghibásodás a rendeltetésszerű használatot akadályozza. Ha a fogyasztási cikk cseréjére nincs lehetőség, a Szolgáltató köteles a jótállási jegyen, ennek hiányában az Ön által bemutatott, a fogyasztási cikk ellenértékének megfizetését igazoló bizonylaton – az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlán vagy nyugtán – feltüntetett vételárat az Ön részére haladéktalanul visszatéríteni.

7. Indokolás nélküli elállási/felmondási jog

Ön 14 napon belül jogosult indokolás nélkül elállni a szerződéstől. Hasonlóképpen, ha a szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetén a szerződés teljesítése megkezdődött, Ön jogosult 14 napon belül indokolás nélkül felmondani a szerződést.

Az elállási/felmondási határidő:

- termék adásvételére irányuló szerződés esetében: attól a naptól számított 14 nap elteltével jár le, amelyen Ön vagy az Ön által megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy a terméket átveszi;
- több termék szolgáltatásakor: attól a naptól számított 14 nap elteltével jár le, amelyen Ön vagy az Ön által megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy az utolsó termék átveszi;
- több tételből vagy darabból álló termék szolgáltatásakor: amelyen Ön vagy az Ön által megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy az utolsó tételt vagy darabot átveszi;
- valamint az a), b), és c) pontok esetében Ön a szerződés megkötésének napja és a termék átvételének napja közötti időszakban is gyakorolhatja elállási jogát.

Ön elállási/felmondási nyilatkozatát bármilyen módon bejelentheti, akár szóban akár írásban az alábbi elérhetőségek egyikén:

Szolgáltató neve:	Tóth László ev.
Székhely cím, levelezési cím:	3413 Cserépfalu Kossuth út 157.
Email cím:	info@vibezone.hu

E célból felhasználhatja az ÁSZF mellékleteként elérhető nyilatkozatmintát is.

Ön határidőben gyakorolja elállási/felmondási jogát, ha a fent megjelölt határidő lejártá előtt elküldi írásbeli elállási/felmondási nyilatkozatát, vagy a határidő utolsó napján szóban bejelenti azt. Önt terheli annak bizonyítása, hogy az elállási/felmondási jogát az itt írtaknak megfelelő módon és határidőben gyakorolta.

Az elállási jog gyakorlását nem zárja ki a felbontott csomagolás és a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használat.

7.1. Az elállás/felmondás joghatásai

Ha Ön eláll ettől a szerződéstől, haladéktalanul, de legkésőbb az Ön elállási nyilatkozatának kézhezvételétől számított 14 napon belül visszatérítjük az Ön által teljesített valamennyi

ellenszolgáltatást, ideértve a fuvarozási költséget is (kivéve azokat a többletköltségeket, amelyek amiatt merültek fel, hogy Ön 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 Ön más fizetési mód igénybevételéhez kifejezetten a hozzájárulását adja; e visszatérítési mód alkalmazásából kifolyólag Önt semmilyen többletköltség nem terheli. A visszatérítést mindaddig visszatárhathatjuk, amíg vissza nem kaptuk a terméket, vagy Ön nem igazolta, hogy azt visszaküldte: a kettő közül a korábbi időpontot kell figyelembe venni.

Amennyiben Ön több terméket rendelt meg, és azokat egyszerre vagy külön, de egyösszegű szállítási költség ellenében küldte ki Önnek a Szolgáltató, és Ön nem mindegyik termék esetében él az indokolás nélküli elállási jogával, abban az esetben a következőképpen kerül visszatérítésre a kiszállítás költsége:

amennyiben az összes termék kiszállításának költsége a konkrét esetben megegyezik azzal a kiszállítási költséggel, amit a Ön akkor fizetett volna, ha kizárólag az elállással érintett termék(ek)et rendeli meg, akkor a kiszállítás költségének teljes összege visszajár;
amennyiben kevesebb lett volna a kiszállítás költsége kizárólag az elállással érintett termék(ek) megrendelése esetén, akkor csak ezt a kisebb összeget kell visszafizetni az Ön részére a kiszállítás költségének megtérítéseként.

Ön köteles számunkra a 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 értékcsökkenésért, ha az a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használat miatt következett be.

A termék visszaküldésének megszervezése és a visszaküldés költsége Önt terheli. Az árut terméket visszajuttathatja személyesen is, az ügyfélszolgálattal történő előzetes időpont egyeztetés után. Ha a Szolgáltató az árut üzlethelyiségben is értékesíti, és Ön a Szolgáltató üzlethelyiségében személyesen gyakorolja indokolás nélküli elállási jogát, jogosult ezzel egyidejűleg az árut visszaadni a Szolgáltatónak.

Elállás esetén az elállással érintett termék vételárát és a kiszállítás költségét is visszatérítjük Önnek.

7.2. Kivételek az elállási/ felmondási jog gyakorolhatósága alól

A 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 29. § (1) alapján a fogyasztó nem gyakorolhatja elállási jogát:

- olyan nem előre gyártott termék esetében, amelyet az Ön utasítása alapján vagy kifejezett kérésére állítottak elő, vagy olyan termék esetében, amelyet egyértelműen az Ön személyére szabtak;
- az Ön által már felbontott olyan zárt csomagolású termék tekintetében, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontása után nem küldhető vissza (felbontás előtt gyakorolható az elállási jog);
- továbbá lezárt csomagolású hang-, illetve képfelvétel, valamint számítógépes szoftver példányának adásvétele tekintetében, ha az átadást követően Ön a csomagolást felbontotta (felbontás előtt gyakorolható az elállási jog).

8. Panasztételi lehetőségek, vitarendezési fórumok

Az alábbiakban az általános szerződési feltételek vonatkozó rendelkezéseire hivatkozva az alábbiak szerint tájékoztatjuk a panasztételi és vitarendezési lehetőségekről.

Fogyasztói panasz: a Fogyasztó a vállalkozással szemben előterjesztett, a vállalkozásnak, vagy a vállalkozás érdekében vagy javára eljáró személynek az áru fogyasztók részére történő

forgalmazásával, értékesítésével közvetlen kapcsolatban álló magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó, egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányuló kifogása, a kellékszavatossági, termékszavatossági vagy jótállási igény kivételével.

Fogyasztó levélben, telefonon és elektronikus levélben az alábbi elérhetőségeken küldheti el panaszát a Szolgáltatóhoz:

Szolgáltató a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, szükség szerint azonnal orvosolja. Amennyiben ez nem lehetséges, illetve a Fogyasztó egyet nem értése esetén, valamint az írásban benyújtott panaszt Szolgáltató legkésőbb harminc napon belül írásban érdemben, igazolható módon megválaszolja.

A korábbi, érdemben megválaszolt panasz tartalmával azonos tartalmú, ugyanazon Fogyasztó által tett, ismételt, új információt nem tartalmazó panasz, valamint az azonosíthatatlan személy által tett fogyasztói panasz kivizsgálását a Szolgáltató mellőzheti.

Amennyiben a Fogyasztó a Szolgáltató intézkedéseivel nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálás 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 Fogyasztónak átadni, telefonon vagy elektronikus úton közölt szóbeli panasz esetén (feltéve, hogy a Fogyasztó a jegyzőkönyv felvétele során a nevét, lakcímét vagy elektronikus levelezési címét megadta, és a panaszát részletesen leírta, bemutatta a szükséges iratokat, dokumentumokat és egyéb bizonyítékok jegyzékét) a panaszra adott írásbeli válasszal együtt megküldeni.

Ha a Szolgáltató az írásbeli panasz bejelentésére elektronikus felületet, űrlapot biztosít, köteles a Fogyasztó által megadott elektronikus levelezési címen az írásbeli panasz beérkezését haladéktalanul visszaigazolni.

A Fogyasztó telefonon vagy elektronikus úton benyújtott panaszát a Szolgáltató egyedi azonosító számmal köteles ellátni.

A Fogyasztó panaszának elutasítása esetén a Szolgáltató köteles indokolni az elutasítást.

Ha a fogyasztó a jegyzőkönyv felvétele során a nevét, lakcímét vagy elektronikus levelezési címét nem adja meg, és ha a panaszát részletesen nem írja le, nem mutatja be a szükséges iratokat, dokumentumokat és egyéb bizonyítékok jegyzékét, vagy a fogyasztó telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével – az aláírást megtagadja, abban az esetben a Szolgáltató az írásbeli panaszt nem köteles megválaszolni.

A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

- a Fogyasztó neve, lakcíme vagy elektronikus levelezési címe,
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- a Fogyasztó panaszának részletes leírása, a Fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- a Szolgáltató nyilatkozata a Fogyasztó panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
- a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon vagy elektronikus úton közölt szóbeli panasz kivételével - a Fogyasztó aláírása,
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- telefonon vagy elektronikus úton közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma,
- az arra történő figyelmeztetést, hogy ha a Fogyasztó a jegyzőkönyv felvétele során a nevét, lakcímét vagy elektronikus levelezési címét nem adja meg, és ha a panaszát részletesen nem írja le, nem mutatja be a szükséges iratokat, dokumentumokat és egyéb bizonyítékok jegyzékét, vagy a fogyasztó – telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével – az aláírást megtagadja, abban az esetben a Szolgáltató az írásbeli panaszt nem köteles megválaszolni.

A Szolgáltató a szóbeli panaszról felvett jegyzőkönyvet vagy az írásbeli panaszt, továbbá a panaszra adott érdemi válaszában másolati példányát három évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóság felhívására bemutatni.

A Szolgáltató a Fogyasztó panaszának elutasítása esetén köteles írásban tájékoztatni a Fogyasztót 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, tartózkodási helye vagy -nem természetes személy fogyasztó esetén – székhelye 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 a Fogyasztó és a Szolgáltató közötti fogyasztói jogvita nem rendeződik, a Fogyasztó a következő szervekhez fordulhat.

8.1. Békéltető testülethez fordulás lehetősége

Fogyasztó a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatban békéltető testület díjmentes eljárását is kérheti.

Az eljárásra a természetes személy fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye, illetve a nem természetes személy fogyasztó székhelye szerinti békéltető testület illetékes. (A békéltető testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában – a fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2013. május 21-i 524/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet alkalmazásának kivételével fogyasztónak minősül - a természetes személy fogyasztón túlmenően - az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró, külön törvény szerinti civil szervezet, egyházi jogi személy, társasház, lakásszövetkezet, amely árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje; továbbá a KKV, amely közszolgáltatást vesz igénybe, vagy a kereskedelemről szóló törvény szerinti kiskereskedelmi tevékenység keretében terméket vásárol, használ, igénybe vesz vagy a termékkel kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje.

Az eljárásra – a fogyasztó erre irányuló kérelme alapján – a fentiek szerint illetékes testület helyett a fogyasztó kérelmében megjelölt békéltető testület illetékes.

A békéltető testület az illetékességi területén található megyei jogú városokban a fogyasztó erre irányuló kérelme esetén szükség szerint heti egy alkalommal személyes meghallgatást biztosít a fogyasztók részére. A fogyasztó erre irányuló kérelmében a fentiektől eltérő, másik békéltető testületet jelölhet meg.

Szolgáltatót a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli.

A békéltető testület – amennyiben a fogyasztó külön nem kéri a személyes meghallgatást – a meghallgatást személyes jelenlét nélküli, hang- és képi átvitelt egyidejűleg biztosító elektronikai eszköz útján online formában tartja meg.

Ha a fogyasztó kéri, a békéltető testület személyes meghallgatást tart.

Az online meghallgatáson a vállalkozás egyezség létrehozására feljogosított képviselője köteles online részt venni. Ha a fogyasztó személyes meghallgatást kér, a vállalkozás egyezség

létrehozására feljogosított képviselője köteles legalább online részt venni a meghallgatáson.

Az eljárás költségét kötelezést tartalmazó határozat esetén az a vállalkozás viseli, amelynek terhére a békéltető testület az ügyet eldöntötte. A fogyasztó kérelmének elutasítása esetén a felek viselik a saját költségüket.

A békéltető testület a kijelölt vármegyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák által működtetett szakmailag független testület. Hatáskörébe tartozik a fent megjelölt témájú fogyasztói jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezése: e célból egyezség létrehozásának megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügyben döntés hozatala 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 jogokról és kötelezettségekről.

1.1. Ha a fogyasztó lakóhelye és a vállalkozás székhelye különböző országokban, de az Európai Unió valamely tagállamában, vagy az Egyesült Királyságban, Izlandon vagy Norvégiában található, akkor a fogyasztó panaszával a saját tagállamában található Európai Fogyasztói Központhoz fordulhat. Az Európai Fogyasztói Központok elérhetőségeiről [itt](#) tájékozódhat.

Az Európai Fogyasztói Központ ingyenes segítséget nyújt a határon átnyúló egyedi fogyasztói panaszok rendezésében, érdemi közreműködéssel segítve a felek közötti megegyezést hatósági eljáráson kívül.

Fogyasztó az áru minőségére vonatkozó panaszával, Szolgáltató (tagjának, alkalmazottjának) vagy az érdekében vagy javára eljáró személynek a magatartására, tevékenységére vagy mulasztására, a szolgáltatás minőségére, felelősségi szabályok alkalmazására vonatkozó panaszával a magyarországi lakóhelye szerint illetékes vármegyei kormányhivatalhoz, mint fogyasztóvédelmi hatósághoz fordulhat. A területileg illetékes kormányhivatalok elérhetőségei megtalálhatók a <https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok> oldalon.

Fogyasztó panaszával fordulhat a Szolgáltató székhelye szerinti fogyasztóvédelmi hatósághoz is:

8.2. Képviselési kereset

Az arra feljogosított szervezetek képviselési kereseteket indíthatnak azon vállalkozásokkal szemben, amelyek megsértik az uniós és a magyar fogyasztóvédelmi jogot. A szervezetek kérhetik a bíróságtól a fogyasztókat érintő jogsértő magatartás megszüntetését, megtiltását, a jogsérelem orvoslását, kártérítést, kijavítást vagy akár árleszállítást is.

A fogyasztó bejelentésével közvetlenül nem indíthat és általában nem kezdeményezhet képviselési keresetet. Kivétel ez alól az ügyészség, akihez kérelmet nyújthat be, melyben kezdeményezheti, hogy az ügyészség fontolja meg képviselési kereset benyújtását. A fogyasztóvédelemmel kapcsolatos feladatokat a Főügyészségek látják el, melyek elérhetőségei itt olvashatók: <http://ugyeszseg.hu/ugyeszsegek/fougyeszsegek/>

A képviselési keresetet a közérdekvédelmi ügyész indítja meg, de azt bárki kezdeményezheti az ügyészségen. A kezdeményezés minden fogyasztó számára ingyenes. A képviselési kereset benyújtásáról az ügyész dönt, és akkor fordul bírósághoz, ha annak törvényi feltételei fennállnak. A képviselési keresetet az ügyész nem az egyéni fogyasztó (bejelentő) érdekében indítja meg, hanem minden olyan személy érdekében, akit a jogsértés érint, vagy érinthet. A fogyasztói érdekeket a

bíróság előtt a közérdekvédelmi ügyész képviseli, a fogyasztók személyesen nem vesznek részt a perben, így nem kell gondoskodni jogi képviseletről, és perköltség sem hárul rájuk.

A további feljogosított szervezetek hivatalból, a hozzájuk érkező fogyasztói jelzéseken, valamint a hatósági ellenőrzéseken keresztül szereznek tudomást azokról a fogyasztói érdekeket sértő tevékenységekről, amelyekkel szemben saját hatáskörben meghozott döntés alapján képviseleti keresetet is indíthatnak.

A képviseleti keresetek indítására jogosult feljogosított szervezetek jegyzékét a fogyasztóvédelmi hatóság a honlapján teszi közzé. A feljogosított szervezetek jegyzéke [ide](#) kattintva érhető el.