

Általános Szerződési Feltételek

A jelen Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: **ÁSZF**) a **CIVIS LAKK Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság** (továbbiakban: Szolgáltató), és a Szolgáltató által a www.civislakk.hu weboldalon keresztül nyújtott elektronikus kereskedelmi szolgáltatásokat igénybe vevő Ügyfél (a továbbiakban: Ügyfél) által kötött szerződés lényeges tulajdonságait tartalmazza.

Kérjük, amennyiben vásárlója kíván lenni Webshopunknak, figyelmesen olvassa el az Általános Szerződési Feltételeinket és kizárólag abban az esetben vegye igénybe szolgáltatásainkat, amennyiben minden pontjával egyetért, és kötelező érvényűnek tekinti magára nézve. Az **ÁSZF** elfogadása az űrlapon található jelölő négyzet kiválasztásával történik, amelynek megtörténte a szerződéskötés előfeltétele. Ha az **ÁSZF** feltételeit nem fogadja el, akkor nem veheti igénybe Webshopunk szolgáltatásait, nem regisztrálhat és nem küldhet megrendelést sem.

A Szolgáltató kijelenti, hogy semmilyen magatartási kódex rendelkezéseinek nem veti alá magát. Illetéktelen 3. félnek személyes adatokat nem szolgáltatunk ki.

A Szolgáltató és az Ügyfél által a weboldalon keresztül megkötött szerződés nyelve magyar.

A szerződés lényeges tulajdonságai a következők:

1. A Szolgáltatóra vonatkozó adatok
2. A megvásárolható termékek köre
3. A termékek vételára
4. Regisztráció
5. A rendelés folyamata
6. A megrendelések feldolgozása
7. A termék kiszállításának és a vételár megfizetésének módja
8. Az elállási jog ismertetése
9. Szavatosság és jótállás
10. Szerzői jog
11. Az adatkezelés szabályai
12. Panaszkezelés, fogyasztói jogvita
13. Irányadó jog

1. Szolgáltatóra vonatkozó adatok

- Cégnév: CIVIS LAKK Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság
- Székhely: 4225 Debrecen, Északi sor 30.
- Adószám: 12442694-2-09
- Cégjegyzék szám: Cg.09-09-018571
- Nyilvántartó cégbíróság: Debreceni Törvényszék
- Elektronikus elérhetőség: info@civislakk.hu
- Telefonos elérhetőség/fax szám: 06-30-6072727
- Számlaszám: 60600163-11114255-00000000

Tárhely-szolgáltató adatai (megrendelésekkel kapcsolatban nem tud segíteni):

ELME-PROJEKT Oktatási és Szolgáltató Kft.

4031 Debrecen, Tózsér u. 5/B Fsz. 2. (telephely)

<http://www.elmeprojekt.hu/>

info@elmeprojekt.hu

06 70 622 3222

2. Megvásárolható termékek köre

A Szolgáltató autófényezéssel kapcsolatos segédanyagokat forgalmaz.

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

3. A termékek vételára

A vételár mindig a kiválasztott termék mellett feltüntetett bruttó összeg, amely már magába foglalja az általános forgalmi adót. A termékek vételára nem tartalmazza a kiszállítás költségét. A vételár és a szállítási költség összegén felül a szerződés teljesítésével kapcsolatban más költség (például csomagolási költség, kezelési költség) nem kerül felszámításra.

A Szolgáltató fenntartja az árváltoztatás jogát, amely a weboldalon való megjelenéssel egyidejűleg lép hatályba. A módosítás a már megrendelt, de még teljesítésre nem kerülő termékek vételárát nem érinti.

4. Regisztráció

Az Ügyfél általi megrendelés regisztrációhoz kötött. Az első vásárlás alkalmával meg kell adnia a vásárláshoz szükséges adatokat is, így a nevét, számlázási és szállítási adatait, e-mail címét, valamint a későbbi belépéshez szükséges jelszavát. A regisztrációt e-mailben automatikusan visszaigazolja a rendszer. Az ügyfél személyes felelőssége, hogy az általa megadott adatokat, jelszavát bizalmasan kezelje. Amennyiben az ügyfél egyedi azonosítója és jelszava jogosulatlanul harmadik személy birtokába kerül, aki ezzel visszaélve azt felhasználja megrendelésre, az ebből eredő károkért, illetve hátrányokért a Szolgáltató felelősséget nem vállal. A regisztrációt az e-mail cím azonosítja, azaz minden e-mail címet csak egyszer lehet regisztrálni.

A regisztráció semmilyen kötelezettséggel nem jár.

Az ügyfél regisztrációját bármikor a rendszerből törölni jogosult.

5. A rendelés folyamata

A megrendelés a Szolgáltató Weboldalán keresztül csak előzetesen regisztrált Ügyféltől fogadható el, s kizárólag akkor, ha az Ügyfél a megrendeléshez szükséges adatokra vonatkozó valamennyi mezőt hiánytalanul kitöltötte. (Ha az Ügyfél valamely mezőt hiányosan tölt ki, hibüzenetet kap a Szolgáltatótól.) Amennyiben az Ügyfél tévesen vagy hibásan adja meg a rendelési adatokat, s emiatt a Szolgáltató szállítási késedelembe esik, ezekért az esetekért a Szolgáltatót felelősség nem terheli.

A megrendelés a „Kosár” használatával történik. Az Ügyfél a megvásárolni kívánt terméket - a termékekre kattintással - kiválasztja, beállítja a termék darabszámát, majd a „Kosárba rakom” gombra kattintással ezeket megrendelésre kijelöli. Ekkor a megvásárlásra kerülő termékeket felsoroló oldalra („Kosár”) jut, ahol megrendelésének aktuális állapotát ellenőrizheti. Itt mód van a kiválasztott termék Kosárból való törlésére („Törlés”), mennyiségének módosítására, illetve a „Vásárlás folytatása” gombra kattintással a Webshop felületére való visszatérésre és további termékek vásárlására úgy, hogy a Kosárban már elhelyezett termékek nem törölődnek.

Amennyiben az Ügyfél a Kosár tartalmát véglegesítette, meg kell adni a számlázási és szállítási adatokat. Ha minden szükséges adatot megadott, akkor a „Tovább a fizetési

módokhoz” gombra kattintva választani tud, hogy hogyan kívánja kiegyenlíteni a megrendelésének végösszegét. Ha választott a fizetési módok közül, akkor a „Tovább az adatok ellenőrzéséhez” gombra kattintva egy összegző oldalon ellenőrizheti a megrendelés valamennyi adatát, illetve módosíthatja azokat, vagy megjegyzést fűzhet a megrendeléséhez. A megrendelés feladására, az ajánlat elküldésére „Megrendelés elküldése” feliratra kattintást követően kerül sor.

A megrendelés elküldésével fizetési kötelezettsége keletkezik. Kérjük, kizárólag abban az esetben rendelje meg a terméket, amennyiben ki tudja fizetni annak árát és a szállítási költségeket. Az át nem vett, visszaküldött csomagok esetén az újra küldést kizárólag a termék ellenértéke és a kapcsolódó költségek előre történő kifizetése esetén áll módunkban ismételt elindítani.

6. A megrendelések feldolgozása

A megrendelések feldolgozása részben személyes közreműködéssel, részben pedig automatizált adatfeldolgozás útján történik. A megrendelések személyes feldolgozása munkanapokon 09:00 – 17:00 óráig történik, az automatizált eszközökkel történő feldolgozás pedig minden nap 24 órában.

Miután véglegesítette rendelését, a megadott e-mail címére haladéktalanul küldünk Önnek egy automatikus visszaigazolást, amely tartalmazza megrendelése valamennyi adatát. Minden megrendelés egy egyedi megrendelésszámmal azonosítható.

A vásárlás folyamata a visszaigazoló e-mail kézbesítésével befejezett. Amennyiben ez a visszaigazolás a megrendelés elküldésétől számított 48 órán belül nem érkezik meg Önhöz, akkor mentesül az ajánlati kötöttség alól. A szerződés megkötése és teljesítése érdekében, kérjük, a visszaigazolás hiányában vegye fel velünk a kapcsolatot az elérhetőségeink valamelyikén.

A Szolgáltató kizárja felelősségét a visszaigazolás a vásárló által megadott adatok pontatlanságából vagy a levelezési rendszerének telítettségéből eredő kézbesíthetlenségéért.

Ha Ön a rendelését már elküldte részünkre, s ezt követően hibát vesz észre a visszaigazoló e-mailben szereplő adatok tekintetében, azt késedelem nélkül, legkésőbb 1 napon belül jelezze felénk.

7. A termék kiszállításának és a vételár kifizetésének módja

7.1. A terméket az adott szállítási mód kiválasztását követően juttatjuk el Önnek, de a termék személyes átvételére is van lehetőség.

Amennyiben a termék kiszállítása a Szolgáltatóval szerződött *Futárszolgálat* közreműködésével történik, akkor ennek költsége az Ügyfél megrendelésnél megjelenik. A Szolgáltató által átadott árut a Futárszolgálat kiszállítja a vásárló által megadott címre, leellenőrzi a szükséges vásárlói adatokat, s utánvétes fizetés esetén az áru ellenértékét átveszi. A Futárszolgálat tevékenységét az adatok tárolása, feldolgozása és kezelése tekintetében teljes titoktartási kötelezettség mellett végzi.

Kiszállítást az ország teljes területére lehet kérni. Szállítási címként szerepelhet a lakás vagy akár a munkahely címe is. A szállítási cím eltérhet a számlázási címtől.

Kérjük, szállítási címként a megrendelés folyamata során olyan címet adjon meg, ahol a termék átvétele folyamatosan biztosított.

7.2. Szállítási költség

A szállítási költség összege a megrendelt termék tömegétől függ, a költség összege megrendelésenként kerül a megrendelésben feltüntetésre.

A szállítási költség összege magában foglalja a termék bármely, magyarországi címre történő kiszállításának díját.

7.3. Szállítás határidő

A megrendelt termék elkészítését és kiszállítását normál esetben 3-5 munkanapos határidővel tudjuk vállalni. Azonban kivételesen - például nem szokásos alapanyag rendelése vagy nagy mennyiségű termék rendelése miatt – az általános határidőnél hosszabb idő alatt tudjuk teljesíteni a megrendelését. Ilyen esetekben – a konkrét körülményekre tekintettel - emailben vagy telefonon értesítjük Önt az egyedi körülményekről és a szállítás várható idejéről.

7.4. Megrendelt termék nyomon követése

A megrendelt terméket folyamatosan nyomon követheti, automatikus e-mailben értesítjük Önt a termék csomagolása, a futárszolgálat részére való átadás és a kiszállítás időpontjáról. A kiszállításra munkanapokon 8:00 – 17:00 között kerül sor.

7.5. Kézbesítés szabályai

Amennyiben az első kézbesítési kísérlet sikertelen, a Futárszolgálat értesítést követően felveszi Önnel a kapcsolatot, és előzetesen egyeztetett időpontban újból kiszállítja a csomagot. Két sikertelen kézbesítési kísérletet követően ismételt kézbesítést csak a sikertelen kézbesítés miatt felmerülő összes költség megfizetését követően kíséreljük meg. A kézbesítés Ön érdekkörében felmerült sikertelensége esetén a megrendelt termék vételárát, illetve az egyéb megfizetett költségeket nem térítjük vissza.

Kérjük, hogy a csomagot kézbesítéskor a Futár jelenlétében vizsgálja meg, amennyiben a termékeken, csomagoláson sérülést észlel, kérje erről jegyzőkönyv felvételét. Sérült csomag vagy termék átvételére a vásárló nem kötelezhető. Utólagos, jegyzőkönyv nélküli panasz elfogadására a Szolgáltató nem köteles.

7.6. A megrendelt termék fizetésének módja

A termék ellenértékét a vevő készpénzzel a termék átvételekor (utánvétellel) vagy előzetesen bankszámlára történő átutalással egyenlítheti ki.

1. banki átutalással vagy bankkártyával: Ezen fizetés választása esetén az utaláshoz szükséges adatokról a Webshop rendszere fogja Önt tájékoztatni, amely alapján a fizetést teljesíteni tudja. Amennyiben az átutalt összeg megérkezik számlaszámunkra, csak akkor adjuk át a futárszolgálatnak a kiszállítandó terméket.

2. készpénzzel, a termék átvételekor: A termék árát és a szállítási költséget a kiszállító futárszolgálatnak kell kifizetni.

8. Elállási jog ismertetése

A Webshopunkban megrendelt termékekre vonatkozó szerződéstől a Ptk. szerinti fogyasztónak minősülő vásárló a szerződés megkötésétől a termék átvételéig bármikor, illetve a termék kézhezvételétől számított 14 munkanapon belül elállhat.

A Ptk. szerinti fogyasztónak minősülő vásárlót az elállással kapcsolatosan indokolási kötelezettség nem terheli (objektív elállási jog).

A fogyasztó elállása esetén azt határidőben érvényesítettnek kell tekinteni, ha a fogyasztó nyilatkozatát a jelen Általános Szerződési Feltételek 1. számú Mellékletében szereplő minta felhasználásával vagy e nélkül is, egyértelmű kijelentés formájában a határidő lejárta előtt a Szolgáltató részére postai úton, faxon vagy elektronikus levél formájában megküldi. Az

elektronikus úton megküldött elállást a Szolgáltató a megküldést követően haladéktalanul, legkésőbb 2 munkanapon belül visszaigazolja.

Elállás esetén a fogyasztó köteles az elállással érintett terméket a Szolgáltató részére, annak jelen Általános Szerződési Feltételekben feltüntetett székhelyére indokolatlan késedelem nélkül, legkésőbb az elállási nyilatkozatának közlésétől számított 14 napon belül visszajuttatni. A határidő betartottnak minősül, ha a 14 napos határidő letelte előtt elküldi a terméket. A vásárló viseli az elállási jog gyakorlása miatt a termék visszaszolgáltatásával kapcsolatban közvetlenül felmerült költségeket, de ezenfelül egyéb költség nem terheli.

A Szolgáltató köteles a fogyasztó által kifizetett összeget haladéktalanul, de legkésőbb az elállást követő 14 napon belül visszatéríteni, ideértve a szállítási költséget is. Termék adásvétele esetén a Szolgáltató mindaddig visszatarthatja a vételár visszafizetését, amíg a Ptk. szerinti fogyasztónak minősülő vásárló a terméket vissza nem szolgáltatta vagy kétséget kizáróan nem igazolta, hogy azt a Szolgáltató részére visszaküldte. A visszatérítés során a Szolgáltató az eredeti ügylet során alkalmazott fizetési módot alkalmazza, kivéve, ha a vásárló más fizetési mód igénybevételehez kifejezetten hozzájárul.

A Szolgáltató követelheti a termék nem rendeltetésszerű használatából eredő kárának megtérítését. A Ptk. szerinti fogyasztónak minősülő 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.

Fogyasztót nem illeti meg az elállási jog olyan nem előre gyártott termék esetében, amelyet a fogyasztó utasítása alapján vagy kifejezett kérésére állítottak elő, vagy olyan termék esetében, amelyet egyértelműen a fogyasztó személyére szabtak.

9. Szavatosság és jótállás

9. 1. Kellékszavatosság

A vásárló a Szolgáltató hibás teljesítése esetén a Szolgáltatóval szemben a Ptk. szabályai szerint kellékszavatossági igényt érvényesíthet.

A vásárló által – választása szerint – a Szolgáltatóval szemben a következő kellékszavatossági igényeket érvényesítheti:

- **kijavítást** vagy **kicserélést** kérhet, 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 kijavítást vagy a kicserélést nem kérte, illetve nem kérhette, úgy igényelheti

- az *ellenszolgáltatás arányos leszállítását* vagy a *hibát* a vállalkozás költségére a *vásárló is kijavíthatja*, illetve *mással kijavíttathatja* vagy – érdekmúlás fennállása esetén – a szerződéstől *elállhat*.

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

Ha a jogosult a szavatossági igényét a terméknek – a megjelölt hiba szempontjából – elkülöníthető része tekintetében érvényesíti, a szavatossági igény a termék egyéb részeire nem minősül érvényesítettnek.

Szavatossági idő

A Ptk. szerinti fogyasztónak minősülő vásárló kellékszavatossági igénye a teljesítéstől (a termék vásárlónak történő átadásától) számított **2 év** alatt évül el, míg fogyasztónak nem minősülő vásárló szavatossági igénye **1 éves** elévülési időn belül érvényesíthető.

Mentesülés a kellékszavatosság alól

Amennyiben a fogyasztó a szerződés teljesítésétől számított hat hónapon belül közli a hibát, vélelmezni kell, hogy a hiba oka már a teljesítéskor is fennállt. Ilyen esetben a Szolgáltató csak akkor mentesül a szavatosság alól, ha bizonyítja, hogy a termék hibája az Ügyfél részére történő átadást (teljesítést) követően keletkezett. A teljesítéstől számított hat hónap eltelté után azonban már az Ügyfélt terheli a bizonyítási kötelezettség, vagyis szavatossági igénnyel csak akkor léphet fel a Szolgáltatóval szemben, ha bizonyítja, hogy az általa felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.

9.2. Termékszavatosság

A fogyasztó a hibás termék gyártójával szemben a Ptk. szabályai szerint termékszavatossági igényt érvényesíthet. A termék akkor hibás, ha nem felel meg a terméknek a gyártó által történt forgalomba hozatalakor hatályos minőségi követelményeknek, vagy nem rendelkezik a gyártó által adott leírásban szereplő tulajdonságokkal.

Szavatossági igények termékszavatosság esetén

A termékszavatosság körében a fogyasztó azt követelheti, hogy a gyártó (vagy a forgalmazónak minősülő Szolgáltató) a *termék hibáját javítsa ki*, vagy – ha a kijavítás

megfelelő határidőn belül, a fogyasztó érdekeinek sérelme nélkül nem lehetséges – ***a terméket cserélje ki.***

Csere esetén a kicserélt termékre, kijavítás esetén a termék kijavítással érintett részére vonatkozó kellékszavatossági kötelezettség a gyártót terheli.

Mentesül a termékszavatosság alól

A gyártó akkor mentesül a termékszavatossági kötelezettség alól, ha bizonyítja, hogy

- a terméket nem üzleti tevékenysége vagy önálló foglalkozása körében gyártotta vagy forgalmazta;
- a termék forgalomba hozatalának időpontjában a hiba a tudomány és a technika állása szerint nem volt felismerhető; vagy
- a termék hibáját jogszabály vagy kötelező hatósági előírás alkalmazása okozta.

9.3. Jótállás

A Szolgáltató a termékekre szerződéses jótállást vállalhat vagy a termékekre az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet alapján kötelező jótállás vonatkozhat. A Webshopban a termékeknél feltüntetésre kerül, hogy a termék szerződéses vagy kötelező jótállás alá esik-e.

A kötelező ***jótállás tartama*** 1 év. A gyártó saját döntése alapján ennél kedvezőbb jótállási időt is vállalhat, ez esetben a jótállás tartamára az lesz az irányadó.

A jótállás részletes feltételeit az adott termékre vonatkozó ***jótállási jegy*** tartalmazza.

A Szolgáltató jótállás esetén köteles a jótállás időtartama alatt a jótállást keletkeztető jognyilatkozatban vagy jogszabályban foglalt feltételek szerint helytállni a hibás teljesítésért.

Mentesül a jótállási kötelezettség alól, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett.

A jótállásból eredő jogokat a dolog tulajdonjogának átruházása esetén az új tulajdonos érvényesítheti a jótállást vállaló kötelezettel szemben.

A jótállásból eredő igények a jótállási jeggyel érvényesíthetők. Jótállási jegy hiányában a jótállási igények érvényesítésének feltétele, hogy a Szolgáltató elmulasztotta a jótállási jegy fogyasztó részére történő átadását, de a vásárló bemutatja az ellenérték megfizetését igazoló bizonylatot.

9.4. Hibás teljesítéshez kapcsolódó igényérvényesítés

Jótállási, kellék- és termékszavatossági igények ugyanazon hibás termék vonatkozásában egymás mellett párhuzamosan, egyidőben nem érvényesíthetők.

A jótállási, illetve szavatossági idő alatt felmerült, jótállás vagy szavatosság körébe tartozó hibákat a Szolgáltatónak (termékszavatosság esetén a gyártónak is) költségmentesen ki kell javítania, kicserélni vagy újra szolgáltatni a terméket.

A szavatossági kötelezettség teljesítésével kapcsolatos költségek kellékszavatosság esetén a Szolgáltatót, termékszavatosság esetén a gyártót (vagy a forgalmazónak minősülő Szolgáltatót) terhelik.

A vásárló a jótállási és szavatossági igényeit a hiba felfedezése után késedelem nélkül köteles a Szolgáltatóval (vagy termékszavatosság esetében a gyártóval, ha igényét a vásárló vele szemben kívánja érvényesíteni) közölni. A Ptk. szerinti fogyasztónak minősülő vásárló és Szolgáltató közötti szerződés esetén a hiba felfedezésétől számított két hónapon belül közölt hibát késedelem nélkül közölni kell tekinteni.

10. Szerzői jog

A Webshop és az azon található valamennyi megjelenített tartalom szerzői jogvédelem alatt áll, harmadik személy azt használni, hasznosítani csak a Szolgáltató előzetes írásbeli engedélyével jogosult.

11. Adatkezelés szabályai

A Szolgáltató elkötelezett az ügyfelei és partnerei személyes adatainak védelmében, különös tekintettel a vásárlók információs önrendelkezési jogának tiszteletben tartására. A Szolgáltató a személyes adatokat bizalmasan kezeli, és megtesz minden olyan biztonsági, technikai és szervezési intézkedést, mely az adatok biztonságát garantálja.

A Szolgáltató az általa kezelt személyes adatok biztonságának érdekében az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény („Infotv.”) és AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2016/679 RENDELETE („GDPR rendelet”) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról szóló rendelkezéseire figyelemmel a honlapon tájékoztatót tett közzé.

A vásárló a megrendeléssel – a jelen Általános Szerződési Feltételek részeként – kijelenti, hogy a személyes adatainak kezelésével kapcsolatos tájékoztatót megismerte, ennek alapján önkéntesen és szabad elhatározásából döntött a Webshopban történő vásárlás mellett, elfogadva a személyes adatainak kezelésére vonatkozó szabályokat.

A Webshopban történő vásárlás során a Szolgáltató a vásárló azon személyes adatait kezeli, amelyek a szerződés megkötéséhez és teljesítéséhez szükségesek. A Szolgáltató különleges adatnak minősülő személyes adatot (faji eredetre, nemzetiséghez tartozásra, politikai véleményre vagy pártállásra, vallásos vagy más világnézeti meggyőződésre, érdekképviselői szervezeti tagságra, szexuális életre, egészségi állapotra, kóros szenvedélyre, továbbá bűnügyi előéletre vonatkozó személyes adat) egyáltalán nem kezel. A személyes adatok kezelésének jogalapja az érintett önkéntes hozzájárulása, adatszolgáltatása.

A Szolgáltató a vásárlók személyes adatait automatizáltan, elektronikus formában kezeli, az adatkezelés során adatfeldolgozót nem vesz igénybe; személyes adatot harmadik személynek csak a jelen Általános Szerződési Feltételekben írtak szerint ad át. Az adatkezelés helyszíne Magyarország, a Szolgáltató mindenkori székhelye.

A Szolgáltató a személyes adatokat a megrendelés teljesítése, ügyfélkiszolgálás és számlázás céljából kezeli.

A vásárló a megrendelés teljesítéséhez, ügyfélkiszolgálás, számlázás céljára szükséges személyes adatait a vásárlás során teljes körűen és valóban köteles megadni. Ezek a személyes adatok a következők:

- vezetéknév, keresztnév, illetve cégnév;
- lakcím, illetve székhely;
- kézbesítési (szállítási) cím;
- elektronikus levelezési cím;
- vezetékes és/vagy mobil telefonszám,
- számlázási cím.

A Szolgáltató felhívja a vásárlók figyelmét, hogy a szerződés teljesítésével a megadott személyes adatok meghatározott körének (név és lakcím) kezelése a számviteli törvény (2000. évi C. törvény 169. §. (2) bek.) és az adójogszabályok alapján kötelező, ennek időtartama 5 év. A törvény által meghatározott adatkezelés miatt ezen adatok törlésére az érintett kérelme esetén sincs jogi lehetőség.

A Szolgáltató az adatkezelését az adatbiztonsági elvárásoknak való megfeleléssel teljesíti. Ebben a körben megteszi mindazon technikai és szervezési intézkedéseket, valamint kialakítja

azon eljárási szabályokat, amelyek az adat- és titokvédelmi követelmények teljesüléséhez szükségesek.

12. Panaszkezelés, fogyasztói jogvita

12.1. Panasz esetén a jelen Általános Szerződési Feltételekben megadott elérhetőségeinken veheti fel velünk a kapcsolatot. A beérkezett panaszokat haladéktalanul megvizsgáljuk és szükség szerint orvosoljuk az alábbiak szerint:

- **szóbeli panaszt** azonnal megvizsgáljuk, és szükség szerint orvosoljuk. Ha a fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a panaszról és a vásárló azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet veszünk fel, és annak egy másolati példányát a fogyasztónak is átadjuk. A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt egyedi azonosítószámmal látjuk el.
- **írásbeli panaszt** a beérkezését követően harminc napon belül írásban érdemben megválaszoljuk és közöljük a vásárlóval. Amennyiben a panasz elutasításra kerül, ennek okait is megjelöljük.

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

12.2. Békéltető testületi eljárás alkalmazása

A panasz elutasítása esetén a Szolgáltató 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.

A Szolgáltató és a vásárló vitás ügyeket békés úton próbálják rendezni. Fogyasztói jogvita esetén a fogyasztó a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő békéltető testület eljárását is kezdeményezheti. A békéltető testület eljárásának alapvető célja és funkciója a fogyasztó és a gazdálkodó szervezet közötti vitás ügy egyezségeen alapuló rendezése, illetve a fogyasztói jogok gyors, hatékony és egyszerű érvényesítése érdekében az ügy eldöntése.

A Szolgáltató köteles a békéltető testület ülésén a személyes megjelenést biztosítani olyan képviselője révén, aki a vállalkozás részéről jogosult egyezség létrehozatalára. Abban az esetben, amennyiben a vállalkozás székhelye vagy telephelye nem a területileg illetékes békéltető testületet működtető kamara szerinti megyében van bejegyezve, a vállalkozás együttműködési kötelezettsége a fogyasztó igényének megfelelő írásbeli egyezségkötés lehetőségének felajánlására terjed ki.

Az eljárásra az Ön lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület illetékes. Az Ön belföldi lakóhelye és tartózkodási helye hiányában a békéltető testület illetékességét a Szolgáltató székhelye alapítja meg.

A Szolgáltató székhelye szerinti békéltető testület:

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;

A békéltető testület elérhetősége: <https://www.hmbekeltetes.hu/>

Az esetleges jogvitákat elsődlegesen peren kívüli egyeztetés útján kíséreljük meg rendezni, a békéltető testület döntésének azonban általánosan nem vetjük alá magunkat.

A személyes adatainak kezelésével kapcsolatos panaszokkal az adatvédelmi hatósághoz fordulhat, amely elérhetősége a következő:

Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság

postacím: 1530 Budapest, Pf.: 5.

cím: 1125 Budapest Szilágyi Erzsébet fasor 22/c

Telefon: +36 (1) 391-1400

Fax: +36 (1) 391-1410

URL: <http://naih.hu>

A vásárló igényének érvényesítésére, illetve a személyes adatainak kezelésével kapcsolatos jogviták esetére bírósági utat is igénybe vehet, a bírósági hatáskörökkel és illetékességgel kapcsolatosan a www.birosag.hu honlapon tájékozódhat.

13. Irányadó jog

A Szolgáltató és az Ügyfél közötti szerződés elektronikus úton megkötött szerződésnek minősül, amelyre különösen az alábbi jogszabályok irányadóak:

- 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről;
- 2001. évi CVIII. törvény az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről;
- 2005. évi CLXIV. törvény a kereskedelemről;
- 2008. évi XLVIII. törvény a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól,
- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról,
- 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról;
- 210/2009. (IX. 29.) Korm. rendelet a kereskedelmi tevékenységek végzésének feltételeiről;
- 45/2014 (II. 26.) Korm. rendelet 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;