

Általános szerződési feltételek

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Jelen dokumentum nem kerül iktatásra, kizárólag elektronikus formában kerül megkötésre, magyar nyelven íródik, magatartási kódexre nem utal. A webshop működésével, megrendelési, és szállítási folyamatával kapcsolatosan felmerülő kérdések esetén a megadott elérhetőségeinken rendelkezésére állunk.

Jelen ÁSZF hatálya Szolgáltató weblapján (www.petersmilitaria.com) és aldomainjein történő jogviszonyokra terjed ki. Jelen ÁSZF folyamatosan elérhető és letölthető az alábbi linkről: https://petersmilitaria.com/shop_help.php?tab=terms

SZOLGÁLTATÓ ADATAI

Cégnév: Csáthy Péter Egyéni Vállalkozó

Székhely: 2510 Dorog, Mátyás király utca 47.

Nyilvántartásiszám: 56036288

Adószám: 57408428-1-31

Telefonszám: +36208289553

E-mail: info@petersmilitaria.com

Honlap: www.petersmilitaria.com

Tárhely szolgáltató: UNAS Online Kft.

PREAMBULUM

Az általános szerződési feltételek (továbbiakban ÁSZF) a Peter's Militaria és a vele szerződéses kapcsolatba lépő fogyasztók (magánszemélyek), illetve jogi személyek és egyéb szervezetek (a továbbiakban, mint Megrendelő) között létrejövő szerződésből eredő jogokat és kötelezettségeket tartalmazza. A Szolgáltató és a Megrendelő a továbbiakban együttesen, mint Felek. Az ÁSZF hatálya minden olyan jogügyletre kiterjed, amely a Felek között jön létre.

Az ÁSZF és annak minden módosítása a Szolgáltató honlapján (www.petersmilitaria.com) nyilvánosságra hozatalától hatályos, és annak Peter's Militaria általi visszavonásáig, illetve az ÁSZF következő módosításáig érvényes.

Megrendelő: az a természetes vagy jogi személy, illetve egyéb szervezet, aki a Peter's Militaria webshopból terméket (relikviát) vásárol. A továbbiakban, mint Megrendelő.

Az általános szerződési feltétel a Megrendelő és Peter's Militaria között létrejövő egyedi szerződés részévé válik.

A jelen ÁSZF-ben nem szabályozott kérdéseket illetően a mindenkor hatályos magyar jogszabályok irányadóak, így különösen:

- évi V. tv. a Polgári Törvénykönyvről (a továbbiakban: új Ptk.);
- az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. (Elker. tv.) törvény
- a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet
- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény
- fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól szóló 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet
- az Információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. tv.;
- az Európai Parlament és a Tanács 2016/679 rendelete (GDPR rendelet);

A jelen Szabályzat 2025. július 1. napjától hatályos és visszavonásig hatályban marad. A Szolgáltató jogosult egyoldalúan módosítani a Szabályzatot. A módosítás a már megkötött szerződésekre nem vonatkozik.

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 vagy azok bármely részletének letöltése, elektronikus tárolása, feldolgozása és értékesítése a Szolgáltató írásos hozzájárulása nélkül

A jelen ÁSZF nem tartalmazza a Honlap adatkezelésére vonatkozó információkat, melyet a külön dokumentumban az alábbi linken https://petersmilitaria.com/shop_help.php?tab=terms elérhető adatkezelési tájékoztató tartalmaz.

ÁLTALÁNOS TUDNIVALÓK A MEGVÁSÁROLHATÓ TERMÉKEKRŐL

A www.petersmilitaria.com weboldalon elérhető termékek elsődlegesen hadtörténeti jellegű katonai relikviák, amelyek gyűjtői, díszítő, ismeretterjesztő vagy oktatási célokra szolgálnak. A kínált tárgyak között megtalálhatók a múlt különböző korszakaiból származó eredeti kitüntetések, medálok, jelvények, egyenruhák, felszerelési tárgyak, emléktárgyak és más gyűjteményi jellegű eszközök.

A relikviák kizárólag jogszerű célra használhatók fel. A termékek nem minősülnek működőképes haditechnikai eszköznek vagy lőfegyvernek, forgalmazásuk a vonatkozó hatályos jogszabályok betartásával történik. A történelmi relikviák esetleges szimbólumai, feliratai vagy megjelenése kizárólag a korhű ábrázolást és a történelem jobb megismerését szolgálják, nem képviselnek semmilyen ideológiai állásfoglalást, és a webshop nem vállal felelősséget azok félreértelmezéséből eredő következményekért.

REGISZTRÁCIÓ / VÁSÁRLÁS

Felhasználó a weboldalon történő vásárlásával/regisztrációjával kijelenti, hogy jelen ÁSZF, és a weboldalon közzétett Adatkezelési tájékoztató feltételeit megismerte és elfogadja, az adatkezelésekhez hozzájárul.

Felhasználó a vásárlás/regisztráció során köteles a saját, valós adatait megadni. A vásárlás/regisztráció során megadott valótlan, vagy más személyhez köthető adatok esetén a létrejövő elektronikus szerződés semmis. Szolgáltató kizárja felelősségét, amennyiben Felhasználó más nevében, más személy adataival veszi igénybe szolgáltatásait.

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

A Szolgáltatót nem terheli felelősség az abból adódó károkért, ha Felhasználó a jelszavát elfelejti, vagy az illetéktelenek számára bármely nem a Szolgáltatónak felróható okból hozzáférhetővé válik.

Honlapon történő vásárláshoz a regisztráció nem feltétel.

RENDELÉS MENETE

- Termék(ek) kiválasztása

A vásárló a webshop kínálatában megtalálható „Készleten” címkével ellátott termékek közül vásárolhat. A vásárló az adott termékre kattintva megtekintheti annak részletes leírását és a róla feltöltött képeket. A kiválasztott terméket a „Kosárba” gomb megnyomásával helyezheti az online bevásárló kosarába, amely a képernyő jobb felső sarkában található. Miután minden kiválasztott termék a kosárba került, a „Kosár megtekintése” vagy a „Megrendelés” opcióra kattintva megnyitható a kosár. Itt ellenőrizhetőek a kiválasztott termékek és vételárak. A meg nem vásárolni kívánt termékeket a termék ára mellett található „kuka” ikonnal távolíthatja el a kosárból.

- A megrendelés elküldése

Amennyiben leellenőrizte a kosár tartalmát és a vásárlás mellett döntött, a megrendelés összegzése alatt lévő „Megrendelés” gombra kattintva tud tovább haladni a megrendelés folyamatában.

Megrendelés leadására három módon van lehetőség:

- új vásárlóként regisztrálva
- már korábban regisztrált vásárlóként belépve
- regisztráció nélküli vásárlóként

Amennyiben új vásárlóként szeretne regisztrálni, akkor adja meg a szükséges adatokat (e-mail cím, jelszó, telefonszám, szállítási és számlázási cím), amelyeket a rendszer tárol.

Amennyiben már korábban regisztrált vásárló, egyszerűen csak adja meg a regisztráció során megadott e-mail címét és jelszavát.

Regisztráció nélküli vásárlás esetén adja meg a kapcsolattartási, számlázási és szállítási adatait.

A következő lépésben válassza ki a preferált szállítási módot (házhoz szállítás, csomag automatába történő szállítás, személyes átvétel az üzemeltető által megadott helyeken előre egyeztetett időpontban) Ezután válassza ki a preferált fizetési módot (banki átutalás, készpénzes fizetés).

A következő lépésben lehetősége van ellenőrizni és szükség esetén módosítani a megrendeléssel kapcsolatos adatokat. Illetve a „Megjegyzés” rovatban üzeni a rendeléssel kapcsolatban (Pl. magasabb értékbiztosítást szeretne, késleltetett szállítást stb.)

Az „Elfogadom az Általános szerződési feltételeket és az Adatkezelési tájékoztatót. Tudomásul veszem, hogy a megrendelés elküldése fizetési kötelezettséggel jár.” bejelölése után a „Megrendel” gombra kattintva tudja véglegesíteni és elküldeni a megrendelését.

A 2001. évi CVIII. törvény értelmében a megrendelés leadásakor a vásárló felé azonnal értesítést küld az eladó webáruház szoftvere a rendelés felvételének tényéről. Ez az értesítés nem minősül az eladó és a vásárló között létrejött szerződésnek! Csupán jelzi a vásárlónak, hogy rendelési igényét rendszerünk regisztrálta és továbbította az eladó felé. Amennyiben e visszaigazolás Felhasználó megrendelésének elküldésétől számított, a szolgáltatás jellegétől függő elvárható határidőn belül, de legkésőbb 48 órán belül Felhasználóhoz nem érkezik meg, Felhasználó az ajánlati kötöttség vagy szerződéses kötelezettség alól mentesül. A megrendelés és annak visszaigazolása akkor tekintendő a Szolgáltatóhoz, illetve az Felhasználóhoz megérkezettnek, amikor az számára hozzáférhetővé válik. Szolgáltató kizárja a visszaigazolási felelősségét, ha a visszaigazolás azért nem érkezik meg időben, mert Felhasználó rossz e-mail címet adott meg regisztrációja során, vagy a fiókjához tartozó tárhely telítettsége miatt nem tud üzenetet fogadni.

A megrendelés utólagos módosítására, esetleges törlésére csak és kizárólag írásos formában, e-mailben (info@petersmilitaria.com) kerülhet sor.

Amennyiben a választott termék nem áll rendelkezésre és ebből kifolyólag a webáruház a szerződésben vállalt kötelezettségét nem tudja teljesíteni, illetve a megrendelt szolgáltatást nem áll módjában nyújtani, erről köteles a megrendelőt írásban tájékoztatni.

A webáruházban nem vásárolhatnak kiskorúak, ennek értelmében a webáruház nem köt szerződést kiskorúakkal. A megrendelő a kereskedelmi feltételek elfogadásával nyilatkozik arról, hogy nagykorú.

Megrendelését csak akkor tudjuk elfogadottnak tekinteni, ha a regisztrációkor, illetve a megrendeléskor az oldalon található mezőket maradéktalanul, valós adatokkal töltötte ki. Ennek elmulasztásából eredő károkért, illetve a folyamat közben felmerülő technikai problémákért felelősséget nem vállalunk.

FIZETÉSI MÓDOK

- Készpénz (Személyes átvétel):

Az áru átvételekor történő fizetés választása esetén a Felhasználó a Szolgáltató vagy a Szolgáltató által megjelölt helyszínen fizeti meg a termék vételárát készpénzben. Készpénzes fizetésre csak magyar forintban (HUF) és euróban (EUR) van lehetőség. Személyes átvétel egyeztetésére írásban (info@petersmilitaria.com) illetve telefonon van lehetőség (+36208289553).

- Banki átutalás:

Felhasználó a megrendelt termék(ek) ellenértékét a visszaigazoló e-mailben található bankszámlára 4 napon belül köteles átutalni. Az összeg Szolgáltató bankszámláján történő jóváírását követően a Felhasználó jogosult a termék(ek) általa meghatározott módon történő átvételére. Amennyiben az átutalás 4 napon belül nem történik meg és a vásárló nem jelentkezik termékéért az eladó elállhat az üzlettől.

A Szolgáltató a Felhasználó által megrendelt/megvásárolt termék teljes vételárának megfizetéséig a tulajdonjogát fenntartja.

A webáruházban feltüntetett árak forintban értendők. A Honlapon feltüntetésre kerül a Termék eladási ára és egységára. Az árak nem tartalmazzák a házhozszállítás költségét, és nem tartalmazzák a fizetéssel felmerülő banki költségeket.

SZÁLLÍTÁS

A küldemények kézbesítése, szállítása a választott partnerrel (Magyar Posta, Foxpost, Packeta) történik. A csomag szállító partnernek történő átadása legkésőbb a vételár beérkezését követő három munkanapon megtörténik. A termék szállítási idejét a webáruház üzemeltetője nem minden esetben tudja garantálni, tekintettel, hogy ez hatáskörén kívül esik. A szállítási költség az adott partner mindenkor aktuális díjszabása szerint alakul.

A külföldre történő szállításban elsődleges partnerünk a Magyar Posta. Ennek pontos költségéről a megrendelést követően tudunk pontos tájékoztatást adni. Illetve előzetesen is van lehetőség érdeklődni írásban: info@petersmilitaria.com, vagy a Magyar Posta weboldalán.

A küldeményekre a vásárló által választott szállítási partnerek ÁSZF-ében meghatározott értékig és feltételekkel tudunk felelősséget vállalni.

A futárköltség szempontjából a megrendelés összértékének az az összeg minősül, amelyik az egy alkalommal, egyszerre megrendelt és megfizetett Termék(ek) egy alkalommal, azonos címre történő kiszállítását jelenti.

Az Eladó jogosult üzletpolitikai vagy egyéb okokból az árakat módosítani, amely azonban nem terjed ki a már megkötött Szerződésekre.

- Termékkínálat

A termékkínálat folyamatosan változik, a webshopban mindenkor elérhető Termékek az ott megjelölt áron vásárolhatóak meg. A webshopban az aktuális és ténylegesen elérhető kínálat jelenik meg, azonban előfordulhat esetleges készlethiány, melyről emailben tájékoztatjuk a Vevőket.

Tájékoztatjuk kedves vásárlóinkat, hogy a Termékek fotói bizonyos esetekben eltérhetnek a valóságtól, (pld. nagyobbak tűnhetnek, valamint a fényviszonyok tekintetében az oldalon látott képektől a termék(ek) természetes fényben eltérőnek tűnhet). A fényképeken látható esetleges kiegészítők, dekorációs elemek nem részei a Terméknek, kivéve ha az a termékleírásban külön kiemelésre kerül.

ELÁLLÁS

Az Európai Parlament és a Tanács 2011/83/EU illetve 2023/2673 számú irányelvének, továbbá a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet szabályozása értelmében Fogyasztó a megrendelt termék kézhez vételétől számított 14 napon belül indokolás nélkül elállhat a szerződéstől, és visszaküldheti a megrendelt terméket.

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

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

A termék visszaküldésének költségét a fogyasztónak kell viselnie, ezenkívül más költség nem terheli.

Fogyasztó az elállási jogát bármely olyan nyilatkozat útján gyakorolhatja, melyből kitűnik, hogy a szerződést meg kívánja szüntetni, illetve a termékre nem tart igényt. Azonban segítséget nyújt a weboldalon is megtalálható minta az „**Elállási nyilatkozat**” menüpontban, továbbá a főoldalon található „Elállás a szerződéstől” című űrlap. Vásárló az elállási nyilatkozatát megküldheti az Eladó részére a jelen ÁSZF-ben feltüntetett elérhetőségekre emailben, vagy akár postai úton is. Amennyiben az elállási nyilatkozat a fentiek szerint 14 napon belül elküldésre kerül, abban az esetben úgy tekintjük, hogy az elállási határidő jogszerű, akkor is, ha a nyilatkozat (pld. postai levél) a 14 napos határidőt követően érkezik be. Vásárlót terheli annak bizonyítása, hogy az elállás jogát e rendelkezéssel összhangban gyakorolta.

Sikeres elállás esetén a Vásárló köteles a terméke(ke)t indokolatlan késedelem nélkül, de legkésőbb az elállás közlésétől számított 14 (tizennégy) napon belül postai úton az Eladónak visszaküldeni.

Az Eladó köteles a megrendelő által kifizetett összeget haladéktalanul, de legkésőbb az elállást követő 30 naptári napon belül visszatéríteni a Vásárló által választott fizetési móddal megegyező formában.

Fontosnak tartjuk kiemelni, hogy a www.petersmilitaria.com weboldalon elérhető termékek elsődlegesen hadtörténeti jellegű katonai relikviák, amelyek gyűjtői, díszítő, ismeretterjesztő vagy oktatási célokra szolgálnak. A kínált tárgyak között megtalálhatók a múlt különböző korszakaiból származó eredeti kitüntetések, medálok, jelvények, egyenruhák, felszerelési tárgyak, emléktárgyak és más gyűjteményi jellegű eszközök. Amennyiben a vásárló nem ennek megfelelően kezeli a megvásárolt terméket az elállási jog nem illeti meg.

Továbbá a Vevő elállásra vonatkozó joga kizárólag azokra a termékekre vonatkozik, amelyeket ugyanolyan állapotban küld vissza, mint amilyen állapotban azokat megkapta. Nem jár visszatérítés, ha a terméket a felbontás után használták, ha a termék nem ugyanolyan állapotban van, mint a kiszállításkor, vagy ha megsérült. Ezért ügyeljen a termék(ek) épségére, amíg az(ok) a birtokában van(nak).

Eladó fenntartja a jogot, hogy bármely okból a már visszaigazolt megrendelés alapján létrejött szerződéstől 8 (nyolc) munkanapon belül indoklás nélkül a vételár teljes visszafizetése mellett, térítési és egyéb kötelezettség nélkül elálljon. Ebben az esetben Eladó a Termék vételárát - amennyiben az elállásig megfizetésre került - az elállástól számított 3 (három) napon belül visszafizeti a Vevő részére. Eladót a Vételár visszafizetése esetén sem kamat, sem egyéb költség nem terheli.

A Vásárló által hibásan és/vagy pontatlanul megadott bankszámlaszám, vagy postai cím következtében történő késedelem miatt azonban az Eladót felelősség nem terheli.

Az Eladó mindaddig visszatarthatja a visszajáró összeget, amíg a Vásárló a termék(ek)et vissza nem szolgáltatta. Utánvételt feladott küldeményeket az Eladónak nem áll módjában sem elfogadni, sem átvenni.

JÓTÁLLÁS, SZAVATOSSÁG

- Kellékszavatosság

A Vásárlót a Polgári Törvénykönyv 6:159. §-6:174. §-ai alapján kellékszavatosság illeti meg a megvásárolt termék hibája esetén.

A Webáruházban forgalmazott termékek jellemzően **használt, gyűjtői jellegű katonai relikviák**, amelyek az életkori sajátosságaikból adódóan **esztétikai hibákat, kopásokat, korrodálódást, működési hiányosságokat** is tartalmazhatnak. Ezeket nem tekintjük hibának, amennyiben a termékleírás ezt előzetesen tartalmazta.

Minden termék mellett részletes leírást adunk a termék állapotáról, esetleges sérülésekről. **Kérjük, hogy a Vásárló ennek tudatában hozza meg vásárlási döntését.** A relikviák gyűjtői célra készültek, nem alkalmasak rendeltetésszerű (katonai) használatra.

Használt termék esetén a kellékszavatossági határidő **1 év**, amely a termék átvételének napjától számít.

A Vásárló a következő igényeket érvényesítheti:

- kijavítást vagy kicserélést kérhet (ha ez nem lehetséges, akkor)
- árszállítást vagy
- a szerződéstől való elállást.

Vásárló köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de legkésőbb hiba felfedezésétől számított kettő hónapon belül közölni. Ugyanakkor felhívjuk a figyelmét, hogy a szerződés teljesítésétől számított egy éves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait már nem érvényesítheti.

A teljesítéstől számított hat hónap eltelte után a Vásárló köteles bizonyítani, hogy az általa felismert hiba már a teljesítés, vagyis a termék átvételének időpontjában is megvolt.

- Termékszavatosság

A termékszavatosság a gyártót vagy az importőrt terheli. Fogyasztói szerződés esetén a Vásárló kérheti a termék gyártójától, hogy a hibás terméket javítsa ki vagy cserélje ki, amennyiben az nem felel meg a forgalomba hozatalkor érvényes minőségi követelményeknek.

A termékszavatossági igény a termék gyártó általi forgalomba hozatalától számított 2 éven belül érvényesíthető. A Vásárlónak kell bizonyítania, hogy a termék hibás, és a hiba már a forgalomba hozatal időpontjában is fennállt.

Fontos tudni, hogy használt, gyűjtői darabok esetén (különösen több évtizeddel ezelőtt gyártott katonai relikviák esetében) a termékszavatosság gyakorlatilag nem érvényesíthető, mivel a termék eredeti gyártója vagy importőre jellemzően már nem elérhető, és a termék nem minősül jelenleg is forgalomban lévő áruknak. Erre tekintettel a termékszavatosság tekintetében az Eladó kizárólag a szerződéstől való elállást tudja a Vásárló felé teljesíteni.

Termékszavatossági igényét kizárólag az Eladóval szemben gyakorolhatja. A termék hibáját termékszavatossági igény érvényesítése esetén a Vásárlónak kell bizonyítania.

- Szavatossági jogok kizárása

Felhívjuk azonban a figyelmét, hogy nem illeti meg szavatossági jog azon hibák tekintetében, amelyekről a vásárláskor a Vevő tudott, vagy tudnia kellett, így például, ha a weboldalon az Eladó által relikviához kötött leírásban feltüntetett sérülés. Amennyiben valamely terméket az Eladó sérült vagy hibás terméként értékesít, úgy arra köteles a termék leírásában felhívni a figyelmet.

- Eljárás szavatossági igény esetén

Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződésben a felek megállapodása a fogyasztó hátrányára nem térhet el.

A fogyasztó kötelessége a szerződés megkötésének bizonyítása (számlával, vagy akár csak nyugtával).

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

A Szolgáltató a fogyasztó nála bejelentett szavatossági vagy jótállási igényéről jegyzőkönyvet köteles felvenni. A jegyzőkönyv másolatát haladéktalanul, igazolható módon a fogyasztó rendelkezésére kell bocsátani. A Szolgáltató a jegyzőkönyvet az annak felvételétől számított öt évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóság kérésére bemutatni.

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.

JOGORVOSLATOK

Szolgáltató és Felhasználó vitás ügyeket elsősorban békés úton, egymás közötti egyeztetéssel próbálják rendezni. Áruházunk célja, hogy valamennyi megrendelést megfelelő minőségben, a megrendelő teljes megelégedettsége mellett teljesítsen.

- Panasztétel az eladónál

Vásárló a termék(ek)kel, a Honlappal vagy az Eladó tevékenységével kapcsolatos fogyasztói kifogásait, a termékkel vagy a webáruházal kapcsolatos panaszokat az alábbi elérhetőségeken terjesztheti elő:

- **Telefon:** +36208289553
- **E-mail:** info@petersmilitaria.com
- **Postai úton:** az Eladó részére a 2510 Dorog, Mátyás király utca 47. címre megküldött levélben

Eladó 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 és annak egy másolati példányát átadja a vásárlónak.

Az írásbeli panaszt az Eladó a beérkezését követő harminc (30) napon belül köteles megvizsgálni, írásban érdemben megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt. A panaszt elutasító álláspontját az Eladó indokolni köteles.

Az Eladó köteles a panasztételről jegyzőkönyvet felvenni.

A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

- a fogyasztó neve, lakcíme,
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- a fogyasztó panaszának részletes leírása, a fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- az Eladó nyilatkozata a fogyasztó (Vevő) panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
- a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével - a fogyasztó (Vevő) aláírása,
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

A panasz elutasítása esetén az Eladó a Fogyasztót írásban köteles tájékoztatni arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell továbbá az illetékes hatóság, illetve a Vevő (fogyasztó) lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. A tájékoztatásnak arra is ki kell terjednie, hogy az Eladó a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást.

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

Amennyiben az Eladó és a Vevő között esetlegesen fennálló fogyasztói jogvita a tárgyalások során nem rendeződik, az alábbi jogérvényesítési lehetőségek állnak rendelkezésre:

- Fogyasztóvédelmi Hatóság

Panasszal fordulhat az illetékes fogyasztóvédelmi hatósághoz:

Közigazgatási ügyekben a326/2024. (XI. 14.) Korm. rendelet alapján az alábbi fogyasztóvédelmi hatóságok járnak el:

- Budapest Főváros Kormányhivatal
- Pest Vármegyei Kormányhivatal
- fővárosi és vármegyei kormányhivatal (a továbbiakban: kormányhivatal)
- Nemzeti Kereskedelmi és Fogyasztóvédelmi Hatóságot
- fogyasztóvédelemért felelős miniszter

Az eljárást az fogyasztóvédelmi hatóság folytatja le, amelynek illetékességi területén:

- a fogyasztó lakóhelye, tartózkodási helye, ennek hiányában értesítési címe, illetve székhelye, telephelye, fióktelepe van, vagy
- az ügy tárgyát képező ingatlan fekszik, vagy
- az ügy tárgyát képező tevékenységet gyakorolják vagy gyakorolni kívánják, vagy
- a jogellenes magatartást elkövették.

- Békéltető Testület

Amennyiben a panaszt az Eladó elutasítja, úgy a Vásárló jogosult a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes

Békéltető Testülethez fordulni: a békéltető testület eljárása megindításának feltétele, hogy a Fogyasztó az Eladóval előzőleg közvetlenül megkísérelte a vitás ügy rendezését. A Békéltető Testület eljárása díjmentes.

További részletes információkat a <https://www.bekeltetes.hu/> oldalon talál.

Budapesti Békéltető Testület

Címe: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.

Telefonszáma: (1) 488-2131

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

Baranya Vármegyei Békéltető Testület

Címe: 7625 Pécs, Majorosy Imre u. 36.

Levelezési címe: 7602 Pécs, Pf. 109.

Telefonszáma: (72) 507-154

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

Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Békéltető Testület

Címe: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.

Telefonszáma: (46) 501-870

E-mail cím: bekeltetes@bokik.hu

Csongrád-Csanád Vármegyei Békéltető Testület

Címe: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.

Telefonszáma: (62) 554-250/118 mellék

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

Fejér Vármegyei Békéltető Testület

Címe: 8000 Székesfehérvár, Hosszúséta tér 4-6.

Telefonszáma: (22) 510-310

E-mail cím: bekeltetes@fmkik.hu

Győr-Moson-Sopron Vármegyei Békéltető Testület

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

Telefonszáma: (96) 520-217

E-mail cím: bekeltetotestulet@gymkik.hu

Hajdú-Bihar Vármegyei Békéltető Testület

Címe: 4025 Debrecen, Petőfi tér 10.

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

Telefon: 06-52-500-710, 06-52-500-745

E-mail cím: bekelteto@hbkik.hu

Pest Vármegyei Békéltető Testület

Címe: 1055 Budapest, Balassi Bálint u. 25. IV. em. 2. ajtó

Levelezési cím: 1364 Budapest, Pf.: 81

Telefon: (+36-1) 792-7881

Telefax: (+36-1) 792-7881

E-mail cím: pmbekelteto@pmkik.hu

Amennyiben a Vásárló nem rendelkezik Magyarországon lakhellyel vagy tartózkodási hellyel úgy az alábbi Békéltető Testülethez fordulhat:

Budapesti Békéltető Testület (Fővárosi Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület)

Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. III. em. 310.

Telefonszám: 06-1-488-2131

Fax: 06-1-488-2186

E-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu

- **Online vitarendezési platform (OVR) és online vitarendezést segítő kapcsolati pontok**

Az Európai Bizottság létrehozott egy honlapot az 524/2013 EU rendelet alapján, amelyen keresztül a Fogyasztóknak lehetőségük nyílik arra, hogy online vásárláshoz kapcsolódó jogvitáikat ezen keresztül rendezzék egy kérelem kitöltésével, elkerülve a bírósági eljárást. Így a fogyasztók tudják érvényesíteni jogait anélkül, hogy például a távolság meggátolná őket ebben.

Az online vitarendezési platform az alábbi linken érhető el magyar nyelven:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=HU>

A megegyezésre összesen legfeljebb 90 nap áll rendelkezésre. Vevő és Eladó is bármikor kiléphet a közvetlen egyeztetésekből.

- **Bírósági eljárás**

Vásárló jogosult a fogyasztói jogvitából származó követelésének bíróság előtti érvényesítésére polgári eljárás keretében a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, valamint a Polgári Perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény rendelkezései szerint.