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. A Szolgáltató cégjegyzék száma: 13-09-170396
7. A Szolgáltató adószáma: 24940120-2-13
8. Bejegyezve: Fővárosi Bíróság, mint Cégbíróság
9. Tárhelyszolgáltató: MediaCenter Hungary Kft. Székhely: 6000 Kecskemét, Sosztakovics u. 3. II/6 Webcím: http://www.mediacenter.hu/ mediacenter@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.

Adatbeviteli hibáknak a szerződéses nyilatkozat elküldését megelőzően történő azonosításához és kijavításához biztosított eszközökkel kapcsolatos tájékoztatás:

Regisztrált Vevő belépést követően bármikor ellenőrizheti és módosíthatja adatait a nevére kattintva elérhető Beállítások menü, mobil nézetben a szürke színű fej szimbólumra vagy a Felhasználó fotójára kattintással elérhető Profilom majd Beállítások menü Szállítási adatok és Számlázási adatok almenüjében.

A rendelés leadása során lehetőség van a rendeléshez kapcsolódó adatok megadására, a korábban megadott adatok ellenőrzésére és módosítására a Személyes adatok menüben, illetve az Átvételi mód menüben. A rendelés „Megrendelem” gombbal történő rögzítése előtt az összesítő oldalon a Vevőnek lehetősége van a rendeléshez kiválasztott és megadott termékek,

átvételi mód, szállítási és számlázási adatok, fizetési mód és fizetendő összeg ellenőrzésére. Ezek esetleges módosítására a megfelelő menüpontba visszalépve van lehetőség.

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. **Szállítás**
Fizikai termékek esetén a küldemények kézbesítése, szállítása futárszolgálattal történik. A termék szállítási idejét a webáruház ismerteti a pénztár folyamat során, valamint a visszaigazoló e-mail is tartalmazza. A szállítás időpontjáról lehetősége van egyeztetni a visszaigazoló e-mailben található telefonszámon.
Kiszállítási idő raktáron lévő termékek esetén: 5-7 munkanap (amennyiben a termék nincsen raktáron, a szállítási idő 10-30 napra kitolódhat.)
Szállítási díjak:

- MPL Csomagautomata esetén 990 Ft (belföldön)
- Belföldi MPL házhozszállítás esetén: 1.990 Ft.
- Utánvét díja: 850 Ft

Letölthető termék esetén szállítással kapcsolatos teendő, költség nincs, a fizetést követően a letölthető tartalom letölthető az oldalról.

5. 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.

6. Elállási jog

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 (+36-20-490-5994), e-mailben (info@eletoltes.hu, madarasz.peter@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.

A fogyasztónak minősülő vásárló elállási jogát a szerződés megkötésének napja, és a termék átvételének napja közötti időszakban is gyakorolhatja

a. 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. Személyes átvételi mód nem zárja ki az elállási jog érvényesítését.

b. Elállás esetén a terméket saját költségén küldje vissza a Szolgáltató címére (postacím: 2095 Pilisszántó Budai utca 21., eMULTIMÉDIA KFT ÜGYFÉLSZOLGÁLAT megjelöléssel) postai úton vagy futárszolgálattal, és haladéktalanul, de legkésőbb a termék(ek) visszaérkezésétől számított 14 napon belül visszatérítjük a visszaküldött termék(ek) vételárát, valamint az esetlegesen felmerült egyéb költségeket A raktárban az elállással érintett termék vagy rendelés személyes átadására nincs lehetőség.
Szállítási díjat a teljes rendeléstől való elállás esetén térítünk vissza. Elállás esetén a vásárlót kizárólag a termék visszaküldésének költsége terheli. 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.

   A rendelés leadása során előre fizetett bolti átvételű rendelésektől elállásra, a más átvételi módokhoz hasonlóan a termékek Szolgáltató raktárába történő visszaküldéssel van lehetőség.

c. **A visszatérítés** során az eredeti ügylet során alkalmazott fizetési móddal azonos fizetési módot alkalmazunk, kivéve, ha a Felhasználó más fizetési mód alkalmazásához kifejezett beleegyezését adta. Más visszatérítési mód alkalmazása esetén a Felhasználót semmilyen többletköltség nem terheli.

   Ha a visszatérítéshez adatokra (pl. bankszámlaszámra vagy kézbesítési címre) van szükség, az adatokat a visszatérítés szükségességének felmerülését követően háromszor kíséreljük meg bekérni, ha ezek eredménytelennek bizonyulnak, ezt követően a Felhasználó kezdeményezheti a visszatérítést az ahhoz szükséges adatok megadásával.

d. Utánvéttel visszaküldött csomagok átvételére nincs lehetőségünk.

e. **Elállási jog alóli kivételek:** A vásárló elállási jogát nem gyakorolhatja a 45/2014. Korm. rendelet 29. §-ában foglaltak esetén, így különösen

   - olyan nem előre gyártott áru esetében, amelyet a vásárló utasítása alapján vagy kifejezett kérésére állítottak elő, vagy olyan áru esetében, amelyet egyértelműen a vásárló személyére szabtak (pl. fotókönyv, gravírozás);
   - romlandó vagy minőségét rövid ideig megőrző áru tekintetében;
   - olyan zárt csomagolású áru tekintetében, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontása után nem küldhető vissza;
   - olyan áru tekintetében, amely jellegénél fogva az átadást követően elválaszthatatlanul vegyül más áruval;

- lezárt csomagolású hang-, illetve képfelvétel, valamint számítógépes szoftver példányának adásvétele tekintetében, ha az átadást követően a vásárló a csomagolást felbontotta;
- hírlap, folyóirat és időszaki lap tekintetében (az előfizetéses szerződések kivételével)
- a nem tárgyi adathordozón nyújtott digitális tartalom (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, továbbá a vállalkozás erről visszaigazolást küldött a fogyasztó részére.
- szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetében a szolgáltatás maradéktalan teljesítése után, azonban, ha szerződés fizetési kötelezettséget keletkeztet a fogyasztó számára, csak akkor, ha a teljesítés a fogyasztó kifejezett előzetes beleegyezésével és annak a fogyasztó általi tudomásulvételével kezdődött meg, hogy elveszíti elállási jogát amint a vállalkozás maradéktalanul teljesítette a szerződést.

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

g. **Kapcsolt termékek** kedvezményes megvásárlása (pl. két termék vásárlása esetén a harmadik termék ajándék, vagy extra kedvezménnyel érhető el) esetén az elállási jog az akcióban érintett – a teljes árú és a kedvezményes árú vagy ingyenes termékre vonatkozó – termékekre együtt érvényesíthető.

h. A szerződéstől való elállás esetén a fogyasztó tartózkodik a digitális tartalom vagy a digitális szolgáltatás használatától és ezek elérhetővé tételétől harmadik fél számára.

i. A szerződéstől való elállás esetén a vállalkozás megakadályozhatja, hogy a fogyasztó tovább használja a digitális tartalmat, valamint a digitális szolgáltatást, különösen a digitális tartalomnak, valamint a digitális szolgáltatásnak a fogyasztó számára hozzáférhetetlenné tételével, vagy a fogyasztó felhasználói fiókjának letiltásával.

j. a letölthető digitális adattartalom tekintetében, ha a Szolgáltató a vásárló kifejezett, előzetes beleegyezésével kezdte meg a teljesítést, és a vásárló e beleegyezésével egyidejűleg nyilatkozott annak tudomásul vételéről, a teljesítés megkezdését követően elveszíti elállási / felmondási jogát.

k. **Felmondás:** Ha a fogyasztónak minősülő vásárló Webáruházunkban szolgáltatás nyújtására irányuló szerződést kötött, elállás helyett indoklás nélkül felmondásra jogosult a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet szerint. Felmondási jogát a szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetében a szerződés megkötésének napjától számított 14 napon belül gyakorolhatja az erre vonatkozó egyértelmű nyilatkozat útján telefonon (+36-20-490-5994), e-mailben (info@eletoltes.hu, madarasz.peter@eletoltes.hu), illetőleg a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 2. számú mellékletében található nyilatkozatminta felhasználásával.

   Felmondási jogát nem gyakorolhatja szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetében a szolgáltatás egészének teljesítését követően, ha a Szolgáltató a teljesítést a fogyasztó kifejezett, előzetes beleegyezésével kezdte meg, és tudomásul vette, hogy a szolgáltatás

egészének teljesítését követően felmondási jogát elveszíti. Szolgáltató erről visszaigazolást küld a fogyasztó részére.

A fogyasztó köteles megtéríteni a Szolgáltató ésszerű költségeit, ha a teljesítés megkezdését követően gyakorolja a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 20. §-a szerinti felmondási jogát. Ha a fogyasztó a teljesítés megkezdését követően, de a szolgáltatás egészének teljesítése előtt mondja fel a szerződést, köteles a felmondás Szolgáltatóval való közlése időpontjáig teljesített szolgáltatással arányos díjat Szolgáltató számára megfizetni. A fogyasztó által arányosan fizetendő összeget a szerződésben megállapított ellenszolgáltatás adóval növelt teljes összege alapján kell megállapítani. Ha a fogyasztó bizonyítja, hogy az ily módon megállapított teljes összeg túlzottan magas, az arányos összeget a szerződés megszűnésének időpontjáig teljesített szolgáltatások piaci értéke alapján kell kiszámítani.

7. Kellék,- és termékszavatosság

A megrendelt termékek hibája esetén a Felhasználó a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, valamint a 373/2021. sz. Korm. rendelet hatálya alá eső ügyletek esetén e kormányrendelet rendelkezései alapján kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Szolgáltatóval szemben.

Kellékszavatossági igénye alapján a Felhasználó választása szerint kijavítást vagy kicserélést igényelhet, kivéve, ha a választott kellékszavatossági jog teljesítése lehetetlen, vagy ha az a Szolgáltatónak – másik kellékszavatossági igény teljesítésével összehasonlítva – aránytalan többletköltséget eredményezne, figyelembe véve a szolgáltatás hibátlan állapotban képviselt értékét, a szerződésszegés súlyát és a kellékszavatossági jog teljesítésével a Felhasználónak okozott érdeksérelmet; vagy az ellenszolgáltatás arányos leszállítását igényelheti, vagy a hibát a Szolgáltató költségére maga kijavíthatja vagy mással kijavíttathatja. A Felhasználó a szerződéstől elállhat, ha a Szolgáltató a kijavítást vagy a kicserélést – a dolog tulajdonságaira és a jogosult által elvárható rendeltetésére figyelemmel – megfelelő határidőn belül, a jogosult érdekeit kímélve kell elvégezni nem vállalta, vagy ha a jogosultnak a kijavításhoz vagy kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt.

Az érdekmúlás érdemi bizonyítása a Felhasználó kötelessége. Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.

Fogyasztó és a Szolgáltató közötti - ingó dolognak minősülő áru adásvételére, digitális tartalom szolgáltatására vagy digitális szolgáltatások nyújtására irányuló – szerződés esetén a fogyasztó kellékszavatossági jogai gyakorlása keretében a hibát a Szolgáltató, mint kötelezett költségére maga nem javíthatja ki, illetve mással sem javíttathatja ki azt.

A Felhasználó 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.

Ha a Felhasználó a szavatossági igényét a dolognak – a megjelölt hiba szempontjából – elkülöníthető része tekintetében érvényesíti, a szavatossági igény a dolog egyéb részeire nem minősül érvényesítettnek.

A Felhasználó köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul közölni. Fogyasztó esetén a hiba felfedezésétől számított két hónapon belül közölt hibát késedelem nélkül közöltnek kell tekinteni. A szerződés teljesítésétől számított 2 éves (használt dolog esetén egy éves) elévülési határidőn túl szavatossági igényét a fogyasztó már nem érvényesítheti. Nem fogyasztóval kötött szerződés esetén a Felhasználó az átvétel időpontjától számított 1 éves elévülési határidő alatt

érvényesítheti szavatossági igényeit. A teljesítéstől számított 6 hónapon (fogyasztó esetén 1 éven) belül kellékszavatossági igénye érvényesítésének a hiba közlésén, továbbá a számla, vagy annak másolata felmutatásán/megküldésén túl nincs egyéb feltétele. A teljesítéstől számított 6 hónap (fogyasztó esetén 1 év) leteltét követően azonban már a Felhasználó köteles bizonyítani, hogy a hiba már a teljesítés időpontjában megvolt. Kellékszavatossági igény érvényesítése során, ha a termékkel kapcsolatos kellékszavatossági igény érvényesítése nem személyesen történik, az érintett termék visszaszállítását, cseréjét Szolgáltató saját költségére végzi az általa kiválasztott és megbízott szolgáltató közreműködésével, feltéve, ha a Felhasználó (vásárló) ezen igényét előzetesen, Szolgáltató ügyfélszolgálatán bejelenti a törvényes határidőn belül. A Szolgáltatóval történő előzetes egyeztetés, a panasz bejelentése nélkül visszaküldött termékek postaköltségét, szállítási díját Szolgáltató meg nem téríti.

8. Jótállás

A 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet mellékletében meghatározott tartós fogyasztási cikkek hibája esetén jótállási igényt érvényesíthet a Szolgáltatóval szemben (feltéve, ha e Korm. rendelet értelmében fogyasztónak minősül).

a. A jótállási határidő a) 10 000 forintot elérő, de 250 000 forintot meg nem haladó eladási ár esetén két év, b) 250 000 forint eladási ár felett három év.

b. A jótállási határidő a fogyasztási cikk fogyasztó részére történő átadása, vagy ha az üzembe helyezést a vállalkozás vagy annak megbízottja végzi, az üzembe helyezés napjával kezdődik. Ha a fogyasztó a fogyasztási cikket az átadástól számított hat hónapon túl helyezteti üzembe, akkor a jótállási határidő kezdő időpontja a fogyasztási cikk átadásának napja. A Szolgáltató csak abban az esetben mentesül a jótállási kötelezettség alól, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett. Jótállási igényét a Felhasználó a 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendeletben és a 19/2014. NGM rendeletben foglaltak szerint bejelentheti.

c. Szolgáltató törekszik arra, hogy a kijavítást vagy kicserélést legfeljebb tizenöt napon belül elvégezze. Ha a kijavítás vagy a kicserélés időtartama a tizenöt napot meghaladja, akkor Szolgáltató a fogyasztót (Felhasználót) tájékoztatni köteles a kijavítás vagy a csere várható időtartamáról. A tájékoztatás a fogyasztó (Felhasználót) előzetes hozzájárulása esetén, elektronikus úton vagy a fogyasztó (Felhasználót) általi átvétel igazolására alkalmas más módon történik. Kijavítás iránti igényét a jótállási jegyen feltüntetett garanciális szerviznél (javítószolgálatnál) közvetlenül is érvényesítheti.

d. A 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet hatálya alá eső egyes tartós fogyasztási cikkek esetén a kijavításra és cserére, illetőleg, ha a tartós fogyasztási cikk cseréjére nincs lehetőség, annak vételárának visszatérítésére a 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet szerinti módon és határidőkben kerül sor.

e. A Felhasználó ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és jótállási igényt, valamint termékszavatossági és jótállási igényt egyszerre, egymással párhuzamosan is érvényesíthet. Ha viszont a Felhasználó egy adott hiba miatt egyszer sikerrel érvényesítette hibás teljesítésből eredő igényét (például a vállalkozás kicserélte a terméket), ugyanezen hiba tekintetében más jogi alapon erre már nem tarthat igényt.

A 373/2021. (VI. 30.) Korm. rendelet hatálya alá eső jótállás esetén az ott rögzítettek szerint érvényesítheti a fogyasztó jótállási jogait. Ha a gyártó meghatározott áru tekintetében meghatározott időtartamra a tartósságra vonatkozó jótállást nyújt, a fogyasztó közvetlenül a gyártótól követelheti a tartósságra vonatkozó jótállás teljes időtartama alatt, hogy az áru hibáját javítsa ki, vagy az árut cserélje ki, a kellékszavatossági jogok gyakorlására vonatkozó szabályok szerint.

9. 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.

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

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, valamint madarasz pont peter kukac eletoltes pont hu
Telefonszám: +36/20/4905994

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: https://kormanyhivatalok.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 magyar nyelvű etikai kódexét. Amennyiben a link nem működik, kérjük kérjen másolatot az info@eletoltes.hu e-mail címen.

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

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

7. 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 Vármegyei Békéltető Testület elérhetősége (1119 Budapest, Etele út 59-61. 2. em. 240.) elérhetőségi adatai: Székhelye: 1055 Budapest, Balassi Bálint u. 25. IV/2. Levelezési cím: Pest Vármegyei Békéltető Testület, 1364 Budapest, Pf.: 81 E-mail cím: pmbekelteto@pmkik.hu, Honlap: http://panaszrendezes.hu

A békéltető testületek területi hatóköre

A békéltető testületek illetékességi területe

Békéltető testület neve	**Békéltető testület székhelye**	**Illetékességi terület**
Budapesti Békéltető Testület	Budapest	Budapest

Baranya Vármegyei Békéltető Testület	Pécs	Baranya vármegye, Somogy vármegye, Tolna vármegye
Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Békéltető Testület	Miskolc	Borsod-Abaúj-Zemplén vármegye, Heves vármegye, Nógrád vármegye
Csongrád-Csanád Vármegyei Békéltető Testület	Szeged	Békés vármegye, Bács-Kiskun vármegye, Csongrád-Csanád vármegye
Fejér Vármegyei Békéltető Testület	Székesfehérvár	Fejér vármegye, Komárom-Esztergom vármegye, Veszprém vármegye
Győr-Moson-Sopron Vármegyei Békéltető Testület	Győr	Győr-Moson-Sopron vármegye, Vas vármegye, Zala vármegye
Hajdú-Bihar Vármegyei Békéltető Testület	Debrecen	Jász-Nagykun-Szolnok vármegye, Hajdú-Bihar vármegye, Szabolcs-Szatmár-Bereg vármegye
Pest Vármegyei Békéltető Testület	Budapest	Pest vármegye

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

Elnök: Dr. Gőbölös Réka

E-mail cím: info@baranyabekeltetes.hu, kerelem@baranyabekeltetes.hu

Honlapcím: www.baranyabekeltetes.hu

Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Békéltető Testület

Címe: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.

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

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

Elnök: dr. Inzelt Éva Veronika

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

Honlapcím: www.bekeltet.bkik.hu

Csongrád-Csanád Vármegyei Békéltető Testület:

Címe: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.

Telefonszáma: (62) 554-250/118 mellék

Elnök: Dr. Horváth Péter 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

Elnök: Dr. Csapó Csilla

E-mail cím: bekeltetes@fmkik.hu

Honlapcím: www.bekeltetesfejer.hu

Győr-Moson-Sopron Vármegyei Békéltető Testület:

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

Telefonszáma: (96) 520-217

Elnök: Dr. Bagoly Beáta

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

Honlapcím: gymsmkik.hu/bekelteto. bekeltetesgyor.hu

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

Elnök: Dr. Hajnal Zsolt

E-mail cím: bekelteto@hbkik.hu

Honlapcím: https://www.hbmbekeltetes.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. Nadrai Géza

E-mail cím: pmbekelteto@pmkik.hu

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

Hatályos: 2025. március 1.-től visszavonásig és/vagy módosításáig.

Általános Szerződési feltételek 2025. 03.01-től

Általános Szerződési feltételek 2023. 01.27-től