Általános Szerződési Feltételek

I. A Szolgáltató

1. A www.eletoltes.hu online áruházat az eMultimédia Kiadó Kft.. üzemelteti (továbbiakban: "Szolgáltató").

2. A Szolgáltató cégneve: eMultimédia Kiadó Korlátolt Felelősségű Társaság. A Szolgáltató rövidített neve: eMultimédia Kiadó Kft.

3. A Szolgáltató székhelye: 2095 Pilisszántó Budai utca 2921 HRSZ.

4. A Szolgáltató postai címe: 2095 Pilisszántó Budai utca 2921 HRSZ.

5. A Szolgáltató adatvédelmi nyilvántartási azonosítója: 01557-0001

6. Tárhelyszolgáltató: MediaCenter Hungary Kft. Székhely: 6000 Kecskemét, Sosztakovics u. 3. II/6 Webcím: http://www.mediacenter.hu/

II. A szolgáltatás igénybevétele

1. A megrendelések leadása az eletoltes.hu internetes áruházban kizárólag elektronikus úton lehetséges, interneten keresztül a www.eletoltes.hu webcímen. Telefonon, faxon, e-mailen, levélben leadott rendeléseket a Szolgáltató nem fogad el. A rendelésekkel kapcsolatos tájékoztatásokat a Szolgáltató szintén elektronikus úton küldi el a Vevők részére. A megrendelés leadása regisztrációhoz nem kötött, lehetőség van regisztráció nélküli vásárlásra. A termék(ek) kosárba tételét követően átvételi és fizetési mód választandó. A "megrendelem" gomb megnyomásával a vevő ajánlatot tesz, mellyel fizetési kötelezettsége keletkezik, s melyre a megrendeléstől számított 48 órán belül automatikusan visszaigazolást küldünk. A visszaigazolás minden esetben tartalmazza a választott átvételi és fizetési módot, a rendelés értékét, a szállítási feltételeket, termékmegnevezést és darabszámot, valamint a Vevő adatait. Amennyiben a visszaigazolás – mely tartalmazza a megrendelés feltételeit - nem érkezik meg, a fogyasztó mentesül az ajánlati kötöttség alól. A rendelés leadása előtt a Vevőnek van lehetősége a regisztrációkor megadott adatok módosítására a módosult adatok felülírásával és rögzítésével. A szerződés nyelve magyar. A megrendelés interneten kötött, de nem aláírt szerződésnek minősül, melynek tartalma iktatásra, archiválásra kerül, és utólagosan hozzáférhető, visszakereshető. Az iktatási szám minden esetben a megrendelés azonosítószáma. Az eletoltes.hu oldalon az árak forintban értendők, az áfát tartalmazzák.

2. A Szolgáltató mindent megtesz annak érdekében, hogy a Vevő által megrendelt termékeket a megrendelésben rögzített határidőn belül leszállítsa. A teljesítés lehetetlenülése a szerződést megszünteti. A teljesítés lehetetlenülése esetén a Szolgáltató Vevőt erről haladéktalanul tájékoztatja és az előre kifizetett ellenértéket a tájékoztatást követően, legkésőbb 14 napon belül visszautalja. A visszautalással kapcsolatban Vevőt semmilyen többletköltség nem terheli. A Szolgáltató mindent megtesz a weboldalon található információk pontosságának fenntartása, illetve a készletinformációk aktualizálása érdekében, azonban a szerződés létrejöttének pillanatában a Szolgáltató kereskedelmi partnere, mint a Szolgáltatón kívüli harmadik személy tevékenysége folytán, a Szolgáltató által előre nem látható okból a teljesítés lehetetlenné válhat, a lehetetlenülés beállta azonban nem teszi a Szolgáltató ajánlatát alkalmassá arra, hogy a Vevőt megtévessze, mivel a Szolgáltató az ajánlat megtételekor a beszerezhetőségi adatok tekintetében a legjobb tudomása szerint járt el.

3. A 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet értelmében a vásárló indoklás nélkül elállhat a vásárlástól a kézhezvételtől (termék átvételétől) számított 14 napon belül. A vásárló elállási jogát az erre vonatkozó egyértelmű nyilatkozat útján e-mailben (info@eletoltes.hu) gyakorolhatja.

4. Digitális adattartalomra vonatkozó szolgáltatás (virtuális termékek)

E-hangoskönyvek: Szolgáltató webáruházában e-hangoskönyvek letöltésére is lehetőséget biztosít a szolgáltatás ellenértékének megfizetése (vásárlás) esetén. Az e-hangoskönyvek " letölthető hangoskönyv" címkével találhatóak meg a webáruházban. Az e-hangoskönyveket kizárólag regisztrált Felhasználó töltheti le. Az e-hangoskönyv a kosárba tétel után más digitális adattartalomra vonatkozó szolgáltatással („virtuális termékkel") azonos módon, azoktól függetlenül vagy azokkal egy kosárban, a (fizikai) termékektől külön, kizárólag online előre fizetéssel és elektronikus számlázással rendelhető meg. Az e-hangoskönyv a megrendelés befejezése után néhány percen belül hozzáférhetővé válik a Felhasználó profiljából elérhető Letöltések menüben. Az e-hangoskönyvek a felhasználási jog időtartama alatt, de minimum a vásárlástól számított 12 hónapig elérhetőek a felhasználói fiókból, kivétel ez alól, ha bírósági döntés, vagy más jogi ok miatt kell megszüntetni, felfüggeszteni, vagy korlátozni a forgalmazást, hozzáférést.

Az e-hangoskönyv formátuma mp3 a legelterjedtebb zenei fájlformátum. 128 kbps bitsűrűségű tömörítésű, ezért elég jól visszaadja a CD minőségét. Ha a gépeden hallgatná a megvásárolt hangoskönyvet, akkor bármilyen lejátszóval. Használja a Windows Media Playerét, vagy a következő ismertebb programok bármelyikét: VLC Media Player, Media Jukebox, iTunes. Ha a lejátszódra tölti le, bármilyen mp3 fálj lejátszására alkalmas eszközzel tudja hallgatni.

E-könyvek: Szolgáltató webáruházában e-könyvek letöltésére is lehetőséget biztosít a szolgáltatás ellenértékének megfizetése (vásárlás) esetén. Az e-könyvek az e-könyv kategóriában, a termékoldalon e-könyv címkével vannak jelölve a webáruházban. Az e-könyvek a kosárba tétel után más digitális adattartalomra vonatkozó szolgáltatással („virtuális termékkel") azonos módon, azoktól függetlenül vagy azokkal egy kosárban, a (fizikai) termékektől külön, kizárólag online előre fizetéssel és elektronikus számlázással rendelhetőek meg. Az e-könyv a megrendelés befejezése után néhány percen belül letölthetővé válik a Felhasználó profiljából elérhető Letöltések menüben. Az e-könyvek kizárólag regisztrált felhasználók számára elérhetőek. Az e-könyvek a felhasználási jog időtartama alatt, de minimum a vásárlástól számított 12 hónapig érhetőek el és tölthetőek le a felhasználói fiókból, kivételt képez ez alól, ha bírósági döntés, vagy más jogi ok miatt kell megszüntetni, felfüggeszteni, vagy korlátozni a forgalmazást, hozzáférést.

Az e-könyv egy olyan .epub vagy .mobi kiterjesztésű fájl, ami egy könyv (publikáció) szövegét és illusztrációit a nyomtatott könyv megjelenéséhez nagyon hasonló módon jeleníti meg. Az e-könyv tehát szerkesztett, ellenőrzött, befejezett mű, amelynek van címoldala, tartalomjegyzéke, fejezetbeosztása, lábjegyzetei stb., a szöveg megjelenése pedig a megszokott, könyvszerű, könnyen olvasható formát mutatja. Az e-könyv-olvasó készülék kijelzőjén látható és lapozható oldalak kinézete a nyomtatott könyvet utánozza. Az epub formátum egy nemzetközi e-könyv-szabvány, képernyőn való olvasásra optimalizálva. Ez a formátum lehetővé teszi a betűméretek változtatását, különböző méretű képernyők alkalmazását, ezért optimális megoldás kis képernyőn való olvasásra is. Az epub formátumot a szemkímélő e-ink technológiát használó e-könyv-olvasókon (pl. Koobe, PocketBook), okostelefonokon (iPhone, androidos készülékek) iPaden és egyéb tableteken, valamint személyi számítógépen is olvashatod. Két változatban létezik: Adobe DRM másolásvédelemmel ellátva, illetve anélküli formában. A mobi a

Magyarországon igen elterjedt Kindle készülékek szabványformátuma. Ezek a készülékek szintén e-inkes, szemkímélő technológiát használnak.

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

a. A Vevő A 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet értelmében a fogyasztónak minősülő vásárló indoklás nélkül elállhat a vásárlástól a kézhezvételtől (termék átvételétől) számított 14 napon belül. A fogyasztónak minősülő vásárló elállási jogát az erre vonatkozó egyértelmű nyilatkozat útján telefonon (0650-490-5990, e-mailben (info@eletoltes.hu), illetőleg a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 2. számú mellékletében található nyilatkozatminta felhasználásával gyakorolhatja. Írásban történő elállás esetén elegendő az elállási nyilatkozatot a kézhezvételtől (termék átvételétől) számított 14 napon belül elküldeni a Szolgáltató részére.

b. Kézhezvétel (termék átvételének) időpontja átvevőponti átvétel esetében a rendelés átvételének időpontja, házhoz szállítás esetében a futártól történő átvétel időpontja. Ezek átvevőponti blokkal/számlával, ill. a futártól kapott nyugtával bizonyíthatóak.

c. Elállás esetén a terméket saját költségén küldje vissza a Szolgáltató címére (2095 Piliszántó Budai utca 2921 HRSZ.), és haladéktalanul, de legkésőbb a termék(ek) visszaérkezésétől számított 14 napon belül visszatérítjük a visszaküldött termék(ek) vételárát, valamint az esetlegesen felmerült egyéb költségeket. Szállítási díjat a teljes rendeléstől való elállás esetén térítünk vissza. Elállás esetén a vásárlót kizárólag a termék visszaküldésének költsége terheli. Expressz kiszállítás esetén a normál árú házhoz szállítási díjat térítjük vissza. A termék(ek) vételárát és a szállítási költséget (illetőleg a vásárló által ellenszolgáltatásként megfizetett összeget) csak akkor áll módunkban visszatéríteni, ha a vásárló a terméke(ke)t visszaszolgáltatta vagy kétséget kizáróan igazolta, hogy az(oka)t az elállási szándék bejelentésétől számított 14 napon belül visszaküldte: a kettő közül a korábbi időpontot vesszük figyelembe.

d. Szolgáltató követelheti az áru nem rendeltetésszerű használatából fakadó károk megtérítését.

e. A fogyasztónak az árut haladéktalanul, de legkésőbb az elállás közlésétől számított 14 napon belül vissza kell juttatnia,

f. A vásárló elállási jogát nem gyakorolhatja a 45/2014. Korm. rendelet 29. §-ában foglaltak esetén, így különösen

    a. a nem tárgyi adathordozón nyújtott digitális adattartalom (pl. e-hangoskönyv, e-könyv) tekintetében, ha a Szolgáltató a vásárló kifejezett, előzetes beleegyezésével kezdte meg a teljesítést, és a vásárló e beleegyezésével egyidejűleg nyilatkozott annak tudomásul vételéről, hogy a teljesítés megkezdését követően elveszíti elállási / felmondási jogát.

    b. hírlap, folyóirat és időszaki lap tekintetében (az előfizetéses szerződések kivételével)

    c. lezárt csomagolású hang-, illetve képfelvétel, valamint számítógépes szoftver példányának adásvétele tekintetében, ha az átadást követően a vásárló a csomagolást felbontotta;

d. olyan termék tekintetében, amely jellegénél fogva az átadást követően elválaszthatatlanul vegyül más termékkel;

e. olyan zárt csomagolású termék tekintetében, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontása után nem küldhető vissza;

f. romlandó vagy minőségét rövid ideig megőrző termék tekintetében;

g. olyan nem előre gyártott termék esetében, amelyet a vásárló utasítása alapján vagy kifejezett kérésére állítottak elő, vagy olyan termék esetében, amelyet egyértelműen a vásárló személyére szabtak (pl. fotókönyv, gravírozás);

g. A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Korm. rendelet) 11. § (1) bekezdés i), j) és k) pontjában meghatározott tájékoztatás (elállási jog gyakorlásának feltételei) a Korm. rendelet 1. mellékletben foglalt mintatájékoztató megfelelő kitöltésével, a Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés m) és n) pontban meghatározott tájékoztatás (kellék-, termékszavatosság, illetve jótállás) a 3. mellékletben foglalt mintatájékoztató útján is megadható.

6. Kellék,- és termékszavatosság

a. A megrendelt termékek hibája esetén a Vevő a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény rendelkezései alapján kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Szolgáltatóval szemben. A kellékszavatossági igénye érvényesítése során a Vevő kérheti a hibás termék kijavítását vagy kicserélését, kivéve, ha a kijavítás vagy kicserélés lehetetlen, vagy a Szolgáltató számára aránytalan többletköltséggel járna. Ha a Vevő a kijavítást, vagy a kicserélést nem kérte illetve kérhette, arányos árleszállítást igényelhet, a terméket a Szolgáltató költségére kijavíthatja, illetve kijavíttathatja, vagy elállhat a szerződéstől, ha a kijavítást vagy kicserélést a Szolgáltató nem vállalta, nem tudta elvégezni, vagy ha a kijavításhoz vagy kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt. Az érdekmúlás érdemi bizonyítása a Vevő kötelessége. Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye. A Vevő a választott kellékszavatossági jogáról egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban viselnie kell, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra a Szolgáltató adott okot. A Vevő köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de legkésőbb a hiba felfedezésétől számított 2 hónapon belül közölni. A szerződés teljesítésétől számított 2 éves elévülési határidőn túl szavatossági igényét már nem érvényesítheti. A teljesítéstől számított 1 éven belül kellékszavatossági igénye érvényesítésének a hiba közlésén, továbbá a számla, vagy annak másolata felmutatásán/megküldésén túl nincs egyéb feltétele. A teljesítéstől számított 1 év leteltét követően azonban már a Vevő köteles bizonyítani, hogy a hiba már a teljesítés időpontjában megvolt.

b. A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Korm. rendelet) 3. mellékletében található mintatájékoztató értelmében: Ingó dolog (termék) hibája esetén a fogyasztó - választása szerint - kellékszavatossági jogát vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet. Termékszavatossági igényként a fogyasztó kizárólag a hibás termék kijavítását vagy kicserélését kérheti. A fogyasztó ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és termékszavatossági igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthet. T

c. Termékszavatossági igényének eredményes érvényesítése esetén azonban a kicserélt termékre, illetve kijavított részre vonatkozó kellékszavatossági igényét a gyártóval szemben érvényesítheti. A termék akkor hibás, ha nem felel meg a forgalomba hozatalakor hatályos minőségi követelményeknek, vagy ha nem rendelkezik a gyártó által adott leírásban foglalt tulajdonságokkal. A termék hibáját ebben az esetben a Vevőnek kell bizonyítania. A termékszavatossági igény a forgalomba hozataltól számított 2 éven belül érvényesíthető. A gyártó/forgalmazó csak akkor mentesül a termékszavatossági kötelezettség alól, ha bizonyítja, hogy a terméket nem üzleti tevékenysége körén belül gyártotta, illetve hozta forgalomba; vagy a hiba a tudomány és technika állása szerint a forgalomba hozatal időpontjában nem volt felismerhető; vagy a termék hibája jogszabály, illetve kötelező hatósági előírás alkalmazásából ered. A gyártónak/forgalmazónak elegendő egy okot bizonyítania.

7. A 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet mellékletében meghatározott tartós fogyasztási cikkek hibája esetén az átvételtől számított 1-3 éven belül jótállási igényt érvényesíthet a Szolgáltatóval szemben (feltéve, ha e Korm. rendelet értelmében fogyasztónak minősül). 2021. január 1-jétől a kötelező jótállás alá tartozó termék árától függ, hogy hány év jótállás jár. A jótállási idő a termék árától függően 1 év, 2 év vagy 3 év lehet.
Ha a kötelező jótállás alá eső termék ára 10 000 Ft – 100 000 Ft közé esik, 1 év jótállás, ha 100 001 Ft – 250 000 Ft közé esik, 2 év jótállás, ha a kötelező jótállás alá eső termék ára a 250 000 Ft-ot meghaladja, 3 év jótállás vonatkozik a termékre.

A Szolgáltató csak abban az esetben mentesül a jótállási kötelezettség alól, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett. Jótállási igényét a Vevő a kellékszavatosságnál kifejtettek szerint érvényesítheti, azzal a kivétellel, hogy a tartós fogyasztási cikk hibája esetében az átvételtől számított 3 munkanapon belül érvényesített csereigény esetén a terméket kicseréljük ha a meghibásodás a rendeltetésszerű használatot akadályozza (ha a termék a Szolgáltató üzletében / raktárában rendelkezésre áll), valamint ezen túli bejelentés esetén törekszünk arra, hogy a kijavítás, illetőleg a kicserélés 15 napon belül sor kerüljön. Kijavítás iránti igényét a jótállási jegyen feltüntetett garanciális szerviznél (javítószolgálatnál) közvetlenül is érvényesítheti. Ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és jótállási igényt, illetve termékszavatossági és jótállási igényt egyszerre nem érvényesíthet. A jótállásból fakadó jogok azonban a Vevőt a kellékszavatosság és termékszavatosság útján érvényesíthető jogosultságaitól függetlenül megilletik.

8. A Szolgáltató megtesz mindent azért, hogy az oldalain megjelenő adatok (termékek ára, elérhetősége, leírása, stb.) a lehető legpontosabbak legyenek. A nyilvánvalóan téves, rendszerhibából származó 0 v. 1 Ft-os ár nem minősül ajánlattételre való felhívásnak. Kivételt képeznek ez alól az akciók keretében meghirdetett ajándéktermékek. A termékek mellett feltüntetett képek illusztrációk, minden esetben a termékleírás tartalmazza a termék jellemzőit. Az esetlegesen előforduló hibákért a Szolgáltató felelősségére a 45/2014. (II. 26.) kormányrendeletben és a Ptk.-ban rögzített rendelkezések irányadóak.

9. A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások igénybevételének további feltételei a www.eletoltes.hu oldalon a Vásárlási feltételek mrnüpontban olvashatóak.

10. A hatályos jogszabályok értelmében tilos Magyarországon 18 életévet be nem töltött személy részére alkohol- valamint szexuális tartalmú terméket értékesíteni. Amennyiben a Vevő a regisztráció során megadta születési évét, úgy alkohol- vagy szexuális tartalmú termék megrendelése esetén azt a Szolgáltató érvényes nyilatkozatnak tekinti a tekintetben, hogy

jogosult-e a Vevő részére a megrendelt termék értékesítésére. Ellenkező esetben a Vevőnek az adott termék megrendelésekor külön nyilatkozatot kell kitöltenie életkorára vonatkozólag. A Vevő teljes körű szavatosságot vállal az előző bekezdésben hivatkozott, a regisztrációkor megadott felhasználói adatok valóságtartalmáért. Amennyiben utóbb kiderül, hogy az általa megadott adatok bármelyike, így különösen alkohol- vagy szexuális tartalmú termék megrendelése esetén a Vevő által megadott életkor nem felelt meg a valóságnak, és ebből a Szolgáltatót bármilyen kár éri illetőleg a Szolgáltatóval szemben bármilyen joghátrányt érvényesítenek, a Vevő köteles a Szolgáltatóval szemben maradéktalanul helytállni, és a Szolgáltató fenntartja jogát, hogy a Vevővel szemben kártérítési igényt érvényesítsen.

11. Panaszügyintézés és jogérvényesítési lehetőségek:

A Fogyasztó a terméket, illetőleg Cégünk tevékenységét illető kifogásait a következő elérhetőségeinken juttathatja el hozzánk:

E-mail cím: info kukac eletoltes pont hu
Telefonszám: +36/50/4905990

A Fogyasztó elsősorban írásban, egyes esetekben azonban szóban is közölheti Cégünkkel panaszát. A panasz vonatkozhat a Cégünk részéről eljáró személy viselkedésére, munkájára, esetleg mulasztására, mely a termék forgalmazásával, értékesítésével közvetlen kapcsolatban áll. A Vállalkozás az írásban érkezett panaszra írásban és érdemben köteles válasz adni.

A szóbeli panaszt Cégünk haladéktalanul kivizsgálja és lehetőség szerint megoldja. Amennyiben a Fogyasztó nem ért egyet a panasz kezelésével vagy a panasz haladéktalan kivizsgálása nem lehetséges, Cégünk a panaszról és azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, melynek másolati példányát eljuttatja a Fogyasztó részére (személyes jelenlét esetén helyben átadja). E-mailen érkezett panasz esetében 30 napon belül a válasszal együtt megküldi a Fogyasztó részére. Az írásbeli panaszt Cégünk a beérkezéstől számított 30 napon belül írásban megválaszolja. A panasz elutasítása esetén Cégünk álláspontját köteles megindokolni. Cégünk köteles a panaszt egyedi azonosítószámmal ellátni – telefonon, illetve egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás útján közölt szóbeli panasz esetén.

Tartalmaznia kell a panaszról felvett jegyzőkönyvnek:

Panasz eljuttatásának helyét, módját, idejét
Fogyasztó nevét, lakcímét, elérhetőségét
Fogyasztói panasz részletes leírását, továbbá a dokumentumok, iratok, bizonyítékok jegyzékét
Cégünk nyilatkozatát a Fogyasztói panaszt érintő álláspontjáról, ha annak haladéktalan kivizsgálása megoldható
Jegyzőkönyv felvételének helyét és idejét
Jegyzőkönyvet felvevő személy- és a Fogyasztó aláírását – ez utóbbit abban az esetben, amennyiben személyes jelenléttel történik a szóbeli panasz közlése
A panasz egyedi azonosítószámát – telefonon, illetve egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás útján közölt szóbeli panasz esetén

Cégünk a panaszról felvett jegyzőkönyvet és válaszunk másolati példányát 3 évig megőrzi, ellenőrző hatóság kérésére bemutatja.

Cégünk a Fogyasztót írásban tájékoztatja, amennyiben a panaszt elutasítja, hogy panaszával mely hatóság vagy Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti. Tartalmazza a tájékoztatás az illetékes hatóság és a Fogyasztó lakóhelye/tartózkodási helye szerinti Békéltető Testület

székhelyét, levelezési címét, elérhetőségeit (weboldal, e-mail, telefonszám), valamint Cégünk Fogyasztói jogvita rendezése céljából történő Békéltető Testületi eljárás igénybevételével kapcsolatos álláspontját. Cégünk az írásbeli panaszt a beérkezésétől számított 30 napon belül írásban érdemben
és igazolhatóan köteles megválaszolni, a panasz elutasítása esetén a fogyasztónak írásban nyújtott tájékoztatás arra is kiterjed, hogy a cégünk tett-e az Fgytv. 36/C. § (1) bekezdése szerinti általános alávetési nyilatkozatot.

Abban az esetben, ha Cégünk és a Fogyasztó közti jogvita tárgyalások útján sem rendeződik, további jogérvényesítési lehetőségekkel élhet a Fogyasztó:

Fogyasztóvédelmi Hatósági eljárás:

A Fogyasztói jogok megsértése esetén a Fogyasztó jogosult panaszt tenni a lakóhelye szerint illetékes Fogyasztóvédelmi Hatóságnál. A hatóság dönt a Fogyasztóvédelmi eljárás lefolytatásáról a panasz elbírálását követően. Az illetékes hatóság, vagyis a kormányhivatalok szervezeti egységében működő fogyasztóvédelmiszervek elérhetőségei: http://www.kormanyhivatal.hu/hu/elerhetosegek.

Bírósági eljárás:

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

Békéltető Testületi eljárás:

Jogosult a lakóhelye/tartózkodási helye szerint illetékes Békéltető Testülethez fordulni, ha Fogyasztói panaszát elutasítjuk. Az eljárás megindításának feltétele, hogy a Fogyasztó Cégünkkel közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését.

A Békéltető Testületi eljárásban Cégünket együttműködési kötelezettség terheli. Ez alapján Cégünk köteles a Békéltető Testület felhívására válasziratot megküldeni, valamint a Békéltető Testület előtti meghallgatáson megjelenni és egyezség létrehozatalára feljogosított személy részvételét biztosítani.

Ha Cégünk székhelye/telephelye a területileg illetékes Békéltető Testületet működtető kamara szerinti megyén kívül található, Cégünk együttműködési kötelezettsége a Fogyasztói igény megfelelő írásbeli egyezségkötés lehetőségének felajánlására terjed ki.

Amennyiben fenti együttműködési kötelezettségünknek nem teszünk eleget, a Fogyasztóvédelmi Hatóság hatáskörébe kerül az ügy, mely szerint a cégek jogsértő magatartásakor kötelező bírságkiszabás van érvényben, ettől eltekinteni nem lehet.

A bírság összege kis- és középvállalkozás számára 15.000 – 500.000 Ft-ig, 100 millió Ft feletti éves nettó árbevétellel rendelkező nagyvállalat számára pedig 15.000 Ft-tól a vállalat éves nettó árbevételének 5%-áig, legfeljebb 500 millió Ft-ig terjedhet.

A Fogyasztó kérelmezheti a Békéltető Testületi eljárás megindítását. A kérelmet írásban (levél, fax, távirat útján, illetve a Békéltető Testület weboldalán, elektronikus formában), a Békéltető Testület elnökéhez szükséges eljuttatni.

Tartalmaznia kell a kérelemnek:

Fogyasztó nevét, lakóhelyét/tartózkodási helyét, elérhetőségét
Fogyasztói jogvitával érintett cég nevét, székhelyét/telephelyét
Fogyasztó álláspontját és az azzal kapcsolatos bizonyítékokat, tényeket
Fogyasztó nyilatkozatát, hogy megkísérelte a vitás ügy rendezését közvetlenül az érintett vállalkozással
Fogyasztó nyilatkozatát, hogy más Békéltető Testületi eljárást nem kezdeményezett az ügyben, nem indított közvetítői eljárást, keresetlevelet nem adott be, fizetési meghagyás kibocsátására irányuló kérelmet nem terjesztett elő
Testület döntésére irányuló indítványt
Fogyasztó aláírását
Amennyiben a Fogyasztó az illetékes Békéltető Testület helyett más testületi illetékességet kérelmezett, annak megjelölését

Mindenképpen csatolni szükséges a kérelemhez azon okiratot vagy másolatát, mely tartalmára bizonyítékként hivatkozik a Fogyasztó (a cég panaszt elutasító írásbeli nyilatkozatát, ha ez nem áll rendelkezésre, akkor a Fogyasztó által birtokolt írásos bizonyítékokat az egyeztetés megkísérléséről).

Amennyiben meghatalmazott jár el a panasz ügyében, a kérelemhez mellékelni szükséges a Fogyasztó által kiadott meghatalmazást.

További információ a Békéltető Testületekről

További információ a területileg illetékes Békéltető Testületekről

Online vitarendezési platform:

Az Európai Bizottság által létrehozott weboldalon, Fogyasztói regisztrációt követően, az oldalon található kérelem kitöltésével a Fogyasztó rendezheti az online vásárlással kapcsolatos jogvitáit bírósági eljárás indítása nélkül. Ez is egy módja a távolsági korlátok nélküli Fogyasztói jogérvényesítésnek.

Ön panaszt tehet az online vásárolt termékkel/szolgáltatással kapcsolatban.

Önnek és az Ön által bepanaszolt cégnek lehetősége van ezen az online vitarendezési platformon együtt kiválasztani, hogy mely vitarendezési testületet bízzák meg a panasz kezelésével.

Az online vitarendezési platform a következő weboldalon érhető el.

III. Egyéb rendelkezések

1. A Szolgáltató rendszere a Vevők aktivitásáról adatokat gyűjthet melyek nem kapcsolhatóak össze a Vevő által a regisztrációkor megadott egyéb adatokkal, sem más internetes honlapok vagy szolgáltatások igénybevételekor keletkező adatokkal.

2. A Szolgáltató jogosult a felhasználó részére hírlevelet vagy egyéb reklám levelet küldeni, amennyiben a felhasználó a regisztrációkor a megfelelő adatai megadásával ehhez előzetesen, egyértelműen, kifejezetten és önkéntesen hozzájárult. A Szolgáltató nem köteles ellenőrizni, hogy a felhasználó által a regisztrációkor illetőleg a hozzájárulás megadásakor megadott adatok valósak illetőleg helytállóak.

3. A felhasználó a III.2 pontban hivatkozott önkéntes hozzájárulását bármikor jogosult visszavonni. Ebben az esetben a Szolgáltató a visszavonást követően a felhasználó részére több hírlevelet illetőleg egyéb reklám levelet nem küld, továbbá törli a felhasználó adatait a hírlevélre feliratkozott felhasználók adatai közül.

4. A Szolgáltató magára nézve kötelezőnek tekinti a Magyar Reklámszövetség és a Magyarországi Tartalomszolgáltatók Egyesületének etikai kódexét.

5. A termékekről írt kritikák és egyéb kapcsolódó vélemények minden esetben a felhasználók álláspontját tükrözik, tartalmukért a Szolgáltató nem vállal felelősséget. A Szolgáltató fenntartja a jogot a közízlést, üzleti érdekeit vagy törvényt sértő vélemények törlésére.

6. Megrendelésével kapcsolatos bármilyen kérdésével, észrevételével forduljon a Szolgáltató székhelyén működő ügyfélszolgálathoz az **info@eletoltes.hu** címen.

7. Fogyasztói panaszügyintézés írásban történik az ügyfélszolgálaton keresztül az **info@eletoltes.hu** címen.

8. A Szolgáltatóval szemben felmerülő vitás ügyek (fogyasztói jogvita) egyszerű, gyors, bíróságon kívüli rendezése céljából békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A Szolgáltatót a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli. A Szolgáltató székhelye szerint illetékes békéltető testület: Pest Megyei Békéltető Testület Címe: 1055 Budapest Kossuth tér 6-8.

Lakcím szerint illetékes békéltető testületek:

Baranya Vármegyei Békéltető Testület:

Címe: 7625 Pécs, Majorosy Imre u. 36.

Levelezési címe: 7602 Pécs, Pf. 109.

Telefonszáma: (72) 507-154

Fax száma: (72) 507-152

Elnök: Dr. Bércesi Ferenc

E-mail cím: bekelteto@pbkik.hu

Honlapcím: www.baranyabekeltetes.hu

Bács-Kiskun Vármegyei Békéltető Testület

Címe: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.

Levelezési cím: 6001 Kecskemét Pf. 228.

Telefonszáma: (76) 501-525

Fax száma: (76) 501-538

Elnök: Dr. Horváth Zsuzsanna

E-mail cím: bekeltetes@bacsbekeltetes.hu

Honlapcím: www.bacsbekeltetes.hu

Békés Vármegyei Békéltető Testület

Címe: 5600 Békéscsaba, Penza ltp. 5.

Telefonszáma: (66) 324-976,

Fax száma: (66) 324-976

Elnök: Dr. Bagdi László

E-mail cím: bekeltetes@bmkik.hu

Honlapcím: www.bmkik.hu

Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Békéltető Testület

Címe: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.

Telefonszáma: (46) 501-091 (új ügyek), 501-871

Fax száma: (46) 501-099

Elnök: Dr. Tulipán Péter

E-mail cím: bekeltetes@bokik.hu

Honlapcím: www.bekeltetes.borsodmegye.hu

Budapesti Békéltető Testület:

Címe: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.

Telefonszáma: (1) 488-2131

Fax száma: (1) 488-2186

Elnök: dr. Inzelt Éva Veronika

E-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu

Honlapcím: www.bekeltet.hu

Csongrád-Csanád Vármegyei Békéltető Testület:

Címe: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.

Telefonszáma: (62) 554-250/118 mellék

Fax száma: (62) 426-149

Elnök: Dr. Horváth Károly

E-mail cím: bekelteto.testulet@csmkik.hu

Honlapcím: www.bekeltetes-csongrad.hu

Fejér Vármegyei Békéltető Testület

Címe: 8000 Székesfehérvár, Hosszúséta tér 4-6.

Telefonszáma: (22) 510-310

Fax száma: (22) 510-312

Elnök: Dr. Vári Kovács József

E-mail cím: fmkik@fmkik.hu, bekeltetes@fmkik.hu

Honlapcím: www.bekeltetesfejer.hu

Győr-Moson-Sopron Vármegyei Békéltető Testület:

Címe: 9021 Győr, Szent István út 10/a.

Telefonszáma: (96) 520-202; 520-217

Fax száma: (96) 520-218

Elnök: Dr. Bagoly Beáta

E-mail cím: bekeltetotestulet@gymskik.hu

Honlapcím: https://gymsmkik.hu/bekelteto

Hajdú-Bihar Vármegyei Békéltető Testület

Címe: 4025 Debrecen, Petőfi tér 10.

Ügyintézés helyszíne: 4025 Debrecen Vörösmarty u. 13-15.

Telefonszáma: (52) 500-710; (52) 500-745

Fax száma: (52) 500-720

Elnök: Dr. Hajnal Zsolt

E-mail cím: bekelteto@hbkik.hu

Honlapcím: https://www.hbmbekeltetes.hu

Heves Vármegyei Békéltető Testület

Címe: 3300 Eger, Hadnagy utca 6. földszint

Levelezési címe: 3300 Eger, Pf. 440.

Telefonszáma: (36) 416-660/105 mellék

Fax száma: (36) 323-615

Elnök: Dr. Gordos Csaba

E-mail cím: bekeltetes@hkik.hu

Honlapcím: www.hkik.hu/hu/content/bekelteto-testulet

Jász-Nagykun-Szolnok Vármegyei Békéltető Testület

Címe: 5000 Szolnok, Verseghy park 8. III. Emelet 303.-304. szoba

Telefonszáma: (20)373-2570

Fax száma: (56) 370-005

Elnök: Dr. Lajkóné Dr. Vígh Judit

E-mail cím: bekeltetotestulet@iparkamaraszolnok.hu

Honlapcím: http://www.iparkamaraszolnok.hu/ugyintezes/bekelteto-testulet

Komárom-Esztergom Vármegyei Békéltető Testület

Címe: 2800 Tatabánya, Fő tér 36.

Telefonszáma: (34) 513-010

Fax száma: (34) 316-259

Elnök: Dr. Bures Gabriella

E-mail cím: bekeltetes@kemkik.hu

Honlapcím: www.kemkik.hu/hu/bekeltet-otilde-testulet

Nógrád Vármegyei Békéltető Testület

Címe: 3100 Salgótarján, Alkotmány út 9/a

Telefonszáma: (32) 520-860

Fax száma: (32) 520-862

Elnök: Dr. Pongó Erik

E-mail cím: nkik@nkik.hu

Honlapcím: www.nkik.hu

Pest Vármegyei Békéltető Testület

Címe: 1055 Budapest, Balassi Bálint utca 25. IV/2.

Levelezési címe: 1364 Budapest, Pf.: 81

Telefonszáma:(1)-792-7881

Elnök: dr. Koncz Pál

E-mail cím: pmbekelteto@pmkik.hu

Honlapcím: www.pestmegyeibekelteto.hu; www.panaszrendezes.hu

Somogy Vármegyei Békéltető Testület

Címe: 7400 Kaposvár, Anna utca 6.

Telefonszáma: (82) 501-000, (82) 501-026

Fax száma: (82) 501-046

Elnök: Dr. Csapláros Imre

E-mail cím: skik@skik.hu

Honlapcím: www.skik.hu/hu/bekelteto-testulet

Szabolcs-Szatmár-Bereg Vármegyei Békéltető Testület

Címe: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.

Telefonszáma: (42) 420-180

Fax száma: (42) 420-180

Elnök: Görömbeiné Dr. Balmaz Katalin

E-mail cím: bekelteto@szabkam.hu

Honlapcím: www.bekeltetes-szabolcs.hu

Tolna Vármegyei Békéltető Testület

Címe: 7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25.

Telefonszáma: (74) 411-661

Fax száma: (74) 411-456

Elnök: Mónus Gréta

E-mail cím: kamara@tmkik.hu

Honlapcím: https://www.tmkik.hu/hu/bekelteto-testulet_2

Vas Vármegyei Békéltető Testület

Székhely: 9700 Szombathely, Honvéd tér 2.

Ügyfélfogadás: 9700 Szombathely, Rákóczi Ferenc u. 23.

Telefonszáma: (94) 312-356; (94) 506-645; (30) 956-6708

Fax száma: (94) 316-936

Elnök: Dr. Kövesdi Zoltán

E-mail cím: pergel.bea@vmkik.hu

Honlapcím: www.vasibekelteto.hu

Veszprém Vármegyei Békéltető Testület

Címe: 8200 Veszprém, Radnóti tér 1.

Telefonszáma: (88) 814-121, (88) 814-111

Fax száma: (88) 412-150

Elnök: Dr. Herjavecz Klára

E-mail cím: info@bekeltetesveszprem.hu

Honlapcím: www.bekeltetesveszprem.hu

Zala Vármegyei Békéltető Testület

Címe: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi utca 24.

Telefonszáma: (92) 550-513

Fax száma: (92) 550-525

Elnök: Dr. Molnár Sándor

E-mail cím: zmbekelteto@zmkik.hu

Honlapcím: www.bekelteteszala.hu

Hatályos: 2023. január 27-től visszavonásig és/vagy módosításáig. Rendelkezéseit csak a hatálybalépését követően kötött szerződésekre kell alkalmazni, korábbi szerződésekre a hatályba lépést megelőző általános szerződési feltételek rendelkezései az irányadóak.