

|   |    |
|---|----|
| <b>Fogalmak</b>   | 2  |
| <b>Szolgáltató Adatai</b>   | 3  |
| <b>Alapvető rendelkezések</b>   | 3  |
| <b>Vásárlás</b>   | 4  |
| <b>A megvásárolható termékek, szolgáltatások köre</b>                                 | 4  |
| <b>Rendelés menete</b>  | 5  |
| Fizetési módok  | 6  |
| Szállítási költség  | 6  |
| Szállítási idő  | 6  |
| A szállítástól való elállás   | 7  |
| <b>A megrendelések feldolgozása és teljesítés</b>                                     | 8  |
| <b>Elállás joga</b>   | 8  |
| Elállási jog gyakorlásának a menete   | 11 |
| <b>Jótállás, szavatosság</b>  | 12 |
| Hibás teljesítés  | 12 |
| Kellékszavatosság   | 12 |
| Milyen esetben élhet Fogyasztó a kellékszavatossági jogával?                          | 12 |
| Milyen jogok illetik meg a Fogyasztót a kellékszavatossági igénye alapján?            | 12 |
| Milyen határidőben érvényesítheti Fogyasztó kellékszavatossági igényét?               | 12 |
| Kivel szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét?                              | 12 |
| Milyen egyéb feltétele van kellékszavatossági jogai érvényesítésének?                 | 12 |
| Termékszavatosság   | 13 |
| Milyen esetben élhet Fogyasztó a termékszavatossági jogával?                          | 13 |
| Milyen jogok illetik meg Fogyasztót termékszavatossági igénye alapján?                | 13 |
| Milyen esetben minősül a termék hibásnak?   | 13 |
| Milyen határidőben érvényesítheti a Fogyasztó termékszavatossági igényét?             | 13 |
| Kivel szemben és milyen egyéb feltétellel érvényesítheti termékszavatossági igényét?  | 13 |
| A gyártó (forgalmazó) milyen esetben mentesül termékszavatossági kötelezettsége alól? | 13 |
| Jótállás  | 13 |
| Milyen esetben élhet a fogyasztó a jótállási jogával?                                 | 13 |
| Felhasználót milyen jogok és milyen határidőn belül illetik meg jótállás alapján?     | 14 |
| Mikor mentesül a vállalkozás a jótállási kötelezettsége alól?                         | 14 |
| <b>A szavatossági igény esetén történő eljárás</b>                                    | 14 |
| <b>Vegyes Rendelkezések</b>   | 15 |
| <b>Panaszkezelés rendje</b>   | 15 |

# Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF)

Jelen dokumentum nem kerül iktatásra a szervezeten belül, kizárólag a szervezet által működtetett weboldalon (<https://www.studiumgenerale.net/>) kerül elektronikus formában megkötésre, nem minősül írásbeli szerződésnek. A dokumentum magyar nyelven íródik. A vásárlási folyamat során felmerülő adatkezeléssel kapcsolatos adatvédelmi kötelezettségeinket jelen dokumentum nem tartalmazza, de hivatkozik a szervezet által elfogadott és érvényben lévő Adatvédelmi nyilatkozatra. A Studium Generale Alapítvány (röviden: Studium Generale) nem alkalmaz saját magatartási kódexet, hanem mindenben elfogadja és követi a 2008. évi XLVII. törvényt, melyet magatartási kódexként használ. A törvényt az alábbi linken érhető el: <https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=a0800047.tv>

Jelen Általános szerződési feltételek (későbbiekben Ászf.) hatálya a Studium Generale (későbbiekben mint Szolgáltató vagy Eladó) hivatalos weboldalán és aldomainjein történő jogviszonyokra terjed ki. A hatályos Ászf. folyamatosan elérhető a szolgáltató weboldalán, a következő elektronikus elérhetőségen: (<https://www.studiumgenerale.net/aszf/>).

## Fogalmak

**Felek:** Eladó és Vevő együttesen.

**Eladó:** jelen Ászf.-ben a Szolgáltató, aki a Vevő számára a szolgáltatást értékesíti.

**Vevő/Ügyfél:** természetes személy / jogi személy, vagy bármely jogi testület, amely internetes üzletünkben online módon rendel.

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

**Fogyasztói szerződés:** olyan szerződés, amelynek egyik alanya fogyasztónak minősül.

**Felhasználó:** a Szolgáltató által üzemeltetett weboldal természetes, jogi személy és személyes joga szerinti jogképes szervezet felhasználója, aki/amely elfogadta az Ászf.-t és ennek tudatában használja a honlapot.

**Honlap:** weboldal, amely a szerződés megkötésére szolgál.

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

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

**Vállalkozás:** olyan emberi tevékenység, amelynek alapvető célja fogyasztói igények kielégítése nyereség elérésével.

**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.

## Szolgáltató Adatai

A szolgáltató neve: Studium Generale Alapítvány  
A szolgáltató székhelye, panaszkezelésre és ügyintézésre kijelölt helye: 1093 Budapest, Fővám tér 8. Fsz. 15.  
A szolgáltató telefonos elérhetősége: +36 (1) 482 5172  
A szolgáltató által rendszeresen használt elektronikus levelezési cím: [info@studiumgenerale.hu](mailto:info@studiumgenerale.hu)  
Cégjegyzékszám: 0019669814  
Adószáma: 19669814-1-43  
Nyilvántartásban bejegyző hatóság neve: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága  
A szerződés nyelve: Magyar  
A tárhely-szolgáltató neve: V & Zs 98 Bt.  
A tárhely-szolgáltató címe: 4251 Hajdúsámson, Bartók Béla utca 21.  
A tárhely-szolgáltató weboldala: [www.szerverem.hu](http://www.szerverem.hu)  
A tárhely-szolgáltató telefonos elérhetősége: +36 52 999 337  
A tárhely-szolgáltató által használt elektronikus levelezési cím: [info@szerverem.hu](mailto:info@szerverem.hu)

## Alapvető rendelkezések

A jelen Ászf. nem szabályozott kérdéseire, valamint értelmezésére a magyar jog az irányadó, különös tekintettel a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (továbbiakban: Ptk.) és az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. elektronikus kereskedelemről szóló törvény (továbbiakban: Elker. tv.), a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes 45/2014 (II. 26.) kormányrendelet, 1997. évi LXXVI. törvény a szerzői jogról (továbbiakban: Szt.), 151/2003. (IX.22.) kormányrendelet a tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról, valamint 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről vonatkozó rendelkezéseiről. A vonatkozó jogszabályok kötelező rendelkezései a felekre külön kikötés nélkül is irányadók.

A jelen Ászf. nem tér ki a Szolgáltató által alkalmazott adatvédelmi szabályzatra. Az adatvédelemre vonatkozó szabályzat folyamatosan elérhető a szolgáltató weboldalán, a következő elektronikus elérhetőségen: (<https://www.studiumgenerale.net/adatkezelesi-tajekoztato/>). Az adatvédelemmel felmerülő kérdésekben a Szolgáltató által közzétett adatvédelmi szabályzat az alkalmazandó. Az adatvédelemmel felmerülő kérdésekről - amelyek az elsődlegesen alkalmazandó szabályzatban nem meghatározottak - az Európai Parlament és Tanács 2016/679 rendelete a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelemről és az ilyen adatok szabad áramlásáról (röviden: GDPR rendelet), valamint a 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról (röviden: Infotv.)

A jelen Ászf. 2021.11.30. nap napjától hatályos és visszavonásig hatályban marad. A Szolgáltató jogosult arra, hogy jelen dokumentumot egyoldalúan módosítsa, ugyanakkor köteles a módosításra felhívni a szolgáltatást igénybe vevők figyelmét, valamint a módosításokat tartalmazó dokumentumot a weboldalon közzétenni az új Ászf. hatálybalépése előtt legalább 14 nappal. A weboldalt használók tudomásul veszik és elfogadják, hogy az elektronikus oldal használatával rájuk nézve valamennyi szabályozás automatikusan érvényes.

A Felhasználó, amennyiben belép a Szolgáltató által üzemeltetett weboldalra, vagy annak tartalmát bármilyen módon használja, akkor is, ha nem hasznélvezője az adott szolgáltatásnak - csupán az oldal látogatója - az Ászf. szabályzatában foglaltakat magára nézve kötelezően ismeri el. Amennyiben a Felhasználó nem fogadja el az Ászf. tartalmában foglalt feltételeket, úgy nem jogosult a weboldal bármilyen tartalmának a megtekintésére és használatára.

A Szjt. 1. § (1) bekezdése értelmében a weboldal szerzői műnek minősül, így annak minden része szerzői jogi védelem alatt áll. A Szolgáltató fenntart magának minden jogot a weboldal, annak bármely részlete és az azon megjelenő tartalmak, valamint a weboldal terjesztésének tekintetében. Tilos a weboldalon megjelenő tartalmak, letölthető anyagok vagy azok bármely részletének terjesztése, feldolgozása, harmadik félnek való továbbadása a Szolgáltató papír alapon vagy valamelyik hivatalos elektronikus elérhetőségén keresztül dokumentált írásos engedélye nélkül.

## Vásárlás

A Felhasználó a weboldalon történő vásárlása megindítása esetén kijelenti, hogy az általános szerződési feltételeket, valamint jelen dokumentumban nem megjelenő, de a weboldalon elérhető adatkezelési tájékoztatót elolvasta és megértette, az adatainak kezeléséhez hozzájárul, valamint ezen dokumentumok elfogadását a weboldalon található jelölő négyzetben egyértelműen jelezte a Szolgáltató felé.

A Felhasználó a vásárlás során a Szolgáltatóval szerződést köt, amelyben a Szolgáltatónak kötelezettsége keletkezik a szolgáltatás teljesítésére, a Vevőnek pedig jogosultsága keletkezik a szolgáltatás követelésére, amennyiben a Szolgáltató felé a kívánt szolgáltatás ellenértékét megfizette.

A Felhasználó a vásárlás során köteles a saját, valós adatait megadni. A vásárlási folyamat során megadott valótlan, vagy más személyhez köthető adatok esetén a létrejövő elektronikus szerződés semmis. A Szolgáltató kizárja felelősségét, amennyiben a Felhasználó más nevében, más személyes adataival veszi igénybe a kínált szolgáltatást.

A Szolgáltató nem köt szerződést 16. életévüket be nem töltött természetes személyekkel. A Vevő az Ászf. és az Adatvédelmi nyilatkozat elfogadásával nyilatkozik arról, hogy a megrendelés időpontjában a 16. életévét betöltötte.

A Szolgáltatót a Felhasználó által tévesen és/vagy pontatlanul megadott adatokra visszavezethető szállítási késedelemért, illetve egyéb problémáért, hibáért semminemű felelősség nem terheli.

## A megvásárolható termékek, szolgáltatások köre

A megjelenített termékek online, illetve a Szolgáltató ügyintézésre kijelölt helyén vásárolhatók meg. Online vásárlás esetén kizárólag rendelés érhető el, míg a fent nevezett másik vásárlási lehetőség esetén kizárólag személyes vásárlás lehetséges, rendelés nem adható le. A

termékekre vonatkozóan megjelenített árak forintban értendők, alanyi jogon áfa mentesek, a kiszállítás díját nem tartalmazzák. A szállítási költség a pénztár folyamat során a megrendelés véglegesítése előtt a Felhasználó által kiválasztott szállítási módot figyelembe véve megjelenik és hozzáadódik a kosárértékhez.

A weboldalon a Szolgáltató a kiadványok menüfűl alatt részletesen feltünteti a termék nevét, rövid leírását, a termékekről fotót jelenít meg. A termékek adatlapján megjelenített képek eltérhetnek a valóságtól, illusztrációként szerepelhetnek. Nem vállalunk felelősséget a weboldalon megjelenő kép és a termék tényleges kinézete miatti különbözőség miatt.

Amennyiben akciós ár kerül bevezetésre, a Szolgáltató teljeskörűen tájékoztatja Felhasználókat az akcióról és annak pontos időtartamáról.

Amennyiben a Szolgáltató minden gondossága ellenére hibás ár kerül a webáruház felületére, különös tekintettel a nyilvánvalóan téves, például a termék közismert, általánosan elfogadott vagy becsült árától jelentősen eltérő, esetleg rendszerhiba miatt megjelenő "0" Ft-os vagy "1" Ft-os árra, akkor a Szolgáltató nem köteles a terméket hibás áron szállítani, hanem felajánlhatja a helyes áron történő szállítást, amelynek ismeretében az Ügyfél elállhat vásárlási szándékától.

Hibás ár esetén feltűnő értékaránytalanság áll fenn a termék valódi és feltüntetett ára között, amit egy átlagfogyasztónak azonnal észlelnie szükséges. 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 erednek. Ennek alapján a hibás vagy téves áron visszaigazolt megrendelés semmis szerződésnek tekintendő.

## Rendelés menete

A Studium Generale Alapítvány a [www.studiumgenerale.net](http://www.studiumgenerale.net) weboldalán történő rendeléshez, termék vásárláshoz előzetes regisztráció nem szükséges.

A rendelés leadása kizárólag elektronikusan, a Szolgáltató által üzemeltetett honlapon keresztül lehetséges. Telefonon, faxon, e-mailen, levélben vagy egyéb módon leadott rendeléseket a Szolgáltató nem fogad el.

A rendelés során, a Felhasználó a kiadvány menüfűl alatt található megvásárolni kívánt termék vagy termékek darabszámát beállítja.

A Felhasználó kosárba helyezi a kiválasztott termékeket. A Felhasználó bármikor megtekintheti a kosár tartalmát a menüsoron található „Kosár” vagy az azon belül található „Kosár tartalmának megtekintése” (angolul: View Cart) ikonra kattintva.

Amennyiben a Felhasználó további terméket szeretne a kosárba helyezni, úgy a kiadványok menüpontot kiválasztva további termékeket adhat hozzá kosarához, azonban, ha nem szeretne további termékeket vásárolni vagy a megvásárolni kívánt termék darabszámát ellenőrizni, úgy a „Kosár” ikonra kattintva megjelenő oldalon, a vásárlási folyamatot a „Tovább a pénztárhoz” gomb megnyomásával folytathatja. Amennyiben a megvásárolni kívánt termékek darabszámában, illetve a megvásárolni kívánt termékek típusában szeretne a Felhasználó változtatni, úgy a „Kosár” ikon megnyomásával megjelenő oldalon, a termékek mellett megtalálható „X” gomb segítségével törölheti a terméket, illetve a mennyiség változtató segítségével a rendelni kívánt mennyiséget módosíthatja a Felhasználó.

A „Tovább a pénztárhoz” gomb megnyomása előtt a Felhasználó megtekinthető a fizetendő összeget, illetve kiválaszthatja a szállítási módot.

A Fizetés felületen a felhasználó megadja a vásárláshoz szükséges valós számlázási, illetve értesítési adatait. Ezek a kért adatok a következők: Vezetéknév, keresztnév, lakcím, város, megye, irányítószám, telefonszám, e-mail cím. Amennyiben a számlázási és értesítési adatok eltérőek a kért kézbesítési adatoktól, úgy a „SHIP TO A DIFFERENT ADDRESS?” címszó mellett található jelölőnégyzet egyértelmű jelölésével megadható a kívánt kézbesítési adatok.

Az adatok megadását követően a Felhasználó módosíthatja az előzőekben megadott szállítási módot, valamint kiválaszthatja a fizetési módot.

## Fizetési módok

Fizetés a termék átvételekor készpénzben: A megrendelt terméket ebben az esetben kizárólag a Budapesti Corvinus Egyetemen található irodánkban, az elérhetőségi címünkön van lehetőség a Vevőnek átvenni. A fizetési mód kiválasztása során a Vevőnek jelezzük, hogy a termék személyes átvétele esetén előzetes időpont egyeztetés szükséges a kiadványokkal kapcsolatos ügyekkel megbízott személlyel.

Banki átutalás: A banki átutalásos megrendelés esetén a Vevő a Szolgáltató által megadott bankszámlára utalja át a megrendelés összegét, amelynek a számlára való megérkezése esetén folytatódik a szolgáltatás nyújtása. Postai kiszállítás választása esetén csak banki átutalás választható.

## Szállítási költség

Szállítási költség a postai kiszállítást választó Vevők esetében merül fel. A szállítás kizárólag Magyarországon belül történik, külföldre szóló megrendelést a Szolgáltató nem teljesít. A megrendelt terméket a Magyar Posta Zrt.-vel kerül kiszállításra, melynek összege 500 HUF-ig 400 HUF, 501 és 10000 között 1600 HUF és 10000 HUF felett ingyenes.

Személyes átvétel esetén semmilyen plusz költséget nem számítunk fel. Az átvétel helyére való eljutás költsége a Vevőt terheli.

## Szállítási idő

A termék várható kiszállítási idejét a Szolgáltató a visszaigazoló e-mail során a Vevővel közli. A szállítás időpontjáról lehetősége van egyeztetni a visszaigazoló e-mailben található elérhetőségen. A szállítási határidő függ attól, hogy a megrendelt termék a Szolgáltató által üzemeltetett raktárban jelenleg elérhető-e illetve, hogy az átutalás összege milyen határidőn belül érkezik meg a Szolgáltató bankszámlájára. A készleten lévő termékeket személyes átvétel esetén 3-5 nap alatt tudjuk teljesíteni, azonban a kiadványos középvezetővel való egyeztetés esetén a szállítási idő módosulhat. Ha házhoz szállítással szeretné átvenni a Vevő a terméket, akkor a Szolgáltató a termék ellenértékének bankszámlára érkezését követő 7-8 munkanapon belül tudja teljesíteni a megrendelést. Amennyiben a megrendelt termék nincs raktárkészleten, úgy a szállítási idő 8-10 munkanapra módosul. A Szolgáltató fenntartja a kiszállítási idő Vevővel történő módosítását, abban az esetben, ha a fent megjelölt kiszállítási időt a Szolgáltató valamilyen oknál fogva nem tudja teljesíteni, ilyen esetben a Szolgáltató vállalja, hogy felveszi az érintett Vevővel a kapcsolatot és tájékoztatja őt a kiszállítási idő módosulásáról. A kiszállítási idő módosítását a Vevő is kezdeményezheti a kiadványos középvezető elérhetőségén, ugyanakkor a Szolgáltatót nem kötelezi semmi a Vevő általi kiszállítási idő módosításának elfogadására.

## A szállítástól való elállás

Ha a Szolgáltató a szerződésben vállalt kötelezettségét azért nem teljesíti, mert a szerződésben meghatározott áru nem áll rendelkezésre, vagy nem beszerezhető úgy, hogy a meghatározott kiszállítási időt teljesíteni tudja, akkor köteles erről a megrendelőt tájékoztatni.

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

A fizetendő végösszeg a megrendelés összesítése és visszaigazoló levél alapján minden költséget tartalmaz. A vásárlási bizonylatot, vagy a Vevő kérése esetén a számlát, a megrendelt terméket tartalmazó csomag tartalmazza. A Vevő köteles a csomagot kézbesítéskor a futár előtt megvizsgálni, és a terméken, a csomagoláson észlelt esetleges sérülés esetén köteles jegyzőkönyv felvételét kérni, sérülés esetén a csomagot nem köteles átvenni. Utólagos, jegyzőkönyv nélküli reklamációt a Szolgáltató nem fogad el! A csomagok kézbesítése munkanapokon történik a kézbesítést végző szolgáltató által megadott időszakban. Személyes átvétel esetén a Vevő, köteles a megrendelt csomagot megvizsgálni és a csomag vagy a termék sérülése esetén a Szolgáltató által megbízott személynél a jegyzőkönyv felvételét kérni. A jegyzőkönyv felvételét követően a Szolgáltató köteles megvizsgálni a csomag, illetve a termék állapotát és megtenni a szükséges lépéseket. Utólagos jegyzőkönyv nélküli reklamációt ebben az esetben sem köteles a Szolgáltató elfogadni. Amennyiben a csomag vagy a termék sérülése beigazolódott, s erről bizonyított, hogy nem a Vevő tehető felelőssé, úgy a Szolgáltató köteles a Vevőnek a terméket kicserélni vagy felajánlani a termék csökkentett áron való értékesítését, és az így keletkezett vásárlási ellenérték különbözetet a Vevő javára megtéríteni.

Az adatok megadását követően a Felhasználó a „Megrendelés küldése” gombra kattintva tudja véglegesíteni megrendelését, előtte azonban még egyszer ellenőrizheti a megadott adatokat, illetve megjegyzést is küldhet a megrendelésével, vagy e-mailben jelezheti felénk egyéb, rendeléssel kapcsolatos kívánságát.

A Vevő a megrendeléssel tudomásul veszi, hogy a Szolgáltatóval adásvételi szerződést kötött, egyúttal a Szolgáltató felé fizetési kötelezettsége keletkezik.

A Vevőnek a megrendelési folyamat lezárása előtt minden esetben lehetősége van, hogy ellenőrizze a megrendelt tételeit, illetve a megadott adatait, így a rendelni kívánt termékeken vagy a közölt adatokon a rendelés véglegesítése előtt tud módosítást eszközölni. A vásárlás folyamata során lehetősége van a Vevőnek a kosár tartalmát egészében vagy termékeként törölni, illetve módosítani az erre szolgáló gombok megnyomásával.

A Vevő a megrendelés elküldését követően a Szolgáltatótól visszaigazolást kap. Amennyiben e visszaigazolás a Vevő megrendelésének elküldésétől számított, a szolgáltatás jellegétől függő elvárható határidőn belül, de legkésőbb 48 órán belül Vevőhöz nem érkezik meg, úgy a Vevő az ajánlati kötöttség vagy szerződéses kötelezettség alól mentesül. A megrendelés és annak visszaigazolása akkor tekintendő a Szolgáltatóhoz, illetve a Vevőhöz megérkezettnek, amikor az számára hozzáférhetővé válik. Szolgáltató kizárja a visszaigazolási felelősségét, ha a visszaigazolás azért nem érkezik meg időben, mert a Vevő rossz e-mail címet adott meg regisztrációja során, vagy a fiókjához tartozó tárhely telítettsége miatt nem tud üzenetet fogadni. Továbbá mentesül a Szolgáltató a felelősség alól abban az esetben is, ha visszaigazoló értesítését a címzett által használt levelezőrendszer olyan mappába helyezi, amelyet a címzett nem rendszerességgel néz.

A Vevő 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 részleteiről és várható teljesítéséről.

## A megrendelések feldolgozása és teljesítés

A megrendelések feldolgozása hétköznaponként délután 12:00-tól 18:00-ig történik. a megrendelés feldolgozásaként megjelölt időpontokon kívül is van lehetőség a megrendelés leadására, ugyanakkor amennyiben ez a feldolgozási időn kívül esik, úgy az azt követő munkanapon kerül feldolgozásra. A Szolgáltató külön kérésre eltérhet az alkalmazott időszávtól, és a feldolgozási időn kívül is feldolgozhatja a rendelést.

Az általános teljesítési határidő, a visszaigazolástól számított 4-10 munkanapon belül történik.

Az adásvételi szerződés alapján a Szolgáltató a termék tulajdonságának átruházására, a Vevő a termék ellenértékének megfizetésére és a termék átvételére köteles.

Ha az Eladó vállalja a megrendelt termék Vevőhöz történő eljuttatását, a kárveszély akkor száll át a Vevőre, amikor a Vevő vagy az általa kijelölt harmadik személy birtokba veszi a megrendelt terméket vagy termékeket. A kárveszély a fuvarozónak történő átadásakor átszáll a vevőre, ha a fuvarozót a vevő bízta meg.

Ha az Eladó és a Vevő, a felek eltérő megállapodásának hiányában, az Eladó (jelen Ászf. szerint: Szolgáltató) a szerződés megkötését követően késedelem nélkül, de legkésőbb harminc napon belül köteles a Vevő rendelkezésére bocsátani a megrendelt terméket vagy termékeket.

A Szolgáltató késedelme esetén a Vevő jogosult póthatáridőt tűzni. Ha az Eladó a póthatáridőn belül nem teljesít, a Vevő jogosult a szerződéstől elállni.

A Felhasználó póthatáridő tűzése nélkül jogosult a szerződéstől elállni, ha

- a) a Szolgáltató a szerződés teljesítését megtagadta; vagy
- b) a szerződést a felek megállapodása szerint vagy a szolgáltatás felismerhető rendeltetésénél fogva a meghatározott teljesítési időben - és nem máskor - kellett volna teljesíteni.

Ha Szolgáltató a szerződésben vállalt kötelezettségét azért nem teljesíti, mert a szerződésben meghatározott termék nem áll rendelkezésére, köteles erről a Vevőt haladéktalanul tájékoztatni, valamint a Vevő által fizetett összeget haladéktalanul visszatéríteni.

A Szolgáltató minden tőle telhetőt megtesz annak érdekében, hogy a vásárlók által megrendelt termékeket a megrendelésben rögzített határidőn belül leszállítsa. Továbbá Szolgáltató minden tőle telhetőt megtesz a weboldalon található információk pontosságáért, a készletinformációk aktualizálásáért.

## Elállás joga

Az Európai Parlament és a Tanács 2011/83/EU számú irányelvének, továbbá a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet szabályozása értelmében a Fogyasztó a megrendelt termék kézhezvételétől számított 14 napon belül indoklás nélkül elállhat a szerződéstől, visszaküldheti a megrendelt terméket. Jelen tájékoztató hiányában jogosult a Fogyasztó 1 év elteltéig gyakorolni az elállási jogát. Ha



a Szolgáltató a termék kézhezvételének vagy a szerződés megkötésének napjától számított 14 nap lejárta követően, de 12 hónapon belül megadja a tájékoztatást, úgy az elállásra nyitva álló határidő e tájékoztatás közzétételétől számított 14 nap.

Az elállási jog gyakorlására nyitva álló idő attól a naptól számított 14 nap elteltével jár le, amelyen a Fogyasztó, vagy az általa megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy a terméket átveszi.

A Fogyasztó a szerződés megkötésének napja, és a termék átvételének napja közötti időszakban is gyakorolhatja elállási jogát.

A termék visszaküldésének költségét a Fogyasztónak kell viselnie, a vállalkozás nem vállalja e költség viselését.

Az elállási jog gyakorlása esetén a Fogyasztót a termék visszajuttatásának költségén kívül más költség nem terheli.

Nem illeti meg az elállási jog a Fogyasztót 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.

A Fogyasztó a következő esetekben szintén nem gyakorolhatja az elállási jogát:

- a) 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;
- b) olyan termék vagy szolgáltatás tekintetében, amelynek ára, illetve díja a pénzügyi vállalkozás által nem befolyásolható, az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidő alatt is lehetséges ingadozásától függ;
- c) romlandó vagy minőségét rövid ideig megőrző termék tekintetében;
- d) olyan zárt csomagolású termék tekintetében, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontása után nem küldhető vissza;
- e) olyan termék tekintetében, amely jellegénél fogva az átadást követően elválaszthatatlanul vegyül más termékkel;
- f) 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;
- g) olyan vállalkozási szerződés esetében, amelynél a vállalkozás a Fogyasztó kifejezett kérésére keresi fel a Fogyasztót sürgős javítási vagy karbantartási munkálatok elvégzése céljából;
- h) lezárt csomagolású hang-, illetve képfelvétel, valamint számítógépes szoftver példányának adásvétele tekintetében, ha az átadást követően a Fogyasztó a csomagolást felbontotta;
- i) hírlap, folyóirat és időszaki lap tekintetében, az előfizetési szerződések kivételével;
- j) nyilvános árverésen megkötött szerződések esetében;
- k) lakáscélú szolgáltatás kivételével szállásnyújtásra irányuló szerződés, fuvarozás, személygépjármű-kölcsönzés, étkeztetés vagy szabadidős tevékenységekhez kapcsolódó szolgáltatásra irányuló szerződés esetében, ha a szerződésben meghatározott teljesítési határnapot vagy határidőt kötöttek ki;
- l) 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.

A Szolgáltató a visszatérítés során kizárólag banki átutalásos fizetési móddal hajlandó az ellenérték visszaszolgáltatását teljesíteni. A Szolgáltató nem tehető felelőssé, ha az utalást végző pénzügyi szolgáltatónál fellépő bárminemű probléma miatt nem tudja az előző bekezdésben említett visszafizetési határidőn belül a Fogyasztó felé keletkezett kötelezettségét teljesíteni. A Fogyasztó kifejezett kérése esetén eltérhet a banki átutalásos fizetési mód alkalmazásától, de e kérést a Szolgáltató nem köteles figyelembe venni. A visszatérítési mód alkalmazásából keletkező többletköltség a Szolgáltatót terheli (pl.: átutalási díj).

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

A Fogyasztó írásban történő elállás esetén elegendő az elállási nyilatkozatot megküldenie 14 napon belül. Az elállási nyilatkozat a következő linken érhető el:

pdf:<https://www.studiumgenerale.net/wp-content/uploads/SG-elallasi-felmondasi-nyilatkozatminta.pdf>

docx:<https://www.studiumgenerale.net/wp-content/uploads/SG-elallasi-felmondasi-nyilatkozatminta.doc>

A Fogyasztó akkor tartja be a határidőt, ha a 14 napos időszak letelte előtt visszaküldi, vagy átadja a termék(ek)et. A visszaküldés határidőben teljesítettnek minősül, ha a Fogyasztó a terméket a határidő lejárta előtt elküldi.

A Fogyasztó kizárólag a termék visszaküldésének közvetlen költségét viseli, kivéve, ha a vállalkozás vállalta e költség viselését.

A Szolgáltató nem köteles a Fogyasztó része megtéríteni azon többletköltségeket, amely a Szolgáltató által felkínált legolcsóbb szokásos fuvarozási módtól eltérő szállítási mód választásából adódik.

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.

Amennyiben a Fogyasztó élni szeretne elállási jogával, annak jelzését megteheti a Szolgáltató által közzétett hivatalos elérhetőségeinek valamelyikén írásban. Postai úton írásban történő jelzés alkalmával a postára adás időpontját vesszük figyelembe, elektronikusan megírt jelzés alkalmával a Szolgáltatóhoz való megérkezés dátumát, míg a Szolgáltató hivatalos címén személyesen átadott elállási nyilatkozat esetén az írásos jelzés alján elhelyezett átvételi dátumot. Postai úton történő jelzés esetén ajánlott küldeményként, csomagként való jelzést fogad el Szolgáltató. A megrendelt terméket postai úton, vagy futárszolgálat segítségével juttathatja vissza a Fogyasztó a Szolgáltató részére.

Az elállási jelzésnek amennyiben elektronikus, úgy tartalmazni kell a megrendelő nevét, a rendelés dátumát, a megrendelt tételek pontos megnevezését és darabszámát. Míg nem elektronikus írásos elállási nyilatkozat esetén, a jelzést tartalmazó dokumentumnak a következőket kell tartalmaznia: a megrendelő neve, rendelés dátuma, a megrendelt tételek pontos megnevezését és darabszámát, a dokumentum kelte, a megrendelő aláírása. Papír alapon átadott elállási nyilatkozatot a Szolgáltató megbízott képviselője veheti át és a dokumentum alján az átvétel dátumával és saját aláírásával egészíti ki a dokumentumot.

A Fogyasztó csak a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból eredő értékcsökkenésért felel.

A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet a következő linken érhető el: <https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=a1400045.kor>

Az Európai Parlament és a Tanács 2011/83/EU számú irányelve a következő linken érhető el: <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2011:304:0064:0088:HU:PDF>

A Fogyasztó egyéb panaszával is megkeresheti Szolgáltatót a jelen szabályzatban található elérhetőségeken.

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.

## Elállási jog gyakorlásának a menete

Amennyiben a Fogyasztó élni kíván az elállási joggal, úgy köteles az elállási szándékát a Szolgáltató valamelyik elérhetőségén mihamarabb írásban jelezni.

A Fogyasztó határidőben gyakorolja elállási jogát, amennyiben a termék kézhezvételétől számított 14. nap lejárta előtt elküldi elállási nyilatkozatát. Írásban történő elállás esetén elég csak az elállási nyilatkozatot elküldeni 14 napon belül. Postai úton történő jelzés alkalmával a postára adás dátumát, emailen keresztül történő értesítés esetén az email beérkezésének ideje.

A Fogyasztó elállás esetén köteles a megrendelt terméket a Szolgáltató címére késedelem nélkül, de legkésőbb elállási nyilatkozatának közlésétől számított 14 napon belül visszaküldeni. A határidő betartottnak minősül, amennyiben a 14 napos határidő letelte előtt elküldi a terméket (tehát nem kell megérkezni 14 napon belül). A megrendelő viseli az elállási jog gyakorlása miatt az áru visszaszolgáltatásával kapcsolatban felmerülő költségeket.

A Szolgáltató azonban nem köteles a Fogyasztó része megtéríteni azon többletköltségeket, amely a Szolgáltató által felkínált legolcsóbb szokásos fuvarozási módtól eltérő szállítási mód választásából adódik. A Fogyasztó a szerződés megkötésének napja és a termék átvételének napja közötti időszakban is gyakorolja elállási jogát.

Több termék adásvételekor, amennyiben az egyes termékek szállítása eltérő időpontban történik, úgy az utoljára szolgáltatott termék, illetve több tételből vagy darabból álló termék esetén az utoljára kézbesített tételnek vagy darab kézhezvételtől számított 14 napon belül élhet a vásárló az elállási joggal.

A Szolgáltató által működtetett személyes vásárlási pontnál vásárolt árukra az elállási jog nem vonatkozik.

# Jótállás, szavatosság

## Hibás teljesítés

A kötelezett hibásan teljesít, ha a szolgáltatás a teljesítés időpontjában nem felel meg a szerződésben vagy jogszabályban megállapított minőségi követelményeknek. Nem teljesít hibásan a kötelezett, ha a jogosult a hibát a szerződéskötés időpontjában ismerte, vagy a hibát a szerződéskötés időpontjában ismernie kellett.

A Fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződésben semmis az a kikötés, amely e fejezetnek a kellékszavatosságra és a jótállásra vonatkozó rendelkezéseitől a Fogyasztó hátrányára tér el.

## Kellékszavatosság

Milyen esetben élhet a Fogyasztó a kellékszavatossági joggal?

A Fogyasztó a Szolgáltató hibás teljesítése esetén a Szolgáltatóval szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint.

Milyen jogok illetik meg a Fogyasztót a kellékszavatossági igénye alapján?

A Fogyasztó – választása szerint – az alábbi kellékszavatossági igényekkel élhet: kérhet kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha az ezek közül a Fogyasztó által választott igény teljesítése lehetetlen vagy a vállalkozás 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 Fogyasztó is kijavíthatja, illetve mással kijavíttathatja vagy – végső esetben – a szerződéstől is elállhat. Választott kellékszavatossági jogáról egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban a Fogyasztó viseli, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra a vállalkozás adott okot.

Milyen határidőben érvényesítheti a Fogyasztó kellékszavatossági igényét?

A Fogyasztó köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított két hónapon belül közölni. Ugyanakkor felhívjuk a figyelmét, hogy a szerződés teljesítésétől számított két éves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait már nem érvényesítheti.

Kivel szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét?

A Fogyasztó a Szolgáltatóval szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét.

Milyen egyéb feltétele van kellékszavatossági jogai érvényesítésének?

A teljesítéstől számított hat hónapon belül a kellékszavatossági igénye érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha a Fogyasztó igazolja, hogy a terméket, illetve a szolgáltatást a webshopot üzemeltető vállalkozás nyújtotta. A teljesítéstől számított hat hónap eltelte után azonban már a Fogyasztó köteles bizonyítani, hogy az Fogyasztó által felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.

## Termékszavatosság

Milyen esetben élhet a Fogyasztó a termékszavatossági jogával?

Ingó dolog (termék) hibája esetén a Fogyasztó – választása szerint – kellékszavatossági vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet.

Milyen jogok illetik meg a Fogyasztót termékszavatossági igénye alapján?

Termékszavatossági igényként a Fogyasztó kizárólag a hibás termék kijavítását vagy kicserélését kérheti.

Milyen esetben minősül a termék hibásnak?

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

Milyen határidőben érvényesítheti a Fogyasztó termékszavatossági igényét?

Termékszavatossági igényét a Fogyasztó a termék gyártó általi forgalomba hozatalától számított két éven belül érvényesítheti. E határidő elteltével e jogosultságát elveszti.

Kivel szemben és milyen egyéb feltétellel érvényesítheti termékszavatossági igényét?

Termékszavatossági igényét kizárólag az ingó dolog gyártójával vagy forgalmazójával szemben gyakorolhatja. A termék hibáját termékszavatossági igény érvényesítése esetén a Fogyasztónak kell bizonyítania.

A gyártó (forgalmazó) milyen esetben mentesül termékszavatossági kötelezettsége alól?

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

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

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

Felhívom figyelmét, hogy ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és termékszavatossági igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthet. Termékszavatossági igényének eredményes érvényesítése esetén azonban a kicserélt termékre, illetve kijavított részre vonatkozó kellékszavatossági igényét a gyártóval szemben érvényesítheti.

## Jótállás

Milyen esetben élhet a Fogyasztó a jótállási jogával?

Hibás teljesítés esetén az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet alapján a Szolgáltató jótállásra köteles, ha a felhasználó fogyasztónak minősül.

## A Fogyasztót milyen jogok és milyen határidőn belül illetik meg jótállás alapján?

A jótállás időtartama egy év. A jótállási határidő a fogyasztási cikk fogyasztó részére történő átadása, vagy ha az üzembe helyezést a forgalmazó vagy annak megbízottja végzi, az üzembe helyezés napjával kezdődik.

Jótállási igénye alapján a jogosult választása szerint:

1. kijavítást vagy kicserélést igényelhet, kivéve, ha a választott jótállási jog teljesítése lehetetlen, vagy ha az a kötelezettnek - másik jótállási igény teljesítésével összehasonlítva - aránytalan többletköltséget eredményezne, figyelembe véve a szolgáltatás hibátlan állapotban képviselt értékét, a szerződésszegés súlyát és a jótállási jog teljesítésével a jogosultnak okozott érdeksérelmet;
2. 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 (...) nem tud eleget tenni, vagy ha a jogosultnak a kijavításhoz vagy kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt.

Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.

A kijavítást vagy kicserélést - a dolog tulajdonságaira és a jogosult által elvárható rendeltetésére figyelemmel - megfelelő határidőn belül, a jogosult érdekeit kímélve kell elvégezni.

## Mikor mentesül a vállalkozás a jótállási kötelezettsége alól?

A Szolgáltató jótállási kötelezettsége alól csak abban az esetben mentesül, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett. Felhívjuk a figyelmét, hogy ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és jótállási igényt, illetve termékszavatossági és jótállási igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthet, egyébként viszont fogyasztót a jótállásból fakadó jogok a termék-és kellékszavatosság fejezetekben leírt jogosultságoktól függetlenül megilletik.

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

A Szolgáltató nem tartozik továbbá szavatossággal, illetve jótállással az olyan károkért, amelyek a kárveszély átszállása utáni hibás vagy gondatlan kezelésből, túlzott igénybevételből, 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.

## A szavatossági igény esetén történő eljárás

A 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.

Ha a Szolgáltató a fogyasztó szavatossági vagy jótállási igényének teljesíthetőségéről annak bejelentésekor nem tud nyilatkozni, álláspontjáról – az igény elutasítása esetén az elutasítás indokáról és a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről is – öt munkanapon belül, igazolható módon köteles értesíteni a fogyasztót.

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.

## Vegyes Rendelkezők

A Szolgáltató kötelezettsége teljesítéséhez közreműködőt jogosult igénybe venni. Ennek jogellenes magatartásáért teljes felelősséggel tartozik, úgy, mintha a jogellenes magatartást saját maga követte volna el.

Ha a jelen Szabályzat bármely része érvénytelenné, jogtalaná vagy érvényesíthetlenné válik, az a fennmaradó részek érvényességét, jogszerűségét és érvényesíthetőségét nem érinti.

Amennyiben a Szolgáltató a jelen szabályzat alapján megillető jogát nem gyakorolja, a joggyakorlás elmulasztása nem tekinthető az adott jogról való lemondásnak. Bármilyen jogról történő lemondás csak az erre vonatkozó kifejezett írásbeli nyilatkozat esetén érvényes. Az hogy a Szolgáltató egy alkalommal nem ragaszkodik szigorúan a szabályzat valamely lényegi feltételéhez, vagy kikötéséhez nem jelenti azt, hogy lemond arról, hogy a későbbiekben ragaszkodjon az adott feltétel vagy kikötés szigorú betartásához.

A Szolgáltató és Fogyasztó vitás ügyeket békés úton próbálják rendezni.

A Szolgáltató nem felelős az esetleges károkért az alábbi esetekben:

- Olyan működési hiba esetén, amely meggátolja a Vevőt, hogy használja a Szolgáltató weboldalát, ott megrendelést adjon le.
- Vevő számítógépének bármilyen hardver- vagy szoftverhibájából bekövetkező meghibásodásért, vagy az internet csatlakozás megszakadása miatti károkért.

Kérjük, hogy az internet biztonságos használata érdekében védekezzen az online terjedő vírusok és úgynevezett férgek ellen.

## Panaszkezelés rendje

Áruházunk célja, hogy valamennyi megrendelést megfelelő minőségben, a megrendelő teljes megelégedettsége mellett teljesítsen. Amennyiben Fogyasztónak mégis valamilyen panaszja

van a szerződéssel vagy annak teljesítésével kapcsolatban, úgy panaszát a fenti telefonon, e-mail címen, vagy levél útján is közölheti.

Szolgáltató a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha a vásárló a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel, s annak egy másolati példányát átadja a vásárlónak.

A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

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

Az írásbeli panaszt a Szolgáltató 30 napon belül írásban megválaszolja. A panaszt elutasító álláspontját megindokolja. A panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig megőrzi a Szolgáltató, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatja.

Tájékoztatjuk, hogy a panaszának elutasítása esetén panaszával hatósági vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti, az alábbiak szerint:

A Fogyasztó panasszal fordulhat a fogyasztóvédelmi hatósághoz:

A fogyasztóvédelmi hatóság kijelöléséről szóló 387/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet szerint közigazgatási hatósági ügyekben elsőfokon a járási hivatal, illetve a megyeszékhely szerinti járási hivatal, másodfokon országos illetékességgel a Pest Megyei Kormányhivatal jár el. A járási hivatalok elérhetőségei: <https://jarasinfo.gov.hu/>

A Fogyasztónak panasza esetén lehetősége van békéltető testülethez fordulni, melyek elérhetőségét a következő linken találja: <https://bekeltetes.hu/index.php?id=testuletek>

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

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

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

A kérelemnek tartalmaznia kell:

- a) a Fogyasztó nevét, lakóhelyét vagy tartózkodási helyét,



- b) a Fogyasztói jogvitával érintett vállalkozás nevét, székhelyét vagy érintett telephelyét,
- c) ha a fogyasztó az illetékességet az illetékes békéltető testület helyett kérelmezett testület megjelölését,
- d) a Fogyasztó álláspontjának rövid leírását, az azt alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait,
- e) a Fogyasztó nyilatkozatát arról, hogy a Fogyasztó az érintett vállalkozással közvetlenül megkísérelte a vitás ügy rendezését
- f) a Fogyasztó nyilatkozatát arra nézve, hogy az ügyben más békéltető testület eljárását nem kezdeményezte, közvetítői eljárás nem indult, keresetlevél beadására, illetve fizetési meghagyás kibocsátása iránti kérelemelőterjesztésére nem került sor,
- g) a testület döntésére irányuló indítványt,
- h) a Fogyasztó aláírását.

A kérelemhez csatolni kell azt az okiratot, illetve annak másolatát (kivonatát), amelynek tartalmára a Fogyasztó bizonyítékként hivatkozik, így különösen a vállalkozás írásbeli nyilatkozatát a panasz elutasításáról, ennek hiányában a fogyasztó rendelkezésére álló egyéb írásos bizonyítékot az előírt egyeztetés megkísérléséről.

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

Online adásvételi vagy online szolgáltatási szerződéssel összefüggő határon átnyúló fogyasztói jogvita esetén az eljárásra kizárólag a fővárosi kereskedelmi és iparkamara mellett működő békéltető testület illetékes.

A Fogyasztó panasa esetén igénybe veheti az Európai Unió online vitarendezési platformot. A platform igénybevétele egy egyszerű regisztrációt igényel az Európai Bizottság rendszerében a [linkre](https://webgate.ec.europa.eu/cas/eim/external/register.cgi?loginRequestId=ECAS_LR-4910284-bFNAMx5Q6b5SuCNZWHYvrENissPnXyiCyOKX3CtsYmzeHj0fD9VShOJhCNzzKzzm11mO056K0GH62LdBBu3t7bA-PHsiUMVSYCHutmzRzGSoo0-XywZ5jaxHxO63IMywVeL1TOogUxmKZQZpoznr0Tyado) kattintva: [https://webgate.ec.europa.eu/cas/eim/external/register.cgi?loginRequestId=ECAS\\_LR-4910284-bFNAMx5Q6b5SuCNZWHYvrENissPnXyiCyOKX3CtsYmzeHj0fD9VShOJhCNzzKzzm11mO056K0GH62LdBBu3t7bA-PHsiUMVSYCHutmzRzGSoo0-XywZ5jaxHxO63IMywVeL1TOogUxmKZQZpoznr0Tyado](https://webgate.ec.europa.eu/cas/eim/external/register.cgi?loginRequestId=ECAS_LR-4910284-bFNAMx5Q6b5SuCNZWHYvrENissPnXyiCyOKX3CtsYmzeHj0fD9VShOJhCNzzKzzm11mO056K0GH62LdBBu3t7bA-PHsiUMVSYCHutmzRzGSoo0-XywZ5jaxHxO63IMywVeL1TOogUxmKZQZpoznr0Tyado). Ezt követően pedig bejelentkezés után nyújthatja be panaszát a fogyasztó az online honlapon keresztül, amelynek címe: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>

A Szolgáltatót a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli. Ennek keretében köteles a válaszirátát megküldeni a békéltető testület számára és a meghallgatáson egyezség létrehozatalára feljogosított személy részvételét biztosítani. Amennyiben a vállalkozás székhelye vagy telephelye nem a területileg illetékes békéltető testületet működtető kamara szerinti megyébe van bejegyezve, a vállalkozás együttműködési kötelezettsége a fogyasztó igényének megfelelő írásbeli egyezségkötés lehetőségének felajánlására terjed ki.

Amennyiben a Fogyasztó nem fordul békéltető testülethez, vagy az eljárás nem vezetett eredményre, úgy a Fogyasztónak a jogvita rendezése érdekében lehetősége van bírósághoz fordulni. A pert keresetlevéllel kell megindítani, amelyben az alábbi információkat kell feltüntetni:

- az eljáró bíróságot;
- a feleknek, valamint a felek képviselőinek nevét, lakóhelyét és perbeli állását;
- az érvényesíteni kívánt jogot, az annak alapjául szolgáló tényeknek és azok bizonyítékainak előadásával;
- azokat az adatokat, amelyekből a bíróság hatásköre és illetékessége megállapítható;
- a bíróság döntésére irányuló határozott kérelmet .
- A keresetlevélhez csatolni kell azt az okiratot, illetve annak másolatát amelynek tartalmára bizonyítékként hivatkozik.

# Adatvédelem

A weboldal adatkezelési tájékoztatója elérhető a következő oldalon:  
<https://www.studiumgenerale.net/adatkezelesi-tajekoztato/>

Budapest, 2021.11.30.