

Általános szerződési feltételek (ÁSZF)

www.torta-shop.hu

hatályos: 2018.06.12.

Üdvözljük honlapunkon! Köszönjük, hogy vásárlása során bennünket tisztel meg bizalmával!

Kérjük, hogy megrendelése véglegesítése előtt figyelmesen olvassa el a jelen dokumentumot, mert megrendelése véglegesítésével Ön elfogadja a jelen ÁSZF tartalmát!

A jelen ÁSZF tartalmazza a Torta-shop.hu (továbbiakban Webáruház) használatának feltételeit az alábbiak szerint:

A Webáruház címe:

<http://torta-shop.hu>

A webáruház üzemeltetőjének (továbbiakban Szolgáltató) adatai:

Szolgáltató neve: Vargáné Bata Csilla

Székhely címe: 2840. Oroszlány, Bem József utca 6.

Nyilvántartási szám: 39495696

Nyilvántartást vezető cégbíróság: Oroszlányi Járási Hivatal Okmányiroda

Statisztikai számjel: 66816809479123111

Adószám: 66816809-1-31

Bankszámlaszám : K&H bank: 10408117-69495152-56561006

Ügyfélszolgálat/Áruház adatai:

Cím: 2840. Oroszlány, Bem József utca 6.

Telefon: +36204162444

E-mail: rendeles@torta-shop.hu; tortashop@gmail.com

Ügyfélszolgálat nyitvatartási ideje: Hétfő – Péntek: 8h – 16h,

Fogalmak

Felek: Eladó és Vevő együttesen

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

Fogyasztói szerződés: olyan szerződés, melynek egyik alanya fogyasztónak minősül

Honlap: <http://www.torta-shop.hu> weboldal, amely távollévők közötti kommunikációt lehetővé tévő eszköznek minősül

Szerződés: Eladó és Vevő között a Honlap és elektronikus levelezés igénybevételével létrejövő adásvételi szerződés

Távollévők közötti kommunikációt lehetővé tévő eszköz: olyan eszköz, amely alkalmas a felek távollétében – szerződés megkötése érdekében – szerződési nyilatkozat megtételére. Ilyen eszköz különösen a címzett vagy a címzés nélküli nyomtatvány, a szabványlevél, a sajtótermékben közzétett hirdetés megrendelőlap, a katalógus, a telefon, a telefax és az internetes hozzáférést biztosító eszköz.

Távollévők 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

Termék: a Honlap kínálatában szereplő, a Honlapon forgalomba hozott és értékesítésre szánt minden birtokba vehető forgalomképes ingó dolog, mely a Szerződés tárgyát képezi

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

Vevő/Őn: a Honlapon keresztül vételi ajánlatot tevő szerződést kötő személy

Jótállás: A fogyasztó és a vállalkozás között kötött szerződések esetén (a továbbiakban: fogyasztói szerződés) a Polgári Törvénykönyv szerinti,

a) a szerződés teljesítéséért vállalt jótállás, amelyet a vállalkozás a szerződés megfelelő teljesítéséért a jogszabályi kötelezettségén túlmenően vagy annak hiányában önként vállal, valamint b) a jogszabályon alapuló kötelező jótállás

Alapvető rendelkezések:

A jelen Szabályzatban nem szabályozott kérdésekre, valamint jelen Szabályzat értelmezésére a magyar jog az irányadó

Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény („Ptk.”)

2001. évi CVIII. (Elker. tv.) törvény az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről

Az 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről

151/2003. (IX.22.) Korm. rendelet az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról.

45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól

19/2014/IV.29 NGB rendelet a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól.

Az általános szerződési feltételek elfogadása

1. A regisztráció illetve vásárlás során (mindkét esetben) a felhasználó, ha a Webáruház szolgáltatásait igénybe kívánja venni, akkor köteles elfogadni a jelen ÁSZF feltételeit, amit az űrlapon található jelölő négyzet kiválasztásával tehet meg. Az ÁSZF feltételeinek elfogadása esetén a jelen ÁSZF szerinti szerződés jön létre az Szolgáltató és a Webáruház felhasználója között.
 2. Ha a felhasználó az ÁSZF feltételeit nem fogadja el, akkor nem veheti igénybe a Webáruház szolgáltatásait. Nem regisztrálhat és nem küldhet megrendelést sem.

Termékkeresés:

A honlapon a Felhasználó menüpontok segítségével böngészhet. A termékek kategóriarendszerbe sorolva található meg. Az **Akciós termékek** kategóriában az áruházban kapható összes akciós termék megtalálható. Az **Újdonságok** menüpontban található a honlap kínálatában újonnan megjelenő termékek.

A kategória nevére kattintva a benne szereplő termékek listája látható. Ha az adott kategóriában lévő összes termék nem fér ki egy oldalra, akkor a termékek felett és alatt lévő számok segítségével lehet lapozni. A termék listáról a részletes termék oldal a termék nevére klikkelve érhető el, itt tájékozódhat a megrendelni kívánt termék részletes jellemzőiről, áráról.

A honlapon az egyes termékeknél látható, hogy éppen van-e készleten, vagy nincs. Zöld kis négyzet ha van készleten, piros négyzet, ha nincs a termék készleten.

A honlapon lehetőség van kulcsszó alapján terméket keresni. A keresési feltételeknek megfelelő termék találatok a kategóriákhoz hasonlóan listászerűen jelennek meg.

A megrendelés lépései:

A vásárló leadhatja rendelését regisztráció után vagy regisztráció nélkül is.

Regisztráció nélkül a rendelés véglegesítése előtt kell a számlázási és a szállítási adatokat megadni, valamint a szállítási mód és fizetési mód kiválasztani. Elfogadni az ÁSZF és Adatvédelmi linkeket, és megerősíteni a megrendelést.

1. A regisztráció menete:

A Főoldalon található Belépés - Regisztrálás menüpont alatt, majd a Regisztrálás ikonra kattintva, az adatlap kitöltésével kerülhet sor a regisztrációra.

Itt a Megrendelő személyes adatait: név, e-mail cím, jelszó, telefonszám, postázási és számlázási címet kell megadnia. Ezeket a személyes adatokat kizárólag a megrendelések pontos teljesítése és a kapcsolatfelvétel érdekében kéri és tárolja a Szolgáltató. A Weboldalon történő regisztrációjával a Megrendelő kijelenti, hogy jelen ÁSZF, és a Weboldalon közzétett Adatvédelmi nyilatkozat feltételeit megismerte és elfogadja, az Adatvédelmi nyilatkozatban foglalt adatkezelésekhez hozzájárul.

A Torta-Shop a Megrendelő által tévesen és/vagy pontatlanul megadott adatokra visszavezethető szállítási késedelemért, egyéb problémáért, hibáért semminemű felelősség nem terheli.

A Torta-Shopot nem terheli felelősség az abból adódó károkért, ha a Megrendelő a jelszavát elfelejti, vagy az illetéktelenek számára bármely nem a Szolgáltatónak felróható okból hozzáférhetővé válik.

A Torta-Shop minden regisztrációt egy önálló jogi személyként kezel. A korábban rögzített adatok megváltoztatására bejelentkezés után, a Belépés - Regisztrálás menüpont alatt az Adatok hozzáadása/szerkesztése linkre kattintva van mód, melyet a rendelés elküldése előtt kell végrehajtani. Szolgáltatót a regisztrált adatok Megrendelő által történő megváltoztatásából eredő kárért, hibáért semminemű felelősség nem terheli.

A Torta-Shop internetes áruház lehetővé teszi vásárlói számára a kapcsolattartás megszüntetését, az adatainak törlését az áruház nyilvántartásából. Ehhez kérjük, küldjön egy e-mailt az tortashop@gmail.com címre, amely tartalmazza a regisztrációkor megadott e-mail címet és nevet.

Ha Ön tévedésből vagy téves tartalommal küldi el megrendelését a Torta-Shop részére, akkor kérem jelezze ezt a +36204162444 – os telefonszámon vagy a tortashop@gmail.com email címre küldött üzenetben.

2. A kosár használata:

A kiválasztott termékeket az egyes termékekre kattintva megjelenő, a termék részletes adatait ismertető oldalon található „Kosár” gomb használatával teheti Kosarába. A Kosár tartalmát megtekinteni a Weboldalon található kosár ikonra kattintva, illetve a Kosár tartalma törölhető az egyes termékek melletti „töröl” gombra kattintva.

Ha a Megrendelő a Kosár tartalmát véglegesítette, a „Megrendel” feliratra kattintva ellenőrizheti újra a termékeket, azok mennyiségét, valamint a csomagküldéshez szükséges adatokat.

Itt van lehetőség még kiválasztani a szállítási módot: Postai házhozszállítás, postán maradó, postapont vagy csomagautomata. Valamint 1 illetve 2 napos szállítási kiválasztása. A Megjegyzés szövegrészbe bármilyen megjegyzését beleírható, mely vonatkozzon a megrendelt termékre, vagy szállításra. Ha postán maradó, postapont vagy csomagautomatába kéri a

csomagot, akkor ha a szállítási címnél nem ezen címet jelölték meg, akkor itt a megjegyzés rovatba tudják ezt pótolni.

A Torta-shop webáruház csak háztartási mennyiséget szolgál ki. Viszont eladók rendelés előtt vegyék fel a kapcsolatot a webáruházzal.

3. A megrendelés visszaigazolása

A Megrendelő által elküldött megrendelés megérkezését a Szolgáltató késedelem nélkül, automatikus visszaigazoló e-mail útján legkésőbb 48 órán belül visszaigazolja a Megrendelő részére, mely visszaigazoló e-mail tartalmazza az Megrendelő által a vásárlás, vagy a regisztráció során megadott adatokat (pl. számlázási és szállítási információk), a rendelés dátumát, a megrendelt termékhez tartozó elemek felsorolását, mennyiségét, a termék árát. Ez a visszaigazoló email kizárólag tájékoztatja az Ügyfelet arról, hogy a megrendelése a Szolgáltatóhoz megérkezett.

A megrendelések feldolgozása nyitvatartási időben történik. A megrendelés feldolgozásaként megjelölt időpontokon kívül is van lehetőség a megrendelés leadására, amennyiben az a munkaidő lejártá után történik, az azt követő napon kerül feldolgozásra

Általános teljesítési határidő, a visszaigazolástól számított 72 órán belül. .

Felhasználó tudomásul veszi, hogy az előző pontban taglalt visszaigazolás csupán automata visszaigazolás, az szerződést nem keletkeztet. A szerződés akkor jön létre, amikor Szolgáltató az előző pontban megnevezett automata visszaigazolást követően egy újabb e-mailben értesíti a Felhasználót a megrendelés teljesítéséről - egy megerősítő üzenetet kap a webáruházról.

A megrendelés elektronikus úton megkötött szerződésnek minősül, amelyre a polgári törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvényben foglaltak irányadóak. A szerződés a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014 (II.26.) Korm. rendelet hatálya alá tartozik, és szem előtt tartja a fogyasztók jogairól szóló Európai Parlament és a Tanács 2011/83/EU irányelvének rendelkezéseit.

Az adásvételi szerződés létrejötte:

1. Ha a felhasználó megrendelést küld a Webáruház oldalain, és a szolgáltató a megrendelést e-mailben visszaigazolja adásvételi szerződés jön létre a vásárló (felhasználó) és a szolgáltató között. (Ha a megrendelés megérkezését visszaigazoló e-mail a vásárlóhoz 48 órán belül nem érkezik meg, akkor a vásárló mentesül az ajánlati kötöttség alól, nem köteles a megrendelt terméket megvenni, a szolgáltatást igénybe venni.)
 2. A felhasználó elfogadja, hogy az ily módon kötött szerződés írásban megkötöttnek minősül, és arra Magyarország joga irányadó. A szerződésre a jelen ÁSZF rendelkezései vonatkoznak.
 3. A szerződés magyar nyelven jön létre, a Webáruház elektronikus formában, automatikusan tárolja. A felhasználó számára a Webáruházba történő bejelentkezés után hozzáférhető. Annak tartalmát elolvashatja, mentheti vagy kinyomtathatja.

A 45/2014. Kormány rendelet alapján a a fogyasztó a szerződési nyilatkozatának megtételekor **kifejezetten tudomásul veszi, hogy nyilatkozata fizetési kötelezettséget von maga után. Mely azt jelenti, hogy a szerződési nyilatkozat megtétele a vállalkozás javára teljesítendő fizetési kötelezettséget von maga után.**

A termék lényeges tulajdonságai

A termék lényeges tulajdonságait a felhasználók megtekinthetik a termékek bemutató oldalain.

Árak

A Webáruházban közzétett árak ÁFÁ-val nem növelt bruttó árak (alanyi adómentesség révén) , melyek csak a termék árát tartalmazzák, annak szállítási költségeit nem. Az árak forintban értendők.

A Szolgáltató papíralapú számlát állít ki.

A papír alapú számlát a megrendelés teljesítésével egy időben, a csomaggal kerül kiküldésre, a Felhasználó részére.

Ha a Felhasználó egyes tételekről külön számlát szeretne kérni, akkor azt jelezze a megrendelésnél, vagy telefonos egyeztetésnél, hogy a számla megfelelően legyen kiállítva.

Eljárás hibás ár esetén

A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.) alapján a szerződés a felek akaratának kölcsönös és egybehangzó kifejezésével jön létre. Amennyiben a felek nem tudnak megállapodni a szerződéses feltételekben, azaz nincs meg a felek akaratát kölcsönösen és egybehangzóan kifejező nyilatkozat, abban az esetben nem beszélhetünk érvényesen létrejött szerződésről, amelyekből jogok és kötelezettségek fakadnának. Ennek alapján a hibás/téves áron visszaigazolt megrendelés semmis szerződésnek tekintendő.

Előfordulhat, hogy technikai hiba miatt, gépelési hiba miatt, stb - hibás ár szerepel a honlapon. Ilyen hibás ár esetén a megrendelést nem áll módunkban elfogadni, és nem vagyunk kötelesek a terméket hibás áron értékesíteni. Hibás áron történő ajánlattétel esetén nem jön létre szerződés közöttünk. Amennyiben Ön hibás áron ad le rendelést, a rendszer azt automatikusan visszaigazolja, ez azonban nem minősül az ajánlat elfogadásának a részünkről. Hibás áron történő Ön általi megrendelés esetén az Eladó felhívja az Ön figyelmét a helyes árra, és felajánlhatja a helyes áron történő szerződéskötést. Ön a hibás ár helyett az Eladó által közölt helyes áron nem köteles megrendelését megerősíteni, és szerződést kötni. Ez esetben nem jön létre szerződés a felek között.

Amennyiben a webshopban hiba vagy hiányosság lép fel a termékeknél vagy az áraknál, fenntartjuk a jogot a korrekcióra. Ilyen esetben a hiba felismerése illetve módosítása után azonnal tájékoztatjuk a vevőt az új adatokról. Felhasználó ezt követően még egyszer megerősítheti a megrendelést, vagy elállhat a szerződéstől.

Kiszállítás:

Az nap 13 óráig leadott és a webáruház által megerősített, vagy utalás esetén 13 óráig beérkező összeg esetén tudjuk az nap postára adni a megrendeléseket.

1. A szállítási határidő lehet 1 illetve 2 munkanapos. Postai házhozszállítással, postán maradó, postapontra illetve csomag automatába történő szállítással.
2. A termékek kiszállítását a szolgáltató a vásárlóval egyeztetett időpontban végzi.
3. A vásárló köteles a kiszállítás (vagy személyes átvétel) időpontjában a csomag sértetlenségét ellenőrizni. Sérült csomagolás esetén a hibát a helyszínen jegyzőkönyvben kell rögzíteni.

Posta házhozszállítás lényege: A vásárló által megadott szállítási címre viszi az MPL a megrendelt terméket .

Postán maradó szállítás lényege: A vásárló által a megrendeléskor a megjegyzés rovatba megadott postára (posta számát, és pontos címét kell megadni) szállítja az MPL a csomagot.

Csomagautomata: A Vásárló által megrendelt termékeket, a megrendeléskor a megjegyzés rovatba megadott csomag automatába (csomag automata száma, pontos címét kell megadni)

szállítja az MPL a csomagot. Ez esetben csak meghatározott méretű csomagok küldhetőek, mivel a csomag automatákban meghatározott méretű boxok találhatóak.

Postapont, Mol postapont szállítás: Ez esetben a vásárló a megrendeléskor a megjegyzés rovatba megjelölt postapontra, mol postapont (pontos cím és pont számának megadása) kéri a csomagot, melyet a MPL szállít.

Lehetséges fizetési módok

1. Utánvét: a készpénzzel a kézbesítéskor
2. Banki átutalás (előre utalás) K&H bank : 10408117-69495152-56561006
Kedvezményezett neve: Vargáné Bata Csilla

A szállítási díjak, az szállítási információkban található.

A fizetendő végösszeg a megrendelés visszaigazoló levél alapján minden költséget tartalmaz. A számlát a csomag tartalmazza. Felhasználó köteles a csomagot kézbesítéskor a futár előtt megvizsgálni, és termékeken, csomagoláson észlelt esetleges sérülés esetén köteles jegyzőkönyv felvételét kérni, sérülés esetén a csomagot nem köteles átvenni. Utólagos, jegyzőkönyv nélküli reklamációt Szolgáltató nem fogad el! A csomagok kézbesítése munkanapokon történik 8-17 óra közötti időszakban.

Elállási jog

A 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 1. mellékletében található Elállási/Felmondási tájékoztató Törvény alapján.

A vásárló (az a természetes személy, aki a termékeket megrendelte) élhet a törvény által előírt elállási jogával, melyet a termék(ek) átvételétől számított 14 napon belül érvényesíthet, indoklás nélkül. Az elállási jogot már a rendelés leadásától (szerződés megkötésétől) is érvényesítheti, ugyan csak indoklás nélkül.

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

Elállási jogot a vásárló érvényesítheti: telefonon, e-mailban, postai úton ajánlott levélben is, az oldalon (lentebb) megtalálható elállási nyilatkozatminta segítségével.

A szolgáltató minden esetben, emailban, visszaigazolja, hogy az elállási jogát a vásárlónak tudomásul vette.

A szolgáltató az elállás dátumát a beérkezett telefonhívás, emailban a beérkezés időpontja, postai úton a feladás dátumát veszi figyelembe.

Ez esetben a szolgáltató a termék(ek) vételárát azonnal, de legkésőbb a határozat kézhezvételét követő 14 napon belül visszafizeti a vásárlónak, a vásárlás alkalmával választott fizetési módban. A szolgáltatónak jogában áll a kifizetést addig elhalasztani, míg a termék(eket) kézhez nem kapta, vagy a fogyasztó igazolni tudja, hogy a termék(eket) feladta

A szolgáltató vásárlást terhelő szállítási költségeket is vissza fizeti. De ha a fogyasztó a webáruház által *felkínált szállítási módoktól eltérő fuvarozási - szállítási módot választ, az ebből eredő többletköltséget az elállás esetén a vállalkozás nem köteles megtéríteni.*

Az elállási jog gyakorlásával járó költségek a vásárlót terhelik. A szolgáltató visszaküldött termék(eket) utánvétesen, portósan nem áll módjában átvenni, hiszen az elállási jog gyakorlásával járó költségek a vásárlót terhelik.

A vásárló csak akkor vonható felelősségre a termék(ek) értékcsökkenése miatt, ha az bizonyíthatóan a termék(ek) nem megfelelő használata miatt történt.

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

Fogyasztónak kiemelten ügyelnie kell a termék rendeltetésszerű használatára, ugyanis a nem rendeltetésszerű használatából eredő károknak megtérítése a Fogyasztót terheli!

A vásárlót mikor nem illeti meg az elállási jog:

Olyan zárt csomagolású termékekre, melyek egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átvételt követő felbontás után már nem küldhető vissza.

Élelmiszernek minősülő, színezékek, adalékanyagok, aromák, bevonók, ehető dekorációk a felbontása után a vásárló már nem érvényesítheti az elállási jogát.

A szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetében a szolgáltatás egészének teljesítését követően, ha a vállalkozás a teljesítést a fogyasztó kifejezett, előzetes beleegyezésével kezdte meg, és a fogyasztó tudomásul vette, hogy a szolgáltatás egészének teljesítését követően felmondási jogát elveszíti;

Olyan termék vagy szolgáltatás tekintetében, amelynek ára, illetve díja a pénzpiac vállalkozás által nem befolyásolható, az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidő alatt is lehetséges ingadozásától függ;

Olyan termék tekintetében, amely jellegénél fogva az átadást követően elválaszthatatlanul vegyül más termékkel;

Olyan alkoholtartalmú ital tekintetében, amelynek tényleges értéke a vállalkozás által nem befolyásolható módon a piaci ingadozásoktól függ, és amelynek áráról a felek az adásvételi szerződés megkötésekor állapodtak meg, azonban a szerződés teljesítésére csak a megkötéstől számított harmincadik napot követően kerül sor;

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

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

Hírlap, folyóirat és időszaki lap tekintetében, az előfizetési szerződések kivételével;

Nyilvános árverésen megkötött szerződések esetében;

Lakáscélú szolgáltatás kivételével szállásnyújtásra irányuló szerződés, fuvarozás, személygépjármű-kölcsönzés, étkeztetés vagy szabadidős tevékenységekhez kapcsolódó szolgáltatásra irányuló szerződés esetében, ha a szerződésben meghatározott teljesítési hatánapot vagy határidőt kötöttek ki;

A nem tárgyi adathordozón nyújtott digitális adattartalom tekintetében, ha a vállalkozás a fogyasztó kifejezett, előzetes beleegyezésével kezdte meg a teljesítést, és a fogyasztó e beleegyezésével egyidejűleg nyilatkozott annak tudomásul vételéről, hogy a teljesítés megkezdését követően elveszíti az elállási jogát.

Elállási jog gyakorlása esetén a szolgáltató adatai:

Név: Vargáné Bata Csilla

Cím: 2840. Oroszlány, Bem József utca 6.

email: tortashop@gmail.com

telefon: 06204162444

Elállási nyilatkozatminta

A 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 2. mellékletében található Elállási/Felmondási nyilatkozat Törvénye alapján..

Alulírott kijelentem, hogy gyakorlom elállási jogomat az alábbi termék/ek adásvételére vagy az alábbi szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés tekintetében:

.....
.....

Szerződéskötés időpontja /átvétel időpontja:

A fogyasztó neve:

A fogyasztó címe:

A vételárat az alábbi bankszámlaszámra kérem visszautalni (abban az esetben töltsse ki, ha a vételárat banki átutalással térítsük vissza):

.....
.....

A fogyasztó aláírása:

.....

Az elállási jog csak a Polgári Törvénykönyv szerinti fogyasztónak minősülő Felhasználókat illeti meg.

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

A kellékszavatosságról, a termékszavatosságról és a jótállásról szóló tájékoztató

A 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 3. mellékletében található A kellékszavatosságról, a termékszavatosságról és a jótállásról szóló tájékoztató Törvény alapján.

Hibás teljesítés

Az új Polgári Törvénykönyv (Ptk.) 6:157. §-ának hibás teljesítésre vonatkozó főszabálya szerint a Szolgáltató hibásan teljesít, ha a szolgáltatás a teljesítés időpontjában nem felel meg a szerződésben vagy jogszabályban megállapított minőségi követelményeknek.

Nem teljesít hibásan a Szolgáltató, ha a jogosult a hibát a szerződéskötés időpontjában ismerte, vagy a hibát a szerződéskötés időpontjában ismernie kellett. Fontos szabály, hogy fogyasztó és

vállalkozás közötti szerződésben semmis az a kikötés, amely vonatkozó törvényi fejezetnek a kellékszavatosságra és a jótállásra vonatkozó rendelkezéseitől a fogyasztó hátrányára tér el.

Az új Ptk. is ismeri a hibás teljesítési vélelem fogalmát, ami azt jelenti, hogy fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés esetén az ellenkező bizonyításáig vélelmezni kell, hogy a teljesítést követő hat hónapon belül a fogyasztó 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 hat hónapon belül felismert hiba esetén a bizonyítás terhe a vállalkozást terheli.

Kellékszavatosság

A kellékszavatosság lényegében azt jelenti, hogy bármilyen termék eladásáról is legyen szó, a kötelezett (a termék eladója) a termék hibájáért (pontosabban: a vásárláskor a termékben már meglévő hiba-ok miatt bekövetkező hibáért) kellékszavatossági felelősséggel tartozik.

Az adásvételi szerződésekben az eladói pozícióban lévő fél ezen felelősségét csakis a termék olyan hibája alapozza meg, amely hibának az oka már megvan a termékben a vásárlás pillanatában is, csak akkor még nem felismerhető (ezért nevezik rejtett vagy gyártási hibának).

Az eladó kellékszavatossági felelőssége objektív, vagyis független attól, hogy tudta-e, hogy hibában (pontosabban hiba-okban) szenvedő terméket adott el, vagy sem, tehát a jóhiszemű eladó is felel a hibás teljesítésért a vevővel szemben. (A rosszhiszeműség a vevő esetleges kártérítési igényének érvényesítése szempontjából releváns körülmény.)

Az Ptk. szerint olyan szerződés alapján, amelyben a felek kölcsönös szolgáltatásokkal tartoznak, a kötelezett a hibás teljesítésért kellékszavatossággal tartozik. Kellékszavatossági igénye alapján a jogosult választása szerint

- kijavítást vagy kicserélést igényelhet, kivéve, ha a választott kellékszavatossági jog teljesítése lehetetlen, vagy ha az a kötelezettnek - másik kellékszavatossági igény teljesítésével összehasonlítva - aránytalan többletköltséget eredményezne, figyelembe véve a szolgáltatás hibátlan állapotban képviselt értékét, a szerződésszegés súlyát és a kellékszavatossági jog teljesítésével a jogosultnak okozott érdeksérelmet; vagy
- az ellenszolgáltatás arányos leszállítását igényelheti, a hibát a kötelezett költségére maga kijavíthatja vagy mással kijavíttathatja, vagy a szerződéstől elállhat, ha a kötelezett a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta, e kötelezettségének a törvényben foglaltak szerinti feltételekkel nem tud eleget tenni, vagy ha a jogosultnak a kijavításhoz vagy kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt.

Az Ptk. is tartalmazza azt a szabályt, miszerint jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye. A törvény rögzíti, hogy a kijavítást vagy kicserélést - a dolog tulajdonságaira és a jogosult által elvárható rendeltetésére figyelemmel - megfelelő határidőn belül, a jogosult érdekeit kímélve kell elvégezni.

A Ptk. 6:166. §-a szerint a szavatossági kötelezettség teljesítésével kapcsolatos költségek a kötelezettet - tehát a vállalkozást - terhelik. Kivétel az az eset, ha a dolog meghibásodásában a jogosultat terhelő karbantartási kötelezettség elmulasztása is közrehatott, a szavatossági kötelezettség teljesítésével felmerült költségeket közrehatása arányában a jogosult köteles viselni, ha a dolog karbantartására vonatkozó ismeretekkel rendelkezett, vagy ha a kötelezett e tekintetben tájékoztatási kötelezettségének eleget tett.

A Ptk. főszabálya szerint a jogosult kellékszavatossági igénye a teljesítés időpontjától számított egy év alatt évül el. Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés esetén azonban a szavatossági idő hosszabb: a fogyasztó kellékszavatossági igénye a teljesítés időpontjától számított két év alatt évül el.

Ha a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződés tárgya használt dolog, a felek rövidebb elévülési időben is megállapodhatnak; egy évnél rövidebb elévülési határidő ebben az esetben sem köthető ki érvényesen.

Fontos szabály, hogy nem számít bele az elévülési időbe a kijavítási időnek az a része, amely alatt a jogosult a dolog rendeltetésszerűen nem tudja használni.

A dolognak a kicseréléssel vagy a kijavítással érintett részére a kellékszavatossági igény elévülése újból kezdődik. Ezt a szabályt kell alkalmazni arra az esetre is, ha a kijavítás következményeként új hiba keletkezik.

A Ptk. 6:157. § (1) bekezdésében meghatározott rendelkezések tartalmazzák a szavatossági felelősség alóli mentesülés eseteit, miszerint a mentesülésre két esetben kerülhet sor:

- ha a hibát a jogosult a szerződéskötés időpontjában ismerte;
- ha a hibát a jogosultnak a szerződéskötés időpontjában ismernie kellett.

Termékszavatosság:

Termékszavatosság kizárólag ingó dolog (termék) hibája esetén merülhet fel. Ez esetben a Fogyasztónak minősül a Felhasználó – választása szerint – a kellékszavatosság pontban meghatározott jogát vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet.

Termékszavatossági igényként a Felhasználó kizárólag a hibás termék kijavítását, vagy kicserélését kérheti.

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

Termékszavatossági igényét a Felhasználó a termék gyártó általi forgalomba hozatalától számított két (2) éven belül érvényesítheti. E határidő elteltével a jogosultságát elveszti. A Felhasználó a termékszavatossági igényét kizárólag az ingó dolog gyártójával vagy forgalmazójával szemben gyakorolhatja.

A termék hibáját termékszavatossági igény érvényesítése esetén a Felhasználónak kell bizonyítania.

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

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

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

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

Jótállás

A jótállás - hétköznapi és közismert nevén „garancia” - azt jelenti, hogy a jótállást nyújtó fél (eladó) a hibátlan teljesítésért olyképpen felel, hogy a jótállás időtartama alatt felmerült minőségi kifogás esetén

A jótállásnak két fajtája van:

- a jogszabályon alapuló, ún. kötelező jótállás, és
- a felek megállapodásán alapuló, ún. szerződéses jótállás.

Utóbbi esetben nem egy jogszabály kötelezi bizonyos termékek eladása esetén az eladó felet jótállás vállalására, hanem erre önként - jól felfogott piaci érdekből - kerül sor.

A jótállás tartalma

Akár kötelező, akár szerződéses jótállásról legyen szó, a szerződés hibátlan teljesítéséért a jótálló felel, és a jótállás időtartama alatt a felelősség alól csak akkor mentesül, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett (Ptk. 6:171. §).

A jótállás alapján érvényesíthető jogok a kötelező jótállás keretében a jótállási idő alatt felmerülő minőségi kifogás esetében lényegében a szavatossági jogokat (kijavítást, kicserélést, árszállítást, elállást) lehet – de kedvezőbb feltételekkel - érvényesíteni.

A jótállási idő a tényleges teljesítéssel kezdődik, időtartama 1 év, amelynek kezdő időpontja a termék fogyasztónak történő átadása

A vásárló ugyan azon termék(ek) esetén egyszerre párhuzamosan nem érvényesítheti a kellékszavatosságot illetve a jótállás igényét.

Szolgáltató nem tartozik jótállással a jótállási időn túl (szakmailag elvárható élettartam) a természetes elhasználódásból/avulásból származó károkért.

Szolgáltató nem tartozik továbbá szavatossággal, illetve jótállással az olyan károkért, amelyek a kárveszély átszállása utáni hibás vagy gondatlan kezeléssel, túlzott igénybevételestől, illetve a meghatározottól eltérő behatásokból, illetve egyéb, a termékek nem rendeltetésszerű használatából keletkeztek.

Ha a fogyasztó a fogyasztási cikk meghibásodása miatt a vásárlástól (üzembe helyezéstől) számított három munkanapon belül érvényesít csereigényt, Szolgáltató köteles a fogyasztási cikket kicserélni, feltéve, hogy a meghibásodás a rendeltetésszerű használatot akadályozza.

Jótállási vagy szavatossági igény bejelentésének módja

Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződésben a felek megállapodása a rendelet rendelkezéseitől a fogyasztó hátrányára nem térhet el. A fogyasztó kötelessége a szerződés megkötésének bizonyítása (számlával, vagy akár csak nyugtával).

A szavatossági kötelezettség teljesítésével kapcsolatos költségek a Szolgáltatót terhelik (Ptk. 6:166. §).

A Szolgáltató a fogyasztó nála bejelentett szavatossági vagy jótállási igényéről jegyzőkönyvet köteles felvenni.

A jegyzőkönyv másolatát haladéktalanul, igazolható módon a fogyasztó rendelkezésére kell bocsátani.

A Szolgáltató a jegyzőkönyvet az annak felvételétől számított három évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóság kérésére bemutatni.

A Szolgáltatónak törekednie kell arra, hogy a kijavítást vagy kicserélést legfeljebb tizenöt napon belül elvégezze.

Személyes bejelentés

A vásárló bejelentheti személyesen jótállási vagy szavatossági igényét a Szolgáltatónál . Ekkor az 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, ennek indokolását a jegyzőkönyvben rögzíti.

A jegyzőkönyv másolatát a vásárlónak átadja.

1. Írásban történő bejelentés

A vásárló bejelentheti jótállási vagy szavatossági igényét a Szolgáltatónak küldött levélben, vagy elektronikus levélben.

Ekkor 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.

Szolgáltató neve: Vargáné Bata Csilla

címe: 2840. Oroszlány, Bem József utca 6.

email: tortashop@gmail.com

telefon: 06204162444

A szolgáltató a benyújtott panaszra 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 vállalkozás indokolni köteles. A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt a vállalkozás köteles egyedi azonosítószámmal ellátni.

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:

Történhet a 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 hivatalok látják el, ezek listája itt található: <http://jarasinfo.gov.hu/>

Valamint a panasztétel történhet Bírósági eljárás keretében. Ügyfél 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 1952. évi III. törvény rendelkezései szerint.

Békéltető testületet is felkereshet a vásárló a panaszával. 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.

A Fogyasztónak panasa esetén lehetősége van békéltető testülethez fordulni, melyek elérhetőségét itt találja:

Békéltető Testületek:

A Fogyasztónak panasa esetén lehetősége van békéltető testülethez fordulni, melyek elérhetőségét itt találja:

Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület
Címe: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.
Telefonszáma: (76) 501-525, (76) 501-500
Fax száma: (76) 501-538
Név: Mátyus Mariann
E-mail cím: bkmkik@mail.datanet.hu;

Baranya Megyei Békéltető Testület
Címe: 7625 Pécs, Majorossy Imre u. 36.
Levelezési címe: 7602 Pécs, Pf. 109.
Telefonszáma: (72) 507-154
Fax száma: (72) 507-152
Név: Dr. Bodnár József
E-mail cím: bekelteto@pbkik.hu;

Békés Megyei Békéltető Testület
Címe: 5601 Békéscsaba, Penza ltp. 5.
Telefonszáma: (66) 324-976, 446-354, 451-775
Fax száma: (66) 324-976
Név: Dr. Bagdi László
E-mail cím: bmikik@bmkik.hu;

Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Békéltető Testület
Címe: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.
Telefonszáma: (46) 501-091, 501-870
Fax száma: (46) 501-099
Név: Dr. Tulipán Péter
E-mail cím: kalna.zsuzsa@bokik.hu;

Budapesti Békéltető Testület
Címe: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.
Telefonszáma: (1) 488-2131
Fax száma: (1) 488-2186
Név: Dr. Baranovszky György
E-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu;

Csongrád Megyei Békéltető Testület
Címe: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.

Telefonszáma: (62) 554-250/118 mellék
Fax száma: (62) 426-149
Név: Dékány László, Jerney Zoltán
E-mail cím: bekelteto.testulet@csmkik.hu;

Fejér Megyei Békéltető Testület
Címe: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.
Telefonszáma: (22) 510-310
Fax száma: (22) 510-312
Név: Kírst László
E-mail cím: fmkik@fmkik.hu;

Győr-Moson-Sopron Megyei Békéltető Testület
Címe: 9021 Győr, Szent István út 10/a.
Telefonszáma: (96) 520-202; 520-217
Fax száma: (96) 520-218
Név: Horváth László
E-mail cím: bekeltetotestulet@gysmkik.hu;

Hajdú-Bihar Megyei Békéltető Testület
Címe: 4025 Debrecen, Petőfi tér 10.
Telefonszáma: (52) 500-749
Fax száma: (52) 500-720
Név: Dr. Hajnal Zsolt
E-mail cím: info@hbkik.hu;

Heves Megyei Békéltető Testület
Címe: 3300 Eger, Faiskola út 15.
Levelezési címe: 3301 Eger, Pf. 440.
Telefonszáma: (36) 416-660/105 mellék
Fax száma: (36) 323-615
Név: Pintérné Dobó Tünde
E-mail cím: tunde@hkik.hu;

Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Békéltető Testület
Címe: 5000 Szolnok, Verseghy park 8.
Telefonszáma: (56) 510-610
Fax száma: (56) 370-005
Név: Dr. Lajkóné dr. Vígh Judit
E-mail cím: kamara@jnszmkik.hu;

Komárom-Esztergom Megyei Békéltető Testület
Címe: 2800 Tatabánya, Fő tér 36.
Telefonszáma: (34) 513-010
Fax száma: (34) 316-259
Név: Dr. Rozsnyói György
E-mail cím: kemkik@kemkik.hu;

Nógrád Megyei Békéltető Testület
Címe: 3100 Salgótarján, Alkotmány út 9/a
Telefonszám: (32) 520-860
Fax száma: (32) 520-862
Név: Dr. Pongó Erik
E-mail cím: nkik@nkik.hu;

Pest Megyei Békéltető Testület
Címe: 1119 Budapest, Etele út 59-61. 2. em. 240.
Telefonszáma: (1)-269-0703
Fax száma: (1)-269-0703
Név: dr. Csanádi Károly
E-mail cím: pmbekelteto@pmkik.hu
Honlap cím: www.panaszrendezes.hu

Somogy Megyei Békéltető Testület
Címe: 7400 Kaposvár, Anna utca 6.
Telefonszáma: (82) 501-000
Fax száma: (82) 501-046
Név: Dr. Novák Ferenc
E-mail cím: skik@skik.hu;

Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Békéltető Testület
Címe: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.
Telefonszáma: (42) 311-544, (42) 420-180
Fax száma: (42) 311-750
Név: Görömbeiné dr. Balmaz Katalin
E-mail cím: bekelteto@szabkam.hu;

Tolna Megyei Békéltető Testület
Címe: 7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25.
Telefonszáma: (74) 411-661
Fax száma: (74) 411-456
Név: Mátyás Tibor
E-mail cím: kamara@tmkik.hu;

Vas Megyei Békéltető Testület
Címe: 9700 Szombathely, Honvéd tér 2.
Telefonszáma: (94) 312-356
Fax száma: (94) 316-936
Név: Dr. Kövesdi Zoltán
E-mail cím: pergel.bea@vmkik.hu

Veszprém Megyei Békéltető Testület
Címe: 8200 Veszprém, Budapest u. 3.
Telefonszáma: (88) 429-008
Fax száma: (88) 412-150
Név: Dr. Óvári László
E-mail cím: vkik@veszpremiamara.hu

Zala Megyei Békéltető Testület
Címe: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi utca 24.
Telefonszáma: (92) 550-513
Fax száma: (92) 550-525
Név: dr. Koczka Csaba
E-mail cím: zmbekelteto@zmkik.hu

A Békéltető Testületekről bővebb információ itt érhető el: <http://www.bekeltetes.hu>.

A vállalkozás székhelye szerinti illetékes békéltető testület elérhetősége:

Komárom-Esztergom megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Békéltető Testület

2800 Tatabánya, Fő tér 36.

Telefon: 06-34-513-010

Fax: 06-34-316-259

Email: bekeltetes@kemkik.hu

Ha a termékkel vagy szolgáltatással probléma merülne fel, akkor a panaszt, online vitarendezéssel is orvosolható. Választania kell egy vitarendezési testületet a panasz kezelésére. A két félnek közös megegyezéssel kell kiválasztania a vitarendezési testületet. Az eljárásnak **4 fő szakasza van**, melyek mindegyik online végezhető: Szakaszai:

1. **Panasz benyújtása**
2. **A vitarendezési testület kiválasztása** közös megegyezéssel

3. Panaszkezelés a vitarendezési testület által
4. **Eredmény és a panasztételi eljárás lezárása**

Az eljárás rendszerint 90 napig tart. Miután lezárult az ügy, a vitarendezési testület tájékoztatni fogja Önt az eljárás eredményéről.

Bővebben: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=HU>

Záró rendelkezés:

A szolgáltató az Általános szerződési feltételeket módosíthatja a mindenkori törvények betartásával. Ilyen módosítás lehet a szállítási költségek módosítása, vagy a weboldal felhasználásának feltételeinek módosítása.