

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Általános szerződési feltételek tartalom jegyzéke:

- I. Alapvető rendelkezések
- I. Honlap használat
- I/1. Fogalmak
- I/1. A szerződés nyelve, hatálya
- I./I.1/I.2 Vonatkozó jogszabályok
- I.3 Az ÁSZF hatálya
- I.4 Részleges érvénytelenség, magatartási kódex
- II./IV. Árak
- II. Eljárás hibás ár esetén
- III./VI. Az adatbeviteli hibák javítása
- IV. Szállítási módok
- IV. Külföldre történő értékesítés
- V. Fizetési módok
- VI. Jogfenntartás
- VII. Fogyasztói tájékoztató
- VII. Elállási jog
- VII. Szavatossági jogok
- VIII. Panaszügyintézés, és jogérvényesítési lehetőségek

I. Alapvető rendelkezések

A saffnershop.hu webáruház használatára, megrendelések leadására és a létrejövő adásvételi szerződésre vonatkozó Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF)

Regisztráció nélkül elérhető oldalunkon Adatvédelmi Nyilatkozatunk, az Általános Szerződési Feltételek, cégünkéről szóló információk, valamint minden közhasznú, illetve a vásárláshoz szükséges információ. A vásárlás nem regisztrációhoz kötött. Az ÁSZF és az elállási nyilatkozatot a megrendelést visszaigazoló e-mail-hez csatoljuk.

Kizárólag csak abban az esetben vegye igénybe szolgáltatásainkat, amennyiben teljes terjedelmében elolvasta a www.saffnershop.hu weboldalon elérhető megrendeléshez szükséges (Jogi nyilatkozat, és Adatvédelem –i) tájékoztatónkat. Annak minden egyes pontjával egyetért, magára nézve kötelező érvényűnek tartja. Amennyiben a felhasználó nem fogadja el a feltételeket, nem jogosult a weboldal tartalmának megtekintésére, ill. termékrendelés leadására. Jelen dokumentum csak elektronikus formában érhető el weboldalunkon, későbbiekben nem kereshető vissza, magatartási kódexre nem utal. Az ÁSZF teljes terjedelmében csatolva lesz a megrendelést visszaigazoló e-mail -ben. A webáruház jelenleg tesztüzemben üzemel. Ebben az időszakban eltérhet a szállítási idő. Rendelés esetén telefonon megkeressük. Tervezett tesztüzem vége 2021.szeptember 30.

Üzemeltetői adatok:

Saffner Korlátolt Felelősségű Társaság
Székhely: 3200 Gyöngyös, Rigó utca 58
Cégjegyzékszám: 10-09-023332
Kiállító: Heves megyei Bíróság mint Cégbíróság;
Adószám: 11179474-2-10

Elérhetőség: info@saffnershop.hu
Tel: +36303530259

Csomagküldő kereskedői engedély szám: 37/2014

Adatvédelmi nyilvántartási szám: NAIH-75128/2014.

Tárhelyszolgáltató adatai:

Név: IRQ Hosting Kft.

Székhely: 9022 Győr, Batthyány tér 7.

Elérhetőség: , support@irq.hu

Weboldal: irq.hu

I.1 Érvényesség

Jelen Általános Szerződési Feltételek (továbbiakban: ÁSZF) a Saffner Korlátolt Felelősségű Társaság (továbbiakban: Szolgáltató; eladó) és a Saffner Kft. által nyújtott elektronikus kereskedelmi szolgáltatást igénybe vevő fél (továbbiakban: Ügyfél; vevő) jogait és kötelezettségeit (távollevők között kötött szerződések esetén jogszabályban előírt tájékoztatást) sorolja fel. (Szolgáltató és Ügyfél együttesen a továbbiakban: Felek.)

A szerződés nyelve : magyar

ÁSZF nyelve : magyar

Termékleírás, és rendelési felület nyelve: magyar

Jelen szerződési feltételek 2021. augusztus 1. napjától hatályosak.

A Vásárló a honlapon keresztül történő megrendelésével egyidejűleg elfogadja és magára nézve kötelezőnek ismeri el jelen Általános Szerződési Feltételeket. Az Eladó fenntartja a jogot magának arra, hogy az Általános Szerződési Feltételeket bármikor, a Vásárlónak küldött előzetes értesítés nélkül módosítsa.

I.2. A jelen ÁSZF hatálya kiterjed minden olyan elektronikus kereskedelmi szolgáltatásra, amely a www.saffnershop.hu weboldalon (a továbbiakban: weboldal) található elektronikus áruházon (a továbbiakban: webáruház) keresztül történik. A Saffner Kft. webáruházában történő vásárlást az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény ("Ektv.") szabályozza.

A webáruház szolgáltatásainak jelentős része elérhető minden felhasználó számára, regisztráció nélkül is. Egyes szolgáltatások azonban regisztrációhoz (majd belépéshez) kötöttek, melyre az ÁSZF-ben rögzítetteknek megfelelően bárki jogosult.

Az Eladó a Vásárló megrendelését külön elfogadó e-mail útján fogadja el. A megrendelés leadását követően a szerződés, annak teljesítéséig szabadon és következmény nélkül módosítható, illetve lemondható. Erre telefonon és elektronikus levélben van lehetőség. A Felek között az áru megvásárlásával magyar nyelven létrejött szerződés írásba foglalt szerződésnek minősül, az Eladó azt iktatja, és annak létrejöttét követő 5 évig őrzi.

A Vásárló tudomásul veszi, hogy a Webáruházban végrehajtott megrendelést és az Eladó általi visszaigazolás követően a megrendelt termékre távollevők között kötött adásvételi szerződés jön létre közte és az Eladó között. A Vásárló/Fogyasztó kifejezetten tudomásul vesz, hogy a Webáruházban történt vásárlása fizetési kötelezettséget von maga után. A www.saffnershop.hu internetes címen elérhető webáruházat a Saffner Kft. üzemelteti és tartja fenn.

I.3 Az ÁSZF hatálya, elfogadása

A közöttünk létrejövő szerződés tartalmát – a vonatkozó kötelező érvényű jogszabályok rendelkezései mellett – a jelen Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: ÁSZF) határozzák meg. Ennek megfelelően tartalmazza a jelen ÁSZF az Önt és bennünket illető jogokat és kötelezettségeket, a szerződés létrejöttének feltételeit, a teljesítési határidőket, a szállítási és fizetési feltételeket, a felelősségi szabályokat, valamint az elállási jog gyakorlásának feltételeit.

A Honlap használatához szükséges azon technikai tájékoztatást, melyet jelen ÁSZF nem tartalmaz, a Honlapon elérhető egyéb tájékoztatások nyújtják.

Ön a megrendelése véglegesítése előtt köteles megismerni a jelen ÁSZF rendelkezéseit.

I.4 Részleges érvénytelenség, magatartási kódex

Ha az ÁSZF valamely pontja jogilag hiányos vagy hatálytalan, attól még a szerződés további pontjai érvényben maradnak és a hatálytalan vagy hibás rész helyett a vonatkozó jogszabályok rendelkezései alkalmazandóak.

Az Eladónak nincs a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény szerinti magatartási kódexe.

II. Megvásárolható termékek, szolgáltatások köre, üzletszabályzat

A webáruház jellemzően szórakoztató elektronikai és multimédiás termékeket, tartozékokat forgalmaz. Az árut házhozszállítással is kérheti. További részletek és a szállítás költségei a "Szállítás" menüpont alatt találhatóak.

A webáruházunkban kínált termékek műszaki és egyéb paramétereinek, adatainak, árainak, egyéb jellemzőinek helyességét mindenkor a legnagyobb odafigyeléssel ellenőrizzük, de felelősséget ezekért vállalni nem tudunk. A kiválasztott termék(ek) jellemzőit az adott áru információs oldaláról tudhatja meg részletesen. A leírás esetleges pontatlanságáért felelősséget nem vállalunk. Az aktuális vételár a kiválasztott termék mellett feltüntetett bruttó ár, a feltüntetett árak nem minősülnek közvetlen ajánlattételnek.

Az esetleges elírásokból eredő problémákért cégünk nem vállal felelősséget. Amennyiben minden erőfeszítésünk ellenére mégis hibás ár kerül a webáruházba -, különös tekintettel az evidens, nyilvánvalóan téves (pl. a termék közismert, általánosan elfogadott vagy becsült árától jelentősen eltérő, esetleg rendszerhiba miatt megjelenő "0" forintos vagy "1" forintos árra, illetve a piaci árhoz képest irreális mértékben eltérő árra), akkor nem vagyunk kötelezhetőek a terméket hibás áron eladni. Azonban minden esetben felajánljuk a helyes áron történő szállítást, illetve lehetőséget, hogy a Vásárló elálljon vásárlási szándékától, költségvonzat nélkül. A több termékcsoporthoz történő egyidejű vásárlás esetén az egyes csoportokba tartozó termékekre vonatkozó fizetési és szállítási feltételek eltérhetnek egymástól.

A megrendelések vállalt határidőn belüli teljesítéséért mindent megteszünk, de esetlegesen előfordulhatnak késések, illetve a teljesítés elmaradása. Ez esetben cégünk anyagi, erkölcsi vagy bármely más természetű felelősséggel nem tartozik. A szállítási határidők a szállítmányozó cég túlterheltsége, vagy bármely más tényező miatt eltérhetnek, ezért azok tájékoztató jellegűek. Ha rendelhető termékre adta le rendelését, e-mail-ben jelezzük, hogy mikorra várható a termék beérkezése.

- Raktárról való szállítást az 1-3 munkanapos, (Nem automatikus a raktárkezelés, napi frissítés van a bolti eladások miatt. Így változhat a termék elérhetősége.)
- Beszállítói raktáron lévő, vagy beszerzés alatt lévő termék esetén 3-5 munkanapos, (Nem automatikus a raktárkezelés, ezért változhat a raktáron lévő termék elérhetősége.)
- rendelhető termék esetén több mint 7 napos (nincs az importőrnél, vagy beszerzés alatt) kiszállításra törekszünk.

- 2022.03.01-től. A világon tapasztalható áruszállítási problémák miatt a nem raktáron lévő termékek esetén több hetes, vagy több hónapos beérkezéssel is számolni kell. Az naponta, vagy akár óránként változó euro árfolyam miatt egyes termékek esetén elképzelhető, hogy a feltüntetett áron nem tudjuk szállítani a terméket. Minden esetben értesítjük, ha az Ön által rendelt termékre vonatkozik, és szükséges e-mail formájában megerősíteni az elállást, vagy a megváltozott ár elfogadását. Utóbbi esetben a kiszállítás megtörténik.

Az adásvételi vagy a szállítási szerződés a Vásárló és az Szolgáltató között a termék átadásakor jön létre. A szerződés megkötését az Szolgáltató a megrendelés kézhezvételének igazolását követően is megtagadhatja, ha a megrendelt termék nincs készletében.

Az oldalakon található anyagok szerzői jogi védelem alatt állnak és azok bármely, engedély nélküli felhasználása szerzői jogi, szabadalmi és egyéb jogszabályokba ütközhet. A jelen feltételek bármilyen megszegése értelmében Ön az oldalak használatára vonatkozó engedélyt automatikusan elveszíti és az innen korábban szerzett minden információt köteles haladéktalanul megsemmisíteni.

Termék kínálat:

A Saffner Kft. elektronikus áruházán www.saffnershop.hu keresztül kizárólag új termékeket értékesít, a leírásokban általában tartalmazzák a termék tájékoztató jellegű főbb műszaki jellemzőit, esetleg kijelző színét fejegységeknél, termék nevét és típusszámát. Minden esetben megtalálható a termék mellett a bruttó fogyasztói ár (mely tartalmazza a törvényben előírt ÁFA-t), és a darabszámra/mennyiségre (hangszórók párban (1db gyári dobozos kiserelés), erősítők, subládák, fejegységek darabban értendőek) vonatkozó tájékoztató. A termék mellett szereplő képek eltérhetnek a valóságostól, esetleg illusztráció. A termékoldalon található műszaki adatok tájékoztató jellegűek (Mert a gyártó előzetes bejelentés nélkül módosított a termék műszaki jellemzőin. Cégünk nem vállal felelősséget az esetleges technikai ismertetők a beszállító, vagy a rajta kívül álló okok miatt történő előzetes bejelentés nélküli változása miatt.), hivatalos termékspecifikációért látogasson el a termék gyártójának weboldalára.

III. Regisztráció, vásárlás, megrendelés

A termék kiválasztása

A vásárlónak lehetősége van választani, illetve rendelni az áruház termékei közül. A vásárló a kiválasztott termékre kattintva megtekintheti annak bővebb ismertetőjét. Vásárlási szándéka esetén a megvásárolni kívánt terméket a „**Kosárba**” / **"Kosárba rakom"** gomb megnyomásával egy virtuális kosárba helyezi. A **Kosár** „**Megtekintés**” gombjára kattintva megtalálja a vásárlás során kosárba helyezett termékeket, valamint a számla végösszegét és a szállítási költséget. Itt leellenőrizhetik rendelésük helyességét, különös tekintettel az árakra és a mennyiségekre, melyeket igény szerint módosíthatnak, javíthatnak is. A kosár automatikusan kiszámítja a rendelés végösszegét.

Fontos! A megrendelés leadása után a megrendelést módosítani nem lehet. Ha további termékeket rendelne azt a weboldalon leadott újabb rendeléssel teheti meg. A megrendelés leadását követően a szerződés, annak teljesítéséig szabadon és következmény nélkül módosítható, illetve lemondható. Erre telefonon és elektronikus levélben van lehetőség. Utólagos számla módosításra nincs lehetőség.

A rendelés elküldése

Ha megfelelőnek tartja a kosárban elhelyezett termékek mennyiségét, leellenőrizte a végösszeget, és úgy döntött, hogy meg szeretné vásárolni őket, akkor egyszerűen kattintson a **"Tovább a pénztárba"** gombra. Áruházunkban lehetősége van regisztráció nélkül is a vásárlásra, ezért három lehetőség közül választhat:

- már regisztrált vásárlóként lépne be
- új vásárlóként regisztrálna
- esetleg regisztráció nélkül vásárolna

Ha korábban már vásárolt áruházunkban, úgy adja meg a korábbi regisztráció során megadott e-mail címét és

jelszavát. Ha új vásárlóként szeretne regisztrálni, akkor adja meg a vásárláshoz szükséges adatait, amelyeket a rendszer eltárol, és a legközelebbi vásárlás alkalmával már csak be kell jelentkeznie. Regisztráció nélküli vásárlás esetén adja meg számlázási és szállítási címét. Amennyiben Ön a megrendelésétől számított 24 órán belül nem kapja meg az automata visszaigazoló e-mailt, úgy kérjük, vegye fel velünk a kapcsolatot, mert elképzelhető, hogy megrendelése technikai okok miatt nem érkezett meg rendszerünkbe. A beérkezett megrendelések munkanapokon 11 - 15 óra között kerülnek feldolgozásra. Raktáron lévő termékeknel 11 óráig leadott rendelések esetén még aznap délután átadjuk a futárnak a megrendelt árut, melyet várhatóan a következő munkanapon kiszállít a "szállítási címre". Raktáron lévő terméknél 11 óra után leadott rendelés esetén a következő munkanapon adjuk fel a csomagot a megrendelőnek. Raktáron nem található termékek esetén e-mail-en értesítjük az ügyfelet a várható kiszállítás dátumáról. Ha szabadság, vagy betegség miatt nem tudjuk teljesíteni a termék feladását arról e-mail-ben értesítjük a vevőt. Válasz e-mail-ben elállhat a vásárlástól, vagy az általunk megjelölt szállítási időpontot elfogadva megvárja azt. Minden megrendelésnél telefonon keresztül megkeressük a vevőt, hogy a megrendelt termék várható érkezéséről tájékoztassuk, és a szállítási címet egyeztessük.

A következő lépésben válassza ki az Önnek megfelelő **szállítási módot**:

IV. Szállítás

A küldemények kézbesítése, szállítása a DPD 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. A feladott csomag számát e-mail-en megküldjük a vevőnek, hogy a www.dpd.hu weboldalon keresztül nyomon tudja követni csomagját. A termék garancia papírját a termékhez mellékelve kapja meg, a számlát a megrendeléskor megadott e-mail címre küldjük meg elektronikus formában.

Szállítási díjaink az ország területén egységesek. Magyarországon kívüli szállítást jelenleg nem vállalunk.

1. Futárszolgálat

A kiszállítás díja: 30000Ft alatti vásárlás esetén 3000Ft (bruttó), fölötté nem számítunk fel szállítási költséget. Házhoz szállítás csak Magyarország területén belül lehetséges!

2. Személyes átvételi lehetőség:
Hétköznap 11.00 és 15.00 óra között üzletünkben lehetséges.

Saffner Kft. 3200 Gyöngyös, Rigó utca 58

DPD Hungária Kft.

Cégjegyzékszám: Cg.01-09-888141

Adószám: 13034283-2-42.

Székhely: 1158 Budapest, Késmárk utca 14. B. ép.

Email: dpd@dpd.hu

További információ: [DPD](#)

Kérjük, a csomagot vizsgálja meg átvétel előtt.
Amennyiben sérülést talál rajta, hívja az alábbi számot +361 501 6204

Részletek:

DPD: <https://www.dpd.com/hu/home/szallitas/gyik>

V. Fizetési módok:

1. Utánvétel

Amennyiben a rendelés értékét a csomag kézhezvételekor a futárszolgálat munkatársának kívánja kiegyenlíteni, akkor válassza az "Utánvétel" fizetési módot.

2. SimplePay online fizetés (később tudja igénybe venni, még nem lehetséges ilyen fizetés)



A **SimplePay** Online Fizetési Rendszert az **OTP Mobil Kft.** fejleszti és üzemelteti. Az OTP Mobil Kft. az OTP Csoport tagja. Az OTP Mobil Kft. az elektronikus és okoseszköz alapú kereskedelem területén rendelkezik kiterjedt szolgáltatás portfólióval. Termékei Simple márkanév alatt található meg a piacon.

A SimplePay Online Fizetési Rendszer szolgáltatást igénybe vevő vásárlók online vásárlások esetében választhatják a SimplePay egyszerű és biztonságos fizetési megoldását. Ekkor a megszokott módon, a **SimplePay** felületén intézhetik fizetésüket. A fizetés folyamata megegyezik a bankok hasonló szolgáltatása keretében kínált fizetési eljárással.

A szolgáltatás alatt a felhasználó, így a kártyabirtokos biztonságát szem előtt tartva a **SimplePay** tranzakciókat folyamatosan figyeli, s nem várt események megelőzésében nyújt segítséget. Az internetes áruház a kártya és a mögötte álló számla adataiba betekintést nem nyerhet, arról információt nem kap.

További részletek: <https://simplepay.hu/>

3. Banki átutalás

A banki átutalásos fizetés esetén a vételárát az átvétel előtt kell kiegyenlítenie! Minden esetben a pontos összeget utalja. Az átutaláshoz szükséges adatok: Számlaszám: (a díjbekérőn szerepelni fog) | Kedvezményezett neve: Saffner Kft. | Közlemény: írja be a rendelés számát

A díjbekérő küldése után 3 munkanapig kell megkezdeni az utalást, egyéb esetben a rendelés automatikusan törlésre kerül. A megrendelése leadásakor e-mailben értesítjük, hogy rendelése függő állapotba került ("Kifizetésre vár"), amint megérkezik bankszámlánkra az átutalt összeg, rendelését aktiváljuk, és e-mailben minden szükséges további információt közlünk Önnek.

VI. Árak

Áraink a rendelés időpontjában érvényes listaárak, amelyeket a webáruházban a termékek mellett találunk.

- 2022.03.01-től. A világon tapasztalható áruszállítási problémák miatt a nem raktáron lévő termékek esetén több hetes, vagy több hónapos beérkezéssel is számolni kell. Az naponta, vagy akár óránként változó euro árfolyam miatt egyes termékek esetén elképzelhető, hogy a feltüntetett áron nem tudjuk szállítani a terméket. Minden esetben értesítjük, ha az Ön által rendelt termékre vonatkozik, és szükséges e-mail formájában megerősíteni az elállást, vagy a megváltozott ár elfogadását. Utóbbi esetben a kiszállítás megtörténik.

Az árak (magyar forint HUF) bruttó árak, az ÁFÁ-t (27%) tartalmazzák, azonban ezek az árak nem tartalmazzák a szállítási költséget. A szállítási költség a pénztár folyamat során a megrendelés véglegesítése előtt, valamint a Vásárlási feltételek között is megtalálható. Amennyiben a webáruházban hiba vagy hiányosság lép fel a termékeknél vagy az áraknál, fenntartjuk a jogot a korrekcióra. Ilyen esetben a hiba felismerése illetve

módosítása után azonnal tájékoztatjuk a vevőt az új adatokról. A vevő ezt követően még egyszer megerősítheti a megrendelést, vagy lehetőség van arra, hogy bármely fél elálljon a szerződéstől.

Adatbeviteli hibák javításának lehetősége

Az adatbeviteli hibák javítására a „Megrendel” gomb megnyomása előtt van lehetősége. Utána e-mail formájában tudja jelezni adat, vagy termék rendeléssel kapcsolatos módosítási igényeit.

A "Megrendel" gomb megnyomásával elfogadja az ÁSZF-ben leírtakat és tudomásul veszi, hogy a megrendelése fizetési kötelezettséget von maga után.

Visszaigazolás

Minden rendelésről e-mailben visszajelzést küldünk. Ez azt jelenti, hogy a rendelés feladását követően egy automatikus e-mailt kap a rendelés beérkezéséről és (később) egyet a várható szállítási időpontról. Telefonos egyeztetés esetén hívja az ügyfélszolgálatot vagy az e-mailben található telefonszámok bármelyikét. Ha nem látható a visszaigazolás a levelek között, minden esetben ellenőrizze a „levélszemét” között is, mert egyes e-mail fiókok oda rakhatják. Ha a megrendelőhöz a visszaigazolás nem érkezik meg 48 órán belül, akkor mentesül az ajánlati kötöttség vagy szerződés kötelezettség alól.

Fizetési feltételek

Áruházunkban lehetőség van banki átutalásra, bankkártyás fizetésre, személyes és utánvétellel történő fizetésre. Utóbbi esetén a teljes vételárat szállítási költséggel együtt a küldemény átvételekor kell kifizetni készpénzben (A futár rendelkezhet kártyaelfogadó terminállal is. Ebben az esetben kártyával is tud fizetni.) a küldemény kézbesítőjének.

Jogfenntartás, tulajdonjogi kikötés

Amennyiben Ön korábban már úgy rendelt terméket, hogy azt a kiszállítás során nem vette át (ide nem értve azt az esetet, amikor elállási jogával élt), vagy a Termék nem kereste jelzéssel érkezett vissza az eladóhoz, az Eladó a megrendelés teljesítését a vételár és a szállítási költségek előre történő megfizetéséhez köti.

Eladó visszatarthatja a Termék átadását, ameddig nem győződik meg arról, hogy a Termék árának kifizetése sikeresen megtörtént az elektronikus fizetési megoldás használatával (ideértve azt az esetet is, amikor az átutalással fizetett termék esetén Vásárló a tagállama szerinti pénznemben utalja el a vételárat és az átváltás, valamint a banki jutalékok, költségek miatt Eladó nem kapja meg teljes mértékben a vételár és szállítási díj összegét). Amennyiben a Termék ára nem került teljes mértékben kifizetésre, az Eladó a vételár kiegészítésére hívhatja fel a Vásárlót.

VII. Termékszavatosság

A jótállási felelősség korlátozása, kizárása:

A jótállás érvényét veszti, ha a meghibásodás a rendeltetésszerű használat hiánya, átalakítás, szakszerűtlen kezelés (pl. nem megfelelő szoftverfrissítés), helytelen tárolás, törés, elemi kár, vagy egyéb a terméktől független ok miatt következik be. Ugyancsak a jótállási elvesztésével jár, ha a termék azonosítására szolgáló gyári számot, garancia címkét eltávolítják, átírják, vagy megrongálják.

A termékhez adott szoftverek esetén, mivel azok szellemi termékek. A szoftver nem jelentősen befolyásoló működési rendellenességeiért és a hiányosságaiért felelősséget nem vállalunk. A használati utasításban foglaltak be nem tartásából, vagy attól eltérő használatból származó meghibásodás. A termékeink használati utasításában nem szereplő szolgáltatás, technikai paraméterek között fel nem sorolt paraméter hiánya, meg nem említett feladatra való alkalmatlansága, illetve az ezzel kapcsolatos vevői elégedetlenség nem tartozik a jótállási kötelezettségek körébe, csakúgy, mint a higiéniai okból vissza nem szolgáltatható termékek (pl. fülhallgató). A higiéniai vagy egészségvédelmi termékekkel kapcsolatban csak akkor van a Vásárlónak elállási joga, amennyiben ezeket eredeti sértetlen csomagolásukban szolgáltatja vissza.

Az importőr és megbízott szervizei nem felelnek semmilyen adatvesztésért, mely a terméken tárolt adatok, programok vagy információk körében a javítás során fellép.
A készülékkel nem kompatibilis eszközök, tartozékok használata.

Csak a vevő teljes költségtérítése mellett vállalható a javítás:
Ha a vevő kezelési útmutatótól eltérően használta a készüléket (ha a jótállási javítások elvégzésével megbízott szerviz bizonyítja, hogy a hiba rendellenes használat, átalakítás, szakszerűtlen kezelés, helytelen tárolás, elemi kár vagy egyéb vásárlás után keletkezett okból következett be)
Ha a készüléket az engedély nélkül megbontotta.

1. Az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról a 151/2003. (IX. 22.) Kormányrendelet a következők szerint rendelkezik. A jótállás időtartama egy (1) év. A jótállási határidő a fogyasztási cikk fogyasztó részére történő átadása, vagy ha az üzembe helyezést a forgalmazó vagy annak megbízottja végzi, az üzembe helyezés napjával kezdődik. A forgalmazó köteles a fogyasztónak a fogyasztási cikkel együtt külön kérés nélkül jótállási jegyet átadni.

A jótállási jegyet közérthetően és egyértelműen, magyar nyelven kell megfogalmazni.

A jótállási jegyen fel kell tüntetni az alábbiakat:

- a forgalmazó nevét és címét,
- a fogyasztási cikk megnevezését, típusát, gyártási számát,
- a gyártó és külföldről származó termék esetén az importáló nevét, címét,
- a fogyasztót a jótállás alapján megillető jogokat, azok érvényesíthetőségének határidejét, helyét és feltételeit,
- a vásárlás vagy az üzembe helyezés időpontját.

A jótállási jegynek utalnia kell arra, hogy a jótállás a fogyasztó törvényből eredő jogait nem érinti. A jótállási igény a jótállási jeggyel érvényesíthető. A jótállási jegy szabálytalan kiállítása vagy a fogyasztó részére történő átadásának elmaradása nem érinti a jótállási kötelezettségvállalás érvényességét. A fogyasztó a kijavítás iránti igényét a forgalmazó által a jótállási jegyen feltüntetett javítószolgálatnál közvetlenül is érvényesítheti. A kijavítás során a fogyasztási cikkbe csak új alkatrész kerülhet beépítésre.

2. A jótállás keretében tartozó javítás esetén a forgalmazó, illetve a javítószolgálat a jótállási jegyen köteles feltüntetni:

- a javítási igény bejelentésének és a javításra átvétel időpontját,
- a hiba okát és a javítás módját,
- a fogyasztási cikk fogyasztó részére történő visszaadásának időpontját,
- a javítási igény bejelentésének és a javításra átvétel időpontját
- a jótállás a kijavítás időtartamával meghosszabbított új határidejét.

3. Mikor mentesül a vállalkozás a jótállási kötelezettsége alól?

A vállalkozás jótállási kötelezettsége alól csak abban az esetben mentesül, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett.

Felhívjuk Vásárlóink figyelmét, hogy ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és jótállási igényt, illetve termékszavatossági és jótállási igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthet.

Ha a Vásárló szavatossági igényt kíván érvényesíteni a Vásárló szerződés tárgyát képező, szolgáltatást nyújtó forgalmazóval (a továbbiakban: forgalmazó) szemben, akkor a Vásárlói szerződés megkötését bizonyítottan kell tekinteni, amennyiben a Vásárló bemutatja az ellenérték megfizetését igazoló bizonylatot.

A forgalmazó a Vásárló kifogásáról jegyzőkönyvet köteles felvenni, amelyben rögzíti:

- a Vásárló nevét, címét,
- a megvásárolt cikk (a továbbiakban: áru) megnevezését, vételárát,
- a vásárlás időpontját,
- a hiba bejelentésének időpontját,
- a hiba leírását,
- a Vásárló által érvényesíteni kívánt igényt,

- a kifogás rendezésének módját.

Ha a kifogás rendezésének módja a Vásárló igényétől eltér, ennek indokolását a jegyzőkönyvben meg kell adni.

A jegyzőkönyv másolatát a Vásárlónak át kell adni. Ha a forgalmazó a Vásárló igényének teljesíthetőségéről annak bejelentésekor nem tud nyilatkozni, álláspontjáról legkésőbb három munkanapon belül köteles értesíteni a Vásárlót. A kijavítást vagy kicserélést a az áru tulajdonságaira és a Vásárló által elvárható rendeltetésére figyelemmel megfelelő határidőn belül, a Vásárlónak okozott jelentős kényelmetlenség nélkül kell elvégezni. A forgalmazónak törekednie kell arra, hogy a kijavítást vagy kicserélést legfeljebb tizenöt napon belül elvégezze. Javításra az árut elismervény ellenében kell átvenni. Az elismervényen fel kell tüntetni a fogyasztó nevét és címét, az áru azonosításához szükséges adatokat, az áru átvételének idejét, és azt az időpontot, amikor a fogyasztó a kijavított árut átveheti.

A forgalomba hozó felelős a fogyasztóval szemben azért, hogy az áru annak átadásakor megfelel a törvényes vagy szerződésben meghatározott tulajdonságoknak.

A gyártó, illetve a forgalmazó mentesül a felelősség alól, ha

- a fogyasztó már a szerződéskötéskor tudott a hibáról, és ennek ismeretében is megkötötte a szerződést;
- a fogyasztó észreveszi, hogy a kötelezett hibásan teljesített, és ezt nem közli időben, akkor az ebből eredő kárért nem felel.
- a fogyasztó szavatossági jogait az olyan hibák tekintetében érvényesítheti, amelyek a teljesítés időpontjában már megvoltak, és két éven belül felszínre kerültek.

Használt cikkeknel ez a határidő az eladó és a fogyasztó közötti megállapodással egy évre lerövidíthető.

4. Termékeinket a gyártók által biztosított, 1997. évi CLV. törvényben (a fogyasztóvédelemről) előírtakkal összhangban lévő jótállási feltételekkel hozzuk forgalomba. A garancia időtartama termékenként más és más lehet, ezt a termék neve mellett jeleztük. Amennyiben a termék garanciális időn belül, üzemszerű használat mellett meghibásodik, úgy a hiba elhárítására az ország egész területén a gyártók által kijelölt szervizek és szakszervizünk által biztosított szerviz háttér áll rendelkezésre.

5. A számlán, vagy az azonosító címkéken történő bármely szabálytalan javítás, törlés, átirás vagy valótlan adatok bejegyzése a jótállás érvénytelenségét vonja maga után. Megszűnik a jótállási kötelezettség, ha a meghibásodás az alábbi okok miatt következik be:

Nem rendeltetésszerű használatból eredő kár, amely lehet helytelen tárolás, nem megfelelő üzemeltetés, külső beavatkozás, rongálás. Erős napsugárzás, nedvesség, elemi kár (villámcsapás, túlfeszültség) vagy bármilyen mechanikus sérülés miatt bekövetkezett károsodás. Illetéktelen szerviz, illetve magánszemély beavatkozása által okozott károsodás.

A Vásárló a jótállási igényét a szabályosan kitöltött Jótállási jeggyel érvényesítheti. Hiányosan, vagy ki nem töltött jótállási jegy esetében a garancia igazolásához a vásárlási bizonylat is szükséges. Kérjük, hogy a vásárláskor kapott jótállási jegyet őrizze meg, és minden szerviz esemény alkalmával hozza magával! Jótállási jegy hiányában csak fizető javítás keretei között tudunk szolgáltatásokat nyújtani.

Fontos: Kérjük, mielőtt érvényesítené jótállási igényét, figyelmesen olvassa el a jótállási jegyet és a készüléket a megfelelő (a garanciajegyen feltüntetett) szervizbe eljuttatni szíveskedjék.

Az átvétel során nem tapasztalható károsodások rögzítésének hiánya nem zárja ki azok átvételkori meglétét. Az ilyen esetekben a nem rendeltetésszerű használatból kifolyólag (pl. fizikai sérülés) a garanciális javítás elutasítható.

Kérjük szervizelés előtt – amennyiben lehetséges – a fontos adataikról készítsenek mentést! Az átvett termék memóriájában, valamint a termékkel átvett adathordozokon lévő adatokért semmilyen felelősséget nem vállalunk.

Az ügyintézéshez szükséges:

- A hibás(nak vélt) készülék és annak tartozékai (A termék gyári doboza is, mert ebben garantált a termék sérülésmentes szállítása).

- Szabályosan kitöltött Jótállási jegy, és a Saffner Kft. által kiállított számlát (annak másolatát) tudjuk elfogadni.

7. A termékek telephelyünkre juttatása a Vásárló feladata. Amennyiben személyesen ez nehezen, vagy nem megoldható, akkor természetesen ez postai úton is történhet.

8. Ha a termék a vásárlás napjától számított 3 napon belül hibásodik meg, a termék cseréjét lehet kérni.

9. Jótállási igényként kijavítást kérhet, kivéve, ha a választott igény teljesítése lehetetlen, vagy ha az aránytalan többletköltséget eredményezne. A szervizek a garanciális javítást törekszik a bejelentéstől számított 15 munkanapon belül elvégezni, azonban a javítás időtartama nem befolyásolható tényezők okán ettől eltérhet. A javított készülékeknél a jótállási idő a szervizbe adás napjától számítva meghosszabbodik azzal az idővel, amely alatt a Vásárló a terméket a meghibásodás miatt nem használhatta. A jótállás időtartama a kicserélt termékre vonatkozólag nem kezdődik újra. Ha a termék nem javítható, a Vásárló a termék cseréjét kérheti. Szükséges feltétel azonban a termék eredeti és teljes csomagolásának, tartozékainak és dokumentációinak megléte.

10. Ha a készülék cseréjére, vagy más, egyenértékű termékre cserélésre nincs lehetőség, a Vásárló megfelelő árszállítást vagy a termék visszaszolgáltatásával egyidejűleg a vételár visszafizetését kérheti, ez utóbbira jelentéktelen hiba (pl. kopás) miatt nem jogosult.

11. A készülékhez tartozó elemek, akkumulátorok, fülhallgatók, és egyéb tartozékok (kábelek, tokok, pántok, adapterek stb.) hibája készülékcsere nem jogosít.

12. A bevizsgálásra átvett készülékek memóriájában tárolt adatokért felelősséget nem vállalunk.

13. A jótállás érvényét veszti, ha a meghibásodás rendeltetésellenes használatból (úgy mint átalakítás, szakszerűtlen kezelés, helytelen tárolás, elemi kár, vagy egyéb, a vásárlás után) fellépett ok miatt következik be. Ugyancsak a garancia elvesztésével jár, ha a termék azonosítására szolgáló gyári számot, garancia címkét eltávolítják, átírják, vagy megrongálják. A kizáró okok miatt bekövetkezett meghibásodások javítási költségei jótállási időn belül is a Vásárlót terhelik.

Garancia, termék- és kellékszavatosság:

- A felhasználó abban az esetben élhet kellékszavatossági jogával, ha hibás teljesítés történt a webáruházat üzemeltető (Szolgáltató) cég részéről.

- A Felhasználó (kellékszavatossági igényével élhet) kérhet kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha az ezek közül a Felhasználó által választott igény teljesítése lehetetlen vagy aránytalan többletköltséggel járna. Ha a kicserélést, kijavítást nem kérte vagy nem kérhette, akkor igényelheti az ellenszolgáltatás arányos leszállítását vagy a hibát a Felhasználó a Szolgáltató költségére kijavíthatja, végső esetben a szerződéstől elállhat. A választott kellékszavatossági jogáról egy másikra áttérhet. Az áttérés költsége a Felhasználót terheli, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra a Szolgáltató adott okot.

- A Felhasználó köteles a hiba felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított két hónapon belül közölni. A szerződés teljesítésétől számított két éves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait nem érvényesítheti.

- Kellékszavatossági igényét a vállalkozással szemben érvényesítheti a Felhasználó.

- Teljesítéstől számított hat hónapon belül nincs egyéb feltétele a kellékszavatossági igényének érvényesítéséhez a Felhasználónak, csak igazolni, hogy a terméket a webáruházon keresztül az üzemeltető vállalkozástól vásárolta. Köteles bizonyítani a Felhasználó, hogy a hiba már a teljesítéskor is megvolt.

Termékszavatosság:

- A termék hibája esetén a felhasználó (választása szerint) meghatározott jogát vagy termékszavatossági igényét érvényesítheti.

- Kizárólag a hibás termék kijavítását vagy kicserélését kérheti a Felhasználó termékszavatossági igénye jogával élve.

- A termék akkor hibás, ha – az nem felel meg a forgalomba hozatalkor hatályos minőségi követelményeknek, vagy ha nem rendelkezik a gyártó által adott leírásban szereplő tulajdonságokkal (gyártói oldal, használati útmutató).

- Termékszavatossági igényét a gyártó általi forgalomba hozataltól számított két éven belül érvényesítheti a Felhasználó. A határidő elteltével a jogosultságát elveszíti.

- Termékszavatossági igényét a termék gyártójával, forgalmazójával szemben érvényesítheti a Felhasználó.

- Termékszavatossági igény érvényesítésekor a termék hibáját a Felhasználónak kell bizonyítania.

- A gyártó, forgalmazó kizárólag akkor mentesül kötelezettsége alól ha nem üzleti tevékenysége körében gyártotta, s hozta forgalomba, vagy a hiba a tudomány és technika állása szerint a forgalomba hozatal időpontjában nem volt felismerhető.

- A gyártónak, forgalmazónak elegendő egy okot bizonyítania a mentesüléshez.

- Ugyanazon hiba miatt nem érvényesíthető egyszerre kellékszavatosság és termékszavatosság.

- Termékszavatosság eredményes érvényesítése után a kijavított részre érvényesítheti kellékszavatossági igényét a gyártóval szemben.

Jótállási kötelezettség:

- Hibás teljesítés esetén az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet alapján a webáruházat üzemeltető vállalkozás jótállás köteles.

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

- A vállalkozás jótállási kötelezettsége alól csak abban az esetben mentesül, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett. Ugyanazon hiba miatt egyszerre vagy egymással párhuzamosan nem érvényesítheti kellékszavatossági és termékszavatossági igényét, viszont a Felhasználót a jótállásból fakadó jogok a termék és kellékszavatosság fejezetekben leírt jogosultságoktól függetlenül megilleti.

A termékek garancia papírján feltüntetett beszerelő műhely, vagy üzembehelyező szakember cégszerű aláírása és bélyegzője szükséges! Kimondottan autóvillamossági szakirányú végzettséggel rendelkező szakember szerelheti be az autós audio, video, és egyéb autós elektronikai termékeket, mert nem megfelelő szaktudással rendelkező beszerelést végző személy a műszaki cikk akár végleges tönkremenetelét is okozhatja.

Elállási jog

(Az elállási nyilatkozat kitöltése nem kötelező, felgyorsítja azonban az ügymenetet és nagyban segíti munkánkat.)

Online rendelés esetén a Vásárló a termék kézhezvételétől (a szerződéstől) számított 14 naptári napon belül (beleértve a 14. naptári napot is) indokolás és költségviselési kötelezettség nélkül elállhat. Ennek módjáról a 45/2014. (II. 26.) Kormányrendelet rendelkezik. (A Vásárló e jogát a jogszabályoknak megfelelően a termék megrendelése és az áruátvétele közti időben is gyakorolhatja.) Ez történhet írásos formában (pl.: e-mail, postai levél, stb.), de akár szóban (pl.: telefon, személyesen ügyfélszolgálaton) is. Az elállás joga nem vonatkozik arra az esetre, ha a boltunkban személyesen vásárolta meg a terméket. A megrendelő az elállás jogát attól a naptól kezdve gyakorolhatja, amikor az árut átvette. Az értékesítő köteles a megrendelő által kifizetett összeget haladéktalanul, de legkésőbb az elállást követő tizennégy napon belül visszatéríteni.

A vásárló köteles a terméket haladéktalanul, de legkésőbb az elállás közlésétől számított tizennégy napon belül visszaküldeni, illetve a vállalkozásnak vagy a vállalkozás által a termék átvételére meghatalmazott személynek átadni, kivéve, ha a vállalkozás vállalta, hogy a terméket maga fuvarozza vissza.

A megrendelő viseli az elállási jog gyakorlása miatt az áru visszaszolgáltatásával kapcsolatban felmerülő költségeket. A megrendelőt ezenfelül egyéb költség nem terheli. Az értékesítő azonban követelheti az áru nem rendeltetésszerű használatából eredő kárának megtérítését. Ha az elállási jog alapján visszaszállított áru nincs kifogástalan, újra eladható állapotban, akkor a megrendelő kártérítésre kötelezett, amennyiben az áru állapotának romlását, tönkremenését, vagy visszaadásának másmilyen ellehetetlenülését szándékosan vagy hanyagságból idézte elő. A vevő kifejezetten elfogadja, hogy a terméket eredeti csomagolásában, hiánytalanul, a kicsomagoláskori állapotában küldi vissza. Üzletünkbe való vásárláskor sincs lehetőség a termék kipróbálásra, mert az túlnyomórészt a termék beszerelésével/üzembehelyezésével jár. Így a termék nem értékesíthető újra (II. Termék kínálat - ban leírtak szerint kizárólag új termékeket értékesítünk) új termékként. Amennyiben a termékről felbontás során a kézbesítést végző személy (postai kézbesítő, futár) jelenlétében derül ki, hogy bizonyítottan sérült, és a sérülés az áru átvételét megelőzően keletkezett, a termék visszavételét, az értékesítés törlesztését azonnal biztosítjuk. Bármilyen nemű sérülést, tartalomhiányt a küldemény kézbesítése során az átvétel-átvevő közötti tényállási jegyzőkönyvnek kell tartalmaznia! Utólagos tartalomhiányért, esetleg sérülésért felelősséget vállalni nem tudunk! Az elállási jog gyakorlására vonatkozó 17/1999. Kormányrendelet szövegét letöltheti a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság honlapjáról.

A szavatosságra, jótállásra vonatkozó hatályos jogszabályok:

A jótállási igények intézését a 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelete szabályozza. A jótállás a fogyasztó törvényből eredő jogait nem érinti. 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról. 49/2003. (VII. 30.) GKM rendelet a fogyasztói szerződés keretében érvényesített szavatossági és jótállási igények intézéséről.

Valamint a 2015. évi CXXXVII. törvény szerint a következők:

Tájékoztató Békéltető Testület bevonásának lehetőségeiről. Amennyiben webáruházunkkal szemben jogos fogyasztói panasz van és webáruházunk e panaszát elutasítja, úgy Ön jogosult lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes Békéltető Testülethez is fordulni. A békéltető testület által indított eljárás indításának feltétele, hogy a fogyasztó (Vásárló) az érintett vállalkozással közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését. Az eljárásra - a fogyasztó erre irányuló kérelme alapján - az illetékes testület helyett a fogyasztó kérelmében megjelölt békéltető testület illetékes.

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

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

A kérelemnek tartalmaznia kell:

- a fogyasztó nevét, lakóhelyét vagy tartózkodási helyét,
- a fogyasztói jogvitával érintett pénzügyi szolgáltató nevét, székhelyét,
- a fogyasztó álláspontjának rövid leírását, az azt alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait,
- a fogyasztó nyilatkozatát a vitás ügy rendezésének megkísérléséről,
- az elutasított panaszt,
- a fogyasztó nyilatkozatát arra nézve, hogy az ügyben közvetítői eljárást vagy polgári peres eljárást nem indított,
- a döntésre irányuló indítványt.

A kérelemhez csatolni kell azt az okiratot, illetve annak másolatát (kivonatát), amelynek tartalmára a fogyasztó

bizonyítékként hivatkozik, így különösen a vállalkozás írásbeli nyilatkozatát a panasz elutasításáról, ennek hiányában a fogyasztó rendelkezésére álló egyéb írásos bizonyítékot az előírt egyeztetés megkísérléséről.

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

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

A területileg illetékes Békéltető Testületekről bővebb információ és elérhetőség itt érhető el: <http://www.bekeltetes.hu/index.php?id=testuletek>.

Felhívjuk Vásárlóink figyelmét, hogy panasszal kapcsolatos észrevételeiket 2016. február 15-től az online vitarendezési platformon keresztül is benyújthatják. Az Európai Online Vitarendezési Platform honlapja magyar nyelven itt érhető el: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=HU>

Magyarországon az ún. online vitarendezési kapcsolattartó pont működtetését és feladatait a Budapesti Békéltető Testület látja el. A Budapesti Békéltető Testület elérhetőségei:

1016 Budapest, Krisztina krt. 99. III. em. 310.
Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10.

E-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu
Fax: 06 (1) 488 21 31 (1) 488 21 86
Telefon: 06 (1) 488 21 31

Az online vitarendezési eljárással kapcsolatosan tájékoztatást a +36 1 488 2033 telefonszámon, illetve az onlinevita@bkik.hu elérhetőségen kérhet.

378/2016. (XII. 2.) Kormányrendelet értelmében a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság 2016. december 31. napjával jogutódlással megszűnt. Az NFH általános jogutódja a Nemzeti Fejlesztési Minisztérium, valamint a másodfokú ügyekben országos illetékességgel a Pest Megyei Kormányhivatal jár el. Ezzel egyidejűleg 197 járásban jelenik meg fogyasztóvédelmi elsőfokú hatósági feladatkör, így tehát a fogyasztók 2017. január 1-től panaszaiikkal elsősorban a területileg illetékes járási hivatalokhoz fordulhatnak. Elérhetőségeket itt találhatnak: <http://jarasinfo.gov.hu>

Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság
1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/C.
Levelezési cím: 1530 Budapest, Postafiók: 5.
Telefon: +36 -1-391-1400
Fax: +36-1-391-1410
E-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu

Európai Fogyasztói Központ - Magyarország <http://magyarefk.hu/hu/hasznos-tudnivalok/internetes-vasarlas/jogaink-ervenyesitese.html>

Fogyasztói tájékoztató a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet alapján

Tartalomjegyzék

- Fogyasztói tájékoztató
 - [Elállási jog](#)
 - [Szavatossági jogok](#)

VIII. Panaszügyintézés, és jogérvényesítés:

Panaszügyintézés és jogérvényesítési lehetőségek

A fogyasztó a termékkel vagy az Eladó tevékenységével kapcsolatos fogyasztói kifogásait az alábbi elérhetőségeken terjesztheti elő:

- Telefon: + 36 303530259
- Internet cím: www.saffnershop.hu
- E-mail: info@saffnershop.hu

A fogyasztó **szóban vagy írásban közölheti a vállalkozással a panaszát**, amely a vállalkozásnak, illetve a vállalkozás érdekében vagy javára eljáró személynek az áru fogyasztók részére történő forgalmazásával, illetve értékesítésével közvetlen kapcsolatban álló magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozik.

A szóbeli panaszt a vállalkozás köteles azonnal megvizsgálni, és szükség szerint orvosolni. Ha a fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a vállalkozás a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a fogyasztónak átadni. Telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a fogyasztónak legkésőbb 30 napon belül - az írásbeli panaszra adott válasza vonatkozó előírásoknak megfelelően - az érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni. Egyebekben pedig az írásbeli panaszra vonatkozóan az alábbiak szerint köteles eljárni. **Az írásbeli panaszt a vállalkozás** - ha az Európai Unió közvetlenül alkalmazandó jogi aktusa eltérően nem rendelkezik - a beérkezését követően **harminc napon belül köteles írásban érdemben megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt.** Ennél rövidebb határidőt jogszabály, hosszabb határidőt törvény állapíthat meg. A panaszt elutasító álláspontját a vállalkozás indokolni köteles. A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt a vállalkozás köteles egyedi azonosítószámmal ellátni.

A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

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

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

A panasz elutasítása esetén a vállalkozás köteles a fogyasztót írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell továbbá az illetékes hatóság, illetve a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. A tájékoztatásnak arra is ki kell terjednie, hogy a vállalkozás a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást. Amennyiben az Eladó és a fogyasztó között esetlegesen fennálló fogyasztói jogvita a tárgyalások során nem rendeződik, az alábbi jogérvényesítési lehetőségek állnak nyitva a fogyasztó számára:

Fogyasztóvédelmi eljárás

Panasztétel a fogyasztóvédelmi hatóságoknál. Amennyiben a fogyasztó fogyasztói jogainak megsértését észleli, jogosult panasszal fordulni a lakóhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatósághoz. A panasz elbírálását követően a hatóság dönt a fogyasztóvédelmi eljárás lefolytatásáról. A fogyasztóvédelmi elsőfokú hatósági

feladatokat a fogyasztó lakóhelye szerint illetékes fővárosi és megyei kormányhivatalok látják el, ezek listája itt található: <http://www.kormanyhivatal.hu/>

Bírószági eljárás

Ügyfél 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.

Békéltető testületi eljárás

Tájékoztatjuk, hogy Ön velünk szemben fogyasztói panasszal élhet. Amennyiben az Ön fogyasztói panaszát elutasítjuk, úgy Ön jogosult az Ön lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes Békéltető Testülethez is fordulni: a békéltető testület eljárása megindításának feltétele, hogy a fogyasztó az érintett vállalkozással közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését. Az eljárásra - a fogyasztó erre irányuló kérelme alapján - az illetékes testület helyett a fogyasztó kérelmében megjelölt békéltető testület illetékes.

A vállalkozást a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli.

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

1. a fogyasztó nevét, lakóhelyét vagy tartózkodási helyét,
2. a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozás nevét, székhelyét vagy érintett telephelyét,
3. ha a fogyasztó az illetékességet az illetékes békéltető testület helyett kérelmezett testület megjelölését,
4. a fogyasztó álláspontjának rövid leírását, az azt alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait,
5. a fogyasztó nyilatkozatát arról, hogy a fogyasztó az érintett vállalkozással közvetlenül megkísérelte a vitás ügy rendezését
6. a fogyasztó nyilatkozatát arra nézve, hogy az ügyben más békéltető testület eljárását nem kezdeményezte, közvetítői eljárás nem indult, keresetlevél beadására, illetve fizetési meghagyás kibocsátása iránti kérelemelőterjesztésére nem került sor,
7. a testület döntésére irányuló indítványt,
8. a fogyasztó aláírását.

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

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

A Békéltető Testületekről bővebb információ itt érhető el: <http://www.bekeltetes.hu>
A területileg illetékes Békéltető Testületekről bővebb információ itt érhető el: <https://bekeltetes.hu/index.php?id=testuletek>

Az egyes területileg illetékes Békéltető Testületek elérhetőségei:

Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület

Baranya Megyei Békéltető Testület Cím: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.
Cím: 7625 Pécs, Majorossy I. u. 36. Telefonszám: 06-76-501-500; 06-76-501-525, 06-76-501-523
Telefonszám: 06-72-507-154
Fax: 06-72-507-152
E-mail: abeck@pbkik.hu; mbonyar@pbkik.hu
E-mail: bekeltetes@bacsbekeltetes.hu; mariann.matyus@bkmkik.hu
Honlap: www.bacsbekeltetes.hu

Békés Megyei Békéltető Testület

Cím: 5600 Békéscsaba, Penza ltp. 5.
Telefonszám: 06-66-324-976
Fax: 06-66-324-976
E-mail: eva.toth@bmkik.hu

Budapesti Békéltető Testület

Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt.
99. 99. I. em. 111.
Telefonszám: 06-1-488-2131
E-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu
Honlap: bekeltet.bkik.hu

Fejér Megyei Békéltető Testület

Cím: 8000 Székesfehérvár,
Hosszúsétatér 4-6.
Telefonszám: 06-22-510-310
Fax: 06-22-510-312
E-mail: fmkik@fmkik.hu

Hajdú-Bihar Megyei Békéltető Testület

Cím: 4025 Debrecen, Vörösmarty u.
13-15.
Telefonszám: 06-52-500-710
Fax: 06-52-500-720
E-mail: korosi.vanda@hbkik.hu

Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Békéltető Testület

Cím: 5000 Szolnok, Verseghy park
8. III. emelet 305-306.
Telefonszám: 06-56-510-621, 06-20-373-2570
Fax: 06-56-510-628
E-mail: bekeltetotestulet@jnszmkik.hu

Nógrád Megyei Békéltető Testület

Cím: 3100 Salgótarján, Alkotmány út
9/A.
Telefonszám: 06-32-520-860
Fax: 06-32-520-862
E-mail: nkik@nkik.hu

Somogy Megyei Békéltető Testület

Cím: 7400 Kaposvár, Anna u.6.
Telefonszám: 06-82-501-026
Fax: 06-82-501-046
E-mail: skik@skik.hu

Tolna Megyei Békéltető Testület

Cím: 7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25. III. emelet
Telefonszám: 06-74-411-661
Fax: 06-74-411-456
E-mail: kamara@tmkik.hu

Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Békéltető Testület

Cím: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.
Telefonszám: 06-46-501-091; 06-46-501-870
Fax: 06-46-501-099
E-mail: bekeltetes@bokik.hu

Csongrád Megyei Békéltető Testület

Cím: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.
Telefonszám: 06-62-554-250/118
Fax: 06-62-426-149
E-mail: bekelteto.testulet@csmkik.hu

Győr-Moson-Sopron Megyei Békéltető Testület

Cím: 9021 Győr, Szent István út 10/a.
Telefonszám: 06-96-520-217
Fax: 06-96-520-218
E-mail: bekeltetotestulet@gymkik.hu

Heves Megyei Békéltető Testület

Cím: 3300 Eger, Faiskola út 15.
Telefonszám: 06-36-429-612
Fax: 06-36-323-615
E-mail: hkik@hkik.hu

Komárom-Esztergom Megyei Békéltető Testület

Cím: 2800 Tatabánya, Fő tér 36.
Telefonszám: 06-34-513-027
Fax: 06-34-316-259
E-mail: szilvi@kemkik.hu

Pest Megyei Békéltető Testület

Cím: 1055 Budapest, Balassi Bálint u. 25. IV/2.
Levelezési cím: 1364 Budapest, Pf.: 81
Telefonszám: 06-1-792-7881
E-mail: pmbekelteto@pmkik.hu
Honlap: <http://panaszrendezes.hu/>

Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Békéltető Testület

Cím: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.
Telefonszám: 06-42-311-544
Fax: 06-42-311-750
E-mail: bekelteto@szabkam.hu

Vas Megyei Békéltető Testület

Cím: 9700 Szombathely, Honvéd tér 2.
Telefonszám: 06-94-312-356
Fax: 06-94-316-936
E-mail: vmkik@vmkik.hu

Veszprém Megyei Békéltető

Testület

Cím: 8200 Veszprém, Radnóti tér 1. földszint 116.

Telefonszám: 06-88-429-008

Fax: 06-88-412-150

E-

mail: [bekelteto@veszpremikamara.h](mailto:bekelteto@veszpremikamara.hu)

u

Zala Megyei Békéltető Testület

Cím: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi u. 24.

Telefonszám: 06-92-550-513

Fax: 06-92-550-525

E-mail: zmbekelteto@zmkik.hu

Online vitarendezési platform

Az Európai Bizottság létrehozott egy honlapot, amelybe a fogyasztók beregisztrálhatnak, így ezen keresztül lehetőségük nyílik arra, hogy online vásárláshoz kapcsolódó jogvitáikat ezen keresztül rendezzék egy kérelem kitöltésével, elkerülve a bírósági eljárást. Így a fogyasztók tudják érvényesíteni jogaikat anélkül, hogy például a távolság meggátolná őket ebben.

Ha Ön panaszt kíván tenni egy, az interneten vásárolt termékkel vagy szolgáltatással kapcsolatban, és nem akar feltétlenül bírósághoz fordulni, igénybe veheti az online vitarendezés eszközét. A portálon Ön és a kereskedő, akivel szemben panasszal élt, közösen kiválaszthatják a panasz kezelésével megbízni kívánt vitarendezési testületet.

Az online vitarendezési platform itt érhető el: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show&lng=HU>

Vonatkozó jogszabályok

A Szerződésre a magyar jog előírásai az irányadóak, és különösen az alábbi jogszabályok vonatkoznak:

- 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről
- 2001. évi CVIII. törvény az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről
- 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről
- 151/2003. (IX.22.) kormányrendelet a tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról
- 45/2014. (II.26.) kormányrendelet a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól
- 19/2014. (IV.29.) NGM rendelet a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól
- 1999. évi LXXVI. törvény a szerzői jogról
- 2011. évi CXX. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról
- AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2018/302 RENDELETE (2018. február 28.) a belső piacon belül a vevő állampolgársága, lakóhelye vagy letelepedési helye alapján történő indokolatlan területi alapú tartalomkorlátozással és a megkülönböztetés egyéb formáival szembeni fellépésről, valamint a 2006/2004/EK és az (EU) 2017/2394 rendelet, továbbá a 2009/22/EK irányelv módosításáról
- AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2016/679 RENDELETE (2016. április 27.) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet)

