Általános szerződési feltételek

Bevezetés

Az Általános Szerződési Feltételek (továbbiakban ÁSZF) tartalmazza a samel.hu weboldalon (a továbbiakban: honlap) hozzáférhető szolgáltatások igénybevételének az igénybevevő (továbbiakban: Felhasználó) általi használatának feltételeit. A honlap használatához minden egyéb technikai tájékozódást, melyet ezen ÁSZF nem tartalmaz, a honlapon megtalálható információs felületek segítik. A Felhasználó a honlap használatával egyidejüleg tudomásul veszi és elfogadja a jelen ÁSZF-ben foglaltakat.

Szolgáltató

Cégnév: Samel Művek Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság

Székhely: 7754 Bóly, Tokai u. 4.

Telephely: 7754 Bóly, Rákóczi utca 24.

Telefon: +36/20/405-2456

E-mail: samelbolt [kukac] gmail.com

Áruház neve: SAMEL.hu

Adószám: 23547470-2-02

Közösségi adószám: HU23547470

Cégjegyzékszám: 02-09-077983

Nyilvántartásba vevő szerv: Baranya Megyei Bíróság mint Cégbíróság

Nyilvántartásba vétel dátuma: 2011.11.06

Bankszámlaszám: 11731180-29900923-00000000

Kapcsolattartó: Jakab Zsolt Albert

Kapcsolattartó telefonszáma: +36/70/2139525

Kapcsolattartó e-mail címe: samelbolt [kukac] gmail.com

Honlapon folytatott tevékenység

Otthon, ház körül, barkácsoláshoz, valamint autókhoz használatos eszközök, felszerelések, kiegészítők kereskedelme.

Felhasználási feltételek

A honlapon található esetlegesen előforduló elírásokért, a hibás adatokért felelősséget nem vállalunk!

A termékleírásban szereplő adatok tájékoztató jellegűek, nem minden esetben tartalmazzák az összes információt az eladásra kínált árucikkről.

Eljárás hibás ár esetén:

- 0 Ft-os ár,
- A termék megszokott, piaci árától feltűnően, nyilvánvalóan eltérő hibás ár. (pl.: 10.000 Ft-os termék 999 Ft-ért hirdetve)
- Kedvezménnyel csökkentett, de a kedvezményt tévesen feltüntető ár (pl.: 1000 Ft-os termék esetén a 20 %-os kedvezmény feltüntetése mellett 500 Ft-ért kínált termék.).

Hibás ár feltüntetése esetén Eladó felajánlja a termék valós áron történő megvásárlásának lehetőségét, mely információ birtokában a Vásárló eldöntheti, hogy megrendeli valós áron a terméket, vagy minden hátrányos jogkövetkezmény nélkül lemondja a megrendelését.

Vásárlás a honlapon

A megrendelés folyamata

A honlap információs felületet, és internetes megrendelési lehetőséget biztosít a Felhasználók számára. A honlapon az érdeklődők egy egyszerű menüstruktúra segítségével böngészhetnek. Az eladásra kínált termékek csoportosítva tekinthetőek meg. Az éppen akciós termékek egy külön menüpontba csoportosítva jelennek meg. A terméknél egyedidejüleg szerepel az akció kezdeti és lejárati dátuma, illetve a kezdeti dátum és a készlet erejéig megjelölés. Az Újdonságok menüpontba kerülnek a honlap kínálatában frissen megjelenő termékek.

A kategóriára kattintva a csoporthoz tartozó termékek találhatóak meg. Ha az adott kategóriában lévő termékek nem férnek ki egy oldalra, akkor a termékek felett és alatt elhelyezkedő számok segítségével lehet lapozni. A terméklistáról a termék részletes oldala a termék nevére klikkelve érhető el, itt találhatóak a rendelni kívánt termék részletes jellemzői, valamint az ára.

Az internetes áruházban lehetőség van a kulcsszavak alapján történő keresésre. A megtalált termékek, a kategórianézethez hasonlóan listázva jelennek meg.

A kiválasztott termék a kosár ikonra kattintva helyezhető a kosárba, a gomb mellett az igényelt darabszám beállítható. A Felhasználó a kosár tartalmát a Kosár menüpont segítségével felügyelheti. Itt változtathatja meg, hogy a kosárba helyezett áruból mekkora mennyiséget szeretne rendelni, illetve eltávolíthatja az adott terméket. A Kosár ürítése ikonra kattintva teljesen kiürítheti a kosarat. A Megrendelés gombra klikkelve folytatódhat a vásárlási folyamat. Következő lépésként lehetőség van regisztráció nélküli vásárlásra, belépésre, illetve regisztrációra.

A regisztráció, és a regisztráció nélküli vásárlás esetén a következő adatokat minden esetben meg kell adnia a Felhasználónak: e-mail cím, név, telefonszám, számlázási cím, valamint ha ettől eltérő a szállítási cím. Regisztrációhoz az előbbi adatokon felül egy tetszőleges jelszó is szükséges. A regisztráció sikerességéről a Felhasználó e-mailben, és a honlapon tájékozódhat. A Felhasználó a regisztrációjának törlését e-mailben kérheti a Szolgáltatótól, viszont új vásárláshoz újra kell regisztrálnia. A hozzáférési adatok titokban tartásáért minden felelősség a Felhasználót terheli. A Felhasználó köteles az adatait naprakészen tartani, valamint köteles a Szolgáltatónak bejelenteni, ha tudomására jutott, hogy az adataival harmadik fél visszaélt. Elfelejtett jelszó esetén a honlapon új

jelszó igényelhető a regisztrált e-mail címre. Amennyiben a Felhasználó érvényes regisztrációval rendelkezik a honlapon, a megrendelést az e-mail címének és jelszavának megadásával folytatható.

A rendelés következő lépése a megfelelő fizetési és szállítási mód kiválasztása. A Felhasználó egy összesítés segítségével ellenőrizheti minden megadott adatát, a kiválasztott árucikkeket, és azok mennyiségeit. Hibák esetén a ceruza ikon segítségével módosíthatóak az adatok. Ha mindent rendben talál, akkor a Megrendelés elküldése gomb segítségével leadhatja rendelését. Erről a honlapon, illetve külön e-mailben is kap visszaigazolást. Amennyiben a megrendelést követően (pl.: a visszaigazoló e-mailben) talál hibás adatot azt haladéktalanul, de legfeljebb 24 órán belül köteles jelezni azt a Szolgáltató felé.

A Felhasználó a belépést a Vásárló Belépés ablak, vagy a Belépés menüpont segítségével végezheti el, vásárlási szándéktól függetlenül. A Belépést követően megjelenik egy Adatok módosítása menüpont, ahol a regisztráció során megadott adatait tudja módosítani, valamint a már leadott megrendelés adatai, és állapota tekinthető át.

A termékek kosárba helyezhetőek, valamint áraik megtekinthetőek, bejelentkezés nélkül is.

Ajánlati kötöttség, visszaigazolás

A Szolgáltatótól a Felhasználó 48 órán visszaigazolást kap. Ha a Felhasználó részére a visszaigazolás nem érkezik meg 48 órán belül, úgy a Felhasználó mentesül ajánlati kötöttsége alól, a megrendelt termékek átvételét megtagadhatja.

A vásárlás során megadott adatokat tartalmazó visszaigazoló e-mail, a rendelési adatokat, a megrendelt termék(ek) nevét, árát, a választott fizetési és szállítási módokat, a rendelés sorszámát, valamint ezen felül a Felhasználó rendeléssel kapcsolatos megjegyzéseit tartalmazza.

A szerződés létrejötte

A szerződés megkötésére kizárólag csak magyar nyelven történhet. A rendelés leadása elektronikus úton létrejött szerződésnek minősül, amelyre az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvényben foglaltak vonatkoznak. A szerződés a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014 (II.26.) Korm. rendelet hatálya alá tartozik, és szem előtt tartja a fogyasztók jogairól szóló Európai Parlament és a Tanács 2011/83/EU irányelvének rendelkezéseit.

Az automatikus elektronikus visszaigazolás nem jelenti azt, hogy az eladó elfogadta a megrendelésünket és a termék leszállítására kötelezettséget vállalt. A visszaigazoló e-mail, csak azt mutatja meg, hogy a megrendelés az eladóhoz megérkezett. Ez nem jelenti a szerződés létrejöttét. Így egy esetlegesen tévedésből vagy programhiba miatt visszaigazolt kedvezményes ár vagy készlethiány esetén a kereskedő nem kötelezhető a termék leszállítására a visszaigazolásban foglalt feltételekkel.

Az általunk manuálisan megküldött visszaigazoló e-mail által jön létre szerződés a Vásárló és az Eladó között.

A szerződés iktatása

A honlap közreműködésével létrejőtt szerződés nem minősül írásbeli szerződésnek, a Szolgáltató azt nem iktatja, későbbiekben már nem hozzáférhető.

A manuálisan megküldött visszaigazoló e-mail, mely írásbeli szerződésnek minősül kerül általunk megőrzésre.

Számla

A Szolgáltató papíralapú számlát nyomtat, melyet utánvétel esetén a számlázási címre küldi el postán, előreutalás esetén pdf formátumban - e-mailben - továbbítja. (Az e-mail-ben megküldött számlát minden esetben kinyomtatni szükséges.)

Fizetés

- Előre utalással - a vásárló az előre megadott megadott számlaszámra utalja a vételárat.
- Utánvéttel - a fizetendő vételárat és a szállítási költséget a vevő készpénzben a futárnak fizeti az áru átvételekor.
- Készpénzzel - Bólyban.

Átvételi lehetőségek, szállítás

A vásárolt terméket a GLS Futárszolgálat szállítja házhoz. A kiszállítás 8 és 17 óra között hétfőtől péntekig tartó munkanapokon történik. (Hétvégén vagy ünnepnapon történő kiszállítás igénylése esetén felárat számítunk fel.) Amennyiben a vásárló napközben nem tartózkodik otthon, akkor érdemes olyan címet megadni szállítási címként (pl.: munkahely címe), ahol ő maga, vagy az ő általa megbízott személy át tudja venni a csomagot .

A vevő a kézbesítés előtti munkanapon e-mailben tájékoztatást kap a GLS rendszerétől. Ez a tájékoztatás tartalmazza a csomagszámot és az utánvét összegét. A kiszállítás napjának reggelén értesítést kap a címzett, mely tartalmazza a futár telefonszámát, a GLS ügyfélszolgálat telefonszámát és egy 3 órás időablakot a várható kézbesítésről. A kiszállítási kísérlet sikertelensége esetén e-mailes értesítés kerül kiküldésre a címzetteknek. A e-mailben megadott linken keresztül a címzett kiszállítási rendelkezést tud rögzíteni, melyben kérheti a kiszállítást egy új időpontban, egy másik címre, személyes csomagátvételt egy meghatározott listából kiválasztott GLS CsomagPontban. A GLS futárszolgálat háromszor kísérli meg a kézbesítést.

A termék átvételekor a Felhasználó köteles megvizsgálni, hogy a termék sérülésmentesen, hiánytalan állapotban került kézbesítésre. Ha a termék csomagolásán sérülés tapasztalható kérjük ellenőrizze a csomag tartalmát, AMENNYIBEN A SZÁLLÍTÁSBÓL EREDŐEN A TERMÉK IS MEGSÉRÜLT ÍRÁSBELI JEGYZŐKÖNYV FELVÉTELÉT KÉRJE A FUTÁRTÓL! A futárszolgálat által okozott károkért és a hiányzó csomagok 20 napon túli jelzése esetén felelősséget nem vállalunk!

A szállítási költségek minden terméknél külön feltüntetésre kerültek. A szállítási költség a csomag méretétől és súlyától függ, előre utalás esetén: ingyenes.

Szállítási határidő minden termék esetén várhatóan 5-10 munkanap! Ettől eltérő szállítási idő minden esetben feltüntetésre kerül a terméklapon!

Amennyiben a szállítási idő valamilyen okból kifolyólag meghosszabodik, akkor ezt a Szolgáltató jelzi a vásárlónak e-mailben vagy telefonon.

Személyes átvétel: a terméket személyesen Bólyban is át lehet venni, ennek külön költsége nincsen.

Vásárlástól való elállás joga

Elállási jog gyakorlásának menete

Az e pontban foglaltak kizárólag a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személyre vonatkoznak, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz, valamint az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje (a továbbiakban Fogyasztó).

A terméknek, több termék szolgáltatásakor az utoljára szolgáltatott terméknek, a Fogyasztó vagy az általa megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy általi átvételének napjától számított tizennégy (14) napon belül jogosult a szerződéstől indokolás nélkül elállni.

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

Ha a Fogyasztó elállási jogával kíván élni, az elállási szándékát tartalmazó egyértelmű nyilatkozatát köteles eljuttatni (például postán, vagy elektronikus úton küldött levél útján) a jelen ÁSZF 1. pontjában feltüntetett elérhetőségek igénybevételével a Szolgáltató részére. A Fogyasztó felhasználhatja az általunk e-mailben mellékelt elállási nyilatkozatmintát is, vagy a 45./2014.(II.26.) Korm. rendelet 2. számú mellékletet alapján saját maga által készített nyilatkozatmintát. A Fogyasztó határidőben gyakorolja elállási jogát, ha a fent megjelölt határidő lejárta előtt elküldi elállási nyilatkozatát a Szolgáltató részére.

A Fogyasztót terheli annak bizonyítása, hogy elállási jogát a meghatározott rendelkezéseknek megfelelően gyakorolta.

Mindkét esetben a Szolgáltató e-mailben haladéktalanul visszaigazolja a Fogyasztó elállási nyilatkozatának megérkezését.

Írásban történő elállás esetén azt határidőben érvényesítettnek kell tekinteni, ha a Fogyasztó az erre irányuló nyilatkozatát 14 naptári napon belül (akár a 14. naptári napon) elküldi a Szolgáltatónak.

Postai úton történő jelzés alkalmával a postára adás dátumát, e-mail értesítés esetén az e-mail küldésének idejét veszi figyelembe a Szolgáltató a határidő számítás szempontjából. A Fogyasztó levelét indokolt ajánlott küldeményként postára adni, hogy bizonyítható legyen a feladás dátuma.

A Fogyasztó elállás esetén köteles a megrendelt terméket a Szolgáltató címére indokolatlan késedelem nélkül, de legkésőbb elállási nyilatkozatának közlésétől számított 14 napon belül visszaküldeni. A határidő betartottnak minősül, ha a Fogyasztó a 14 napos határidő letelte előtt elküldi (postára adja vagy az általa megrendelt futárnak átadja) a terméket.

Az árunak a Szolgáltató címére történő visszaküldési költsége a Fogyasztót terheli. A Szolgáltatónak az utánvéttel visszaküldött csomagot nem áll módjában átvenni. A termék visszaküldésének költségén túl, az elállás kapcsán a Fogyasztót semmilyen más költség nem terheli.

Ha a Fogyasztó eláll a szerződéstől, haladéktalanul, de legkésőbb a Fogyasztó elállási nyilatkozatának kézhezvételétől számított 14 napon belül a Szolgáltató visszatéríti a Fogyasztó által teljesített valamennyi ellenszolgáltatást, ideértve a fuvarozási (kiszállításért fizetett) költséget is, kivéve azokat a többletköltségeket, melyek azért merültek fel, mert a Fogyasztó a Szolgáltató által felkínált, legolcsóbb szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási módot választott. A Szolgáltató jogosult a visszatérítést mindaddig visszatartani, amíg vissza nem kapta a terméket, vagy a Fogyasztó nem igazolta hitelt érdemlően, hogy azt visszaküldte: a kettő közül a Szolgáltató a korábbi időpontot veszi figyelembe.

A visszatérítés kizárólag átutalással történhet a fogyasztó által megadott bankszámlaszámra, ebből adódóan a Fogyasztót semmilyen többletköltség nem terheli.

A Fogyasztó kizárólag akkor vonható felelősségre a termékben bekövetkezett értékcsökkenésért, ha az a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használat miatt következett be. Fontos tudnia, hogy amennyiben a megvételt követően használatba vette a terméket, már nem állhat el a vásárlástól. A vásárlástól való elállás joga nem termék 14 napos ingyenes használatát biztosítja Önnek, hanem a termék szemrevételezésének lehetőségét, ugyanúgy ahogyan arra egy üzletben vásárolt termék esetében van módja.

Szavatosság

A termék átvétele

A vevő köteles a termék átvételekor a csomagolás sértetlenségét ellenőrizni. Amennyiben a csomagoláson sérülés látható, azt a futár jelenlétében jegyzőkönyvezni kell, és a termék átvétele csak ennek figyelembevételével történhet meg. Utólagos, jegyzőkönyv nélküli reklamációt a csomagolás sérülésére vonatkozóan nem áll módunkban elfogadni.

Kellékszavatosság

A Felhasználó a Szolgáltató hibás teljesítése esetén a vállalkozással szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény rendelkezéseinek megfelelően.

Fogyasztói szerződés esetén a Fogyasztónak minősülő Felhasználó az átvétel időpontjától számított 2 éves elévülési határidő alatt érvényesítheti szavatossági igényeit, azokért a termékhibákért, amelyek a termék átadása időpontjában már léteztek. Két éves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait a Felhasználó érvényesíteni már nem tudja.

Nem a Fogyasztóval kötött szerződés esetén a Felhasználó az átvétel időpontjától számított 1 éves elévülési határidő alatt érvényesítheti szavatossági igényeit.

A Felhasználó – választása szerint – az alábbi kellékszavatossági igényekkel élhet: Kérhet kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha ezek közül a Vásárló által választott igény teljesítése lehetetlen vagy a vállalkozás számára más igénye teljesítéséhez képest aránytalan többletköltséggel járna. Ha a kijavítást vagy a kicserélést a Felhasználó nem kérte, illetve nem kérhette, úgy igényelheti az ellenszolgáltatás arányos leszállítását vagy a hibát a vállalkozás költségére a Felhasználó is kijavíthatja, illetve mással kijavíttathatja vagy – végső esetben – a szerződéstől is elállhat.

Választott kellékszavatossági jogáról a Felhasználó egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban Felhasználó viseli, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra a vállalkozás adott okot.

A Felhasználó köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított kettő hónapon belül közölni.

A Felhasználó közvetlenül a vállalkozással szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét.

A teljesítést (vagyis a kiszállítást, átvételt követő) követő hat hónapon belül felismert hiba esetén vélelmezni kell, hogy a hiba már a teljesítés időpontjában fennállt, kivéve, ha e vélelem a hiba jellegével, vagy a termék természetével összeegyeztethetetlen. A Szolgáltató csak akkor mentesül a szavatosság alól, ha ezt a vélelmet megdönti, vagyis bizonyítja, hogy a termék hibája a Felhasználó részére történő átadást követően keletkezett. Ennek alapján a Szolgáltató nem köteles a Felhasználó kifogásának helyt adni, ha megfelelően bizonyítja, hogy a hiba oka, a termék nem rendeltetésszerű használatának következménye. A teljesítést követő hat hónap elteltével azonban a bizonyítási teher megfordul, vagyis vita esetén a Felhasználónak kell bizonyítania, hogy a hiba már a teljesítés időpontjában fennállt.

Termékszavatosság

Termékszavatosság kizárólag ingó dolog (termék) hibája esetén merülhet fel. Ez esetben a Fogyasztónak minősülő a Felhasználó – választása szerint – az előző pontban meghatározott jogát vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet.

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

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

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

A Felhasználó a termékszavatossági igényét kizárólag az ingó dolog gyártójával vagy forgalmazójával szemben gyakorolhatja.

A termék hibáját termékszavatossági igény érvényesítése esetén a Felhasználónak kell bizonyítania.

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

- a terméket nem üzleti tevékenysége körében gyártotta, illetve hozta forgalomba, vagy

- a hiba a tudomány és a technika állása szerint a forgalomba hozatal időpontjában nem volt felismerhető vagy
- a termék hibája jogszabály vagy kötelező hatósági előírás alkalmazásából ered.

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

Ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és termékszavatossági igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthető. Termékszavatossági igény eredményes érvényesítése esetén azonban a kicserélt termékre, illetve kijavított részre vonatkozó kellékszavatossági igényét a Felhasználó a gyártóval szemben érvényesítheti.

Jótállás

Az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállással kapcsolatban a 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet tartalmaz előírásokat. A rendelet (tárgyi) hatálya csakis az új, Magyarország területén kötött fogyasztói szerződés keretében értékesített és a rendelet mellékletében felsorolt termékekre vonatkozik.

A kormányrendelet mellékletében felsorolt tartós fogyasztási cikkek tekintetében a kötelező jótállás

A. 10.000 Ft-ot elérő, de 100.000 Ft-ot meg nem haladó eladási ár esetén: 1 év

B. 100.000 Ft-ot meghaladó, de 250.000 Ft-ot meg nem haladó eladási ár esetén: 2 év

C. 250.000 Ft-ot meghaladó eladási ár felett: 3 év, melynek kezdő időpontja a termék a Fogyasztónak történő átadásának a napja vagy ha az üzembehelyezést a Szolgáltató vagy annak megbízottja végzi, az üzembehelyezés napja.

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

Ugyanazon hiba miatt a Felhasználó kellékszavatossági és jótállási igényt, illetve termékszavatossági és jótállási igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthet, egyébként viszont a Felhasználó a jótállásból fakadó jogok az e pontban eddig meghatározott jogosultságoktól függetlenül megilletik.

Szavatossági, jótállási igények érvényesítése

A szavatossági igényeit a Felhasználó az alábbi elérhetőségeken érvényesítheti:

Név: Samel Művek Kft.

Levelezési cím: 7754 Bóly, Tokai u. 4.

Telefonszám: 36/70/2139525

E-mail cím: samelbolt@gmail.com

Lehetőség jogérvényesítésre

Panaszügyintézés helye, ideje, módja

A Felhasználó a termékkel vagy a Szolgáltató tevékenységével kapcsolatos fogyasztói kifogásait az alábbi elérhetőségeken terjesztheti elő:

Név: Samel Művek Kft.

Levelezési cím: 7754 Bóly, Tokai u. 4.

Telefonszám: 36/70/213 9525

E-mail cím: samelbolt@gmail.com

A Szolgáltató a szóbeli panaszt, amennyiben arra lehetősége van, azonnal orvosolja. Ha a szóbeli panasz azonnali orvoslására nincs lehetőség, a panasz jellegéből adódóan vagy ha a Felhasználó a panasz kezelésével nem ért egyet, akkor a Szolgáltató a panaszról jegyzőkönyvet – melyet öt évig, a panaszra tett érdemi válaszával együtt - vesz fel.

A Szolgáltató a jegyzőkönyv egy példányát személyesen közölt (üzlethelyiségben) szóbeli panasz esetén helyben a Felhasználónak átadni, vagy ha ez nem lehetséges, akkor az alább részletezett írásbeli panaszra vonatkozó szabályok szerint köteles eljárni.

A Szolgáltató a telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a Felhasználónak legkésőbb az érdemi válasszal egyidejűleg megküldi a jegyzőkönyv másolati példányát.

Minden egyéb esetben a Szolgáltató az írásbeli panaszra vonatkozó szabályok szerint jár el.

A telefonon, vagy más hírközlési eszköz segítségével rögzített panaszt a Szolgáltató egyedi azonosítóval látja el, mely a későbbiekben egyszerűsíti a panasz visszakeresését.

A Szolgáltató a hozzá írásban érkezett panaszt 30 napon belül érdemben megválaszolja. Az intézkedés jelen szerződés értelmében a postára adást jelenti.

A panasz elutasítása esetén a Szolgáltató az elutasítás indokáról tájékoztatja a Felhasználót.

Egyéb jogérvényesítési lehetőségek

Amennyiben a Szolgáltató és a Felhasználó között esetlegesen fennálló fogyasztói jogvita a Szolgáltatóval való tárgyalások során nem rendeződik, az alábbi jogérvényesítési lehetőségek állnak nyitva a Felhasználó számára:

- Panasztétel a fogyasztóvédelmi hatóságnál,
- Békéltető testület eljárásának kezdeményezése; elérhetősége: Baranya Megyei Békéltető Testület
  Címe: 7625 Pécs, Majorosy Imre u. 36.
  Levelezési címe: 7602 Pécs, Pf. 109.
  Telefonszáma: (72) 507-154
  Fax száma: (72) 507-152
  Elnök: Dr. Bodnár József
  E-mail cím: kerelem@baranyabekeltetes.hu, info@baranyabekeltetes.hu
- Bírósági eljárás kezdeményezése
- Online vitarendezési platform, jogviták rendezésére használható: https://ec.europa.eu/consumers/odr

Egyéb

A webáruházunkban leadott minden rendelésre – függetlenül annak módjától (online felületen, e-mailben, telefonon vagy egyéb módon) – az Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF) rendelkezései érvényesek. A megrendelés leadásával a vásárló elfogadja és magára nézve kötelező érvényűnek tekinti az ÁSZF-ben foglaltakat.

ÁSZF, árak módosítása

A Szolgáltató jelen ÁSZFet, a honlapon forgalmazott termékek árait és egyéb feltüntetett árakat nem visszamenőleges hatállyal bármikor módosíthatja, a módosítás a honlapon történő közzétételt követően lép életbe, és csak az életbe lépést követő tranzakciókra érvényes.

Technikai korlátok

A honlapon történő vásárlás feltételezi a Felhasználó részéről az Internet lehetőségeinek és korlátainak ismeretét és elfogadását, különös tekintettel a technikai teljesítményekre és a felmerülő hibákra. A Szolgáltatót nem terheli felelősség, ha bármilyen működési hiba észlelhető az internetes hálózatban, ami megakadályozza a honlap működését és a vásárlást.

Adatvédelmi szabályzat

A szolgáltató adatvédelmi szabályzata a következő címen érhető el: https://samel.unas.hu/shop_help