

Általános Szerződési Feltételek

Szolgáltató adatai

A szolgáltató neve: Bio Egészség Kft.

A szolgáltató székhelye: 1184 Budapest, Lakatos út 36/b

A szolgáltató email címe: info@multi-vitamin.hu

Céjegyzárszáma: 01-09-958034/4

Adószáma: 23277407-2-43

Nyilvántartásba bejegyző hatóság neve: Fővárosi Bíróság, mint Cégbíróság

Telefonszáma: +36-1-255-0555

Bankszámlaszáma: Budapest Bank 10102244-88536700-01004008

Adatvédelmi nyilvántartási száma: NAIH-82339/2014

A szerződés nyelve: magyar

Alapvető rendelkezések

I.A jelen Szabályzatban nem szabályozott kérdésekre és a jelen Szabályzat értelmezésére a magyar jog az irányadó, különös tekintettel a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény („Ptk.”) és az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. (Elker. tv.) törvény, valamint a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet vonatkozó rendelkezéseire. A vonatkozó jogszabályok kötelező rendelkezései a felekre külön kikötés nélkül is irányadók.

A fogyasztóval kötött szerződés írásban megkötött szerződésnek minősül, melyek iktatása a rendelési menetben leírtak szerint teljesül.

II.A jelen Szabályzat 2014. július hó 20. nap napjától hatályos és visszavonásig hatályban marad. A Szolgáltató jogosult egyoldalúan módosítani a Szabályzatot. A módosításokat a Szolgáltató azok hatályba lépése előtt 14 (tizenny) nappal a weboldalakon közzéteszi. Felhasználók a weboldalak használatával elfogadják, hogy rájuk nézve a weboldalak használatával kapcsolatos valamennyi szabályozás automatikusan érvényes.

III.Felhasználó, amennyiben belép a Szolgáltató által üzemeltetett multi-vitamin.hu weboldalra, akkor is, ha nem regisztrált felhasználója a webshopnak, a Szabályzatban foglaltakat magára nézve kötelezőnek ismeri el. Amennyiben a Felhasználó nem fogadja el a feltételeket, nem jogosult a webshop tartalmának megtekintésére.

IV.Szolgáltató fenntart magának minden jogot a weboldal, annak bármely részlete és az azon megjelenő tartalmak, valamint a weboldal terjesztésének tekintetében. Tilos az oldalon megjelenő tartalmak vagy azok bármely részletének letöltése, elektronikus tárolása, feldolgozása és értékesítése a Szolgáltató írásos hozzájárulása nélkül.

Megvásárolható termékek, szolgáltatások köre

I. A kínált termékek az alábbiak szerint kategorizálhatóak:

- Vitaminok
- Táplálékkiegészítők
- Haj és testápolók
- Egyéb termékek

A megjelenített termékek on-line megrendelhetők Magyarország területére és lehetőség van a személyes átvétellel történő vásárlásra is. A termékekre vonatkozóan megjelenített árak forintban értendők, tartalmazzák a törvényben előírt áfát, viszont nem tartalmazzák a házhoz szállítás díját. Csomagolási költséget nem számolunk fel.

II. A webshopban a Szolgáltató részletesen feltünteti a termék nevét, leírását, a termékekről fotót jelenít meg. A termékek adatlapján megjelenített képek eltérhetnek a valóságtól, illusztrációként szerepelhetnek. Nem vállalunk felelősséget a multi-vitamin.hu oldalon megjelenő kép és a termék tényleges kinézete miatti különbözőség miatt.

III. Amennyiben akciós ár kerül bevezetésre, Szolgáltató teljeskörűen tájékoztatja Felhasználókat az akcióról és annak pontos időtartamáról.

Rendelés menete

1. A vásárlás regisztráció nélkül nem lehetséges, gyorsregisztrációval is elvégezhető
2. Felhasználó a megvásárolni kívánt termék alatt elhelyezkedő „kosárba” gombra kattint és a kosárban a termékek rendelési mennyiségét beállítja (darabszámát)
3. Felhasználó bármikor megtekintheti a kosár tartalmát jobb felül a „kosár megtekintése” ikonra kattintva.
4. Amennyiben Felhasználó további terméket szeretne kosárba helyezni, kiválasztja a „Tovább nézelődöm” gombot. Ha nem szeretne további terméket vásárolni, ellenőrzi a megvásárolni kívánt termék darabszámát. A termékek mellett levő „termék törlése” ikonra kattintva törölheti az adott terméket. Mennyiség véglegesítését követően automatikusan frissül a kosár tartalma, ha minden terméket a kosárba helyezett és meg szeretné vásárolni őket, akkor kiválasztja a "Pénztár" gombot.
5. Felhasználó eldönti, már regisztrált vásárlóként szeretne-e belépni, új vásárlóként kíván regisztrálni. Ha korábban már vásárolt áruházunkban, úgy megadja a korábbi regisztráció során megadott e-mail címet és jelszavát. Ha új vásárlóként szeretne regisztrálni, megadja a vásárláshoz szükséges adatokat, amelyeket a rendszer eltárol, és a legközelebbi vásárlás alkalmával már csak be kell jelentkezni. Felhasználó kiválasztja a szállítási címet, majd a szállítási/fizetési módot, melynek típusai a következők: kiszállítás utánvétellel vagy személyes átvétel és helyben történő fizetés (Szent István körút 18., Bartók Béla út 85., Szentmihályi út 131., Lövház utca 12. 1. emelet., Rákóczi út 10.) Amennyiben a webshopban hiba vagy hiányosság lép fel a termékeknél vagy az áraknál, fenntartjuk a jogot a korrekcióra. Ilyen esetben a hiba felismerése vagy 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. A megrendelések minden egyes esetben egyéni megrendelési azonosítóval vannak ellátva, melyek alapján a vásárlók megrendelése iktatásra kerül. A fizetendő végösszeg a megrendelés összesítése és

visszaigazoló levél alapján minden költséget tartalmaz. A csomag a számlát tartalmazza kiszállításkor. Felhasználó köteles a csomagot kézbesítéskor a futár előtt megvizsgálni, és termékeken, csomagoláson észlelt esetleges sérülés esetén köteles jegyzőkönyv felvételét kérni, sérülés esetén a csomagot nem köteles átvenni. Utólagos, jegyzőkönyv nélküli reklamációt Szolgáltató nem fogad el! A csomagok kézbesítése munkanapokon történik 8-17 óra közötti időszakban.

6. A "rendelés jóváhagyása" gombra kattintva tudja elküldeni rendelését.

Adatbeviteli hibák javítása: Felhasználó a megrendelési folyamat lezárása előtt minden esetben vissza tud lépni az előző fázisba, ahol javítani tudja a bevitt adatokat.

1. Felhasználó e-mail-ben a megrendelés elküldését követően visszaigazolást kap. Amennyiben e visszaigazolás Felhasználó megrendelésének elküldésétől számított, a szolgáltatás jellegétől függő elvárható határidőn belül, de legkésőbb 24 órán belül Felhasználóhoz nem érkezik meg, Felhasználó az ajánlati kötöttség vagy szerződéses kötelezettség alól mentesül. A megrendelés és annak visszaigazolása akkor tekintendő a Szolgáltatóhoz, vagy 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.
2. A megrendelések feldolgozása és teljesítése. A megrendelések feldolgozása nyitvatartási időben történik. A megrendelés feldolgozásaként megjelölt időpontokon kívül is van lehetőség a megrendelés leadására, amennyiben az a munkaidő lejártá után történik, az azt követő napon kerül feldolgozásra. Szolgáltató ügyfélszolgálatára minden esetben elektronikus úton visszaigazolja, hogy mikor tudja teljesíteni a megrendelését. Általános teljesítési határidő, a visszaigazolástól számított 7-10 munkanapon belül. Ha Szolgáltató és Felhasználó a teljesítés időpontjában nem állapodtak meg, Szolgáltató Felhasználó felszólításában meghatározott időpontban vagy időn belül, felszólítás hiányában legkésőbb a megrendelésnek Szolgáltatóhoz való megérkezésétől számított harminc napon belül köteles a szerződés szerinti teljesítésre.

Ha Szolgáltató a szerződésben vállalt kötelezettségét azért nem teljesíti, mert nem áll rendelkezésére a rendelt termék, erről haladéktalanul tájékoztatja a Felhasználót és alternatív terméket ajánl. Amennyiben az alternatív terméket Felhasználó nem fogadja el, Szolgáltató a már előre elutalt összeget visszatéríti felhasználónak.

Szolgáltató fenntartja a jogot a már visszaigazolt megrendelések visszautasítására részben, vagy teljes egészben. Részben történő teljesítés kizárólag Felhasználóval történő egyeztetést követően kerülhet sor.

Szolgáltató nem vállal felelősséget az esetleges technikai ismertető, leírások a beszállító, vagy rajta kívül álló okok miatt történő előzetes bejelentés nélküli változása miatt.

Átvételi módok

- Személyes Átvétel

- Házhozszállítás

Fizetési módok

- Fizetés készpénzben (személyes átvételkor, házhozszállítás esetén átvételkor)
- Bankkártyával (személyes átvételkor, elfogadott bankkártyák: MasterCard, Maestro, Visa, Visa Electron, V-PAY, American Express, UnionPay, MasterCard paypass, Maestro paypass)
- Banki átutalással (Megrendelésekor Szolgáltató egy elektronikus díjbekérő számlát küld, melyen feltüntetésre kerülnek az átutaláshoz szükséges adatok: bankszámlaszám, valamint a megrendelési szám, amit a közlemény rovatban kell feltüntetni. A termékek átvétele illetve kiszállítása a pénzügyi teljesítés feldolgozását követően lehetséges, melynek elkészüléséről Szolgáltató e-mailben tájékoztatja Felhasználót.)

Szállítási díjak

Személyes átvétel üzleteinkben: ebben az esetben természetesen nincs szállítási költség. Csomagjainkat a GLS futárszolgálat szállítja ki. Csak Magyarország területére tudunk rendelést kiszállítani.

15 000 Ft-ig 999 Ft
15 000 Ft **felett ingyenes**

Elállás joga

Az Európai Parlament és a Tanács 2011/83/EU számú irányelvének, továbbá a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet szabályozása értelmében Felhasználó a megrendelt termék kézhez vételétől számított 14 napon belül indokolás nélkül elállhat a szerződéstől, visszaküldheti a megrendelt terméket. A vásárló elállási jogát az erre vonatkozó egyértelmű nyilatkozat útján, illetőleg a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 2. számú mellékletében található nyilatkozat-minta felhasználásával gyakorolhatja.

A minta letölthető itt: [link](#)

Az elállási jog gyakorlására nyitva álló idő attól a naptól számított 14 nap elteltével jár le, amelyen Felhasználó, vagy az általa megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy a terméket átveszi. Írásban történő elállás esetén a fogyasztónak elegendő az elállási nyilatkozatot elküldeni 14 napon belül.

A fogyasztó az elállási jogát, a szerződés megkötésének napja és a termék átvétele közötti időszakban is gyakorolhatja.

A boltban történő személyes átvétel nem minősül online vásárlásnak, így erre nem a 14 napos elállási szabály vonatkozik. A termék visszaküldésének költségét a fogyasztónak kell viselnie, a vállalkozás nem vállalja e költség viselését. Az elállási jog gyakorlása esetén a Felhasználót a termék visszajuttatásának költségén kívül más költség nem terheli, Szolgáltató azonban követelheti a nem rendeltetésszerű használatból adódó anyagi kárának megtérítését.

Nem illeti meg az elállási jog Felhasználót olyan nem előre gyártott termék esetében, amelyet a fogyasztó utasítása alapján vagy kifejezett kérésére állítottak elő, vagy olyan termék esetében, amelyet egyértelműen a fogyasztó személyére szabtak.

A fogyasztó szintén nem gyakorolhatja az elállási jogát a szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetében a szolgáltatás egészének teljesítését követően, ha a vállalkozás a teljesítést a fogyasztó kifejezett, előzetes beleegyezésével kezdte meg, és a fogyasztó tudomásul vette, hogy a szolgáltatás egészének teljesítését követően felmondási jogát elveszíti:

- olyan termék vagy szolgáltatás tekintetében, amelynek ára, vagy díja a pénzügyi vállalkozás által nem befolyásolható, az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidő alatt is lehetséges ingadozásától függ;
- romlandó vagy minőségét rövid ideig megőrző termék tekintetében;
- olyan zárt csomagolású termék tekintetében, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontása után nem küldhető vissza;
- olyan termék tekintetében, amely jellegénél fogva az átadást követően elválaszthatatlanul vegyül más termékkel;
- olyan alkoholtartalmú ital tekintetében, amelynek tényleges értéke a vállalkozás által nem befolyásolható módon a piaci ingadozásoktól függ, és amelynek áráról a felek az adásvételi szerződés megkötésekor állapodtak meg, azonban a szerződés teljesítésére csak a megkötéstől számított harmincadik napot követően kerül sor;
- olyan vállalkozási szerződés esetében, amelynél a vállalkozás a fogyasztó kifejezett kérésére keresi fel a fogyasztót sürgős javítási vagy karbantartási munkálatok elvégzése céljából;
- Szolgáltató a termék visszaérkezését követően a fenti jogszabályok értelmében haladéktalanul, de legkésőbb 14 napon belül visszatéríti a kifizetett összeget a Felhasználó részére.

A visszatérítés során az eredeti ügylet során alkalmazott fizetési móddal egyező fizetési módot alkalmazunk, kivéve, ha Felhasználó más fizetési mód igénybevételehez kifejezetten a hozzájárulását adja; e visszatérítési mód alkalmazásából kifolyólag a vásárlót semmilyen többletköltség nem terheli.

Felhasználó köteles az árukat indokolatlan késedelem nélkül, de a szerződéstől való elállására vonatkozó értesítés Szolgáltató részére történő megküldésétől számított 14 napnál semmiféleképpen sem később visszaküldeni Szolgáltató *1184 Budapest, Lakatos út 36/b* címére.

Felhasználó akkor tartja be a határidőt, ha a 14 napos időszak letelte előtt visszaküldi, vagy átadja a termék (eke)t.

A fogyasztó kizárólag a termék visszaküldésének közvetlen költségét viseli.

Felhasználó kizárólag akkor vonható felelősségre az árukban bekövetkezett értékcsökkenésért, ha az az áruk jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükségesétől eltérő kezelés miatt következett be.

A visszatérítést Szolgáltató mindaddig visszatarthatja, amíg vissza nem kapta az áru(ka)t, vagy Felhasználó bizonyítékot nem szolgáltatott arra vonatkozóan, hogy azokat visszaküldte: a kettő közül a korábbi időpontot kell figyelembe venni.

Amennyiben Felhasználó élni szeretne elállási jogával, annak jelzését megteheti Szolgáltató elérhetőségeinek valamelyikén írásban vagy telefonon. Postai úton írásban történő jelzés alkalmával a postára adás időpontját vesszük figyelembe, telefonon történő jelzés alkalmával pedig a telefonon történő jelzését. E-mailben emlékeztetőt küldünk arról, hogy telefonon történt elállását rögzítettük, kérjük, hogy 14 napon belül küldje vissza a terméket utánvéttel a 1184 Budapest, Lakatos út 36/b. címre, mi a termék visszaérkezését követően átutalással vagy készpénzben visszafizetjük Önnek a termék vételárát vagy amennyiben igényli, levásárolhatja annak értékét. Tájékoztatjuk, hogy a termék visszaküldésével járó költséget nem áll módunkban megtéríteni. Postai úton történő jelzés esetén ajánlott küldeményként, csomagként való jelzést fogad el Szolgáltató. A megrendelt terméket postai úton, vagy futárszolgálat segítségével juttathatja vissza Felhasználó Szolgáltató részére.

Felhasználónak kiemelten ügyelnie kell a termék rendeltetészerű használatára, ugyanis a nem rendeltetészerű használatából eredő károknak megtérítése a Felhasználót terheli! A termék visszaérkezését követő tizennégy napon belül a Felhasználó által megadott bankszámlaszámra visszatéríti Szolgáltató a termék vételárát, a szállítási költséggel együtt.

A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet [itt](#) érhető el.

Az Európai Parlament és a Tanács 2011/83/EU számú irányelve [itt](#) érhető el.

Felhasználó egyéb panaszával is megkeresheti Szolgáltatót a jelen Szabályzatban található elérhetőségeken. Az elállási jog nem illeti meg a vállalkozást, azaz az olyan személyt, aki a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körében jár el.

Jótállás, szavatosság, kellékszavatosság

1. Milyen esetben élhet Felhasználó a kellékszavatossági jogával?

Felhasználó webshopot üzemeltető cég hibás teljesítése esetén a vállalkozással szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint.

2. Milyen jogok illetik meg a Felhasználót a kellékszavatossági igénye alapján?

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

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

3. Milyen határidőben érvényesítheti Felhasználó kellékszavatossági igényét?

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

4. Kivel szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét?

Felhasználó a vállalkozással szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét.

5. Milyen egyéb feltétele van kellékszavatossági jogai érvényesítésének?

A teljesítéstől számított hat hónapon belül a kellékszavatossági igénye érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha Felhasználó igazolja, hogy a terméket, vagy a szolgáltatást a webshopot üzemeltető vállalkozás nyújtotta. A teljesítéstől számított hat hónap eltelte után azonban már Felhasználó köteles bizonyítani, hogy az Felhasználó által felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.

Termékszavatosság

6. Milyen esetben élhet Felhasználó a termékszavatossági jogával?

Ingó dolog (termék) hibája esetén Felhasználó – választása szerint – kellékszavatossági vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet.

7. Milyen jogok illetik meg Felhasználót termékszavatossági igénye alapján?

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

8. Milyen esetben minősül a termék hibásnak?

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

9. Milyen határidőben érvényesítheti Felhasználó termékszavatossági igényét?

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

10. Kivel szemben és milyen egyéb feltétellel érvényesítheti termékszavatossági igényét?

Termékszavatossági igényét kizárólag az ingó dolog gyártójával vagy forgalmazójával szemben gyakorolhatja. A termék hibáját termékszavatossági igény érvényesítése esetén Felhasználónak kell bizonyítania.

11.A gyártó (forgalmazó) milyen esetben mentesül termékszavatossági kötelezettsége alól?

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

- a terméket nem üzleti tevékenysége körében gyártotta, vagy 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.

Felhívjuk a figyelmét, hogy ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és termékszavatossági igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthet. Termékszavatossági igényének eredményes érvényesítése esetén azonban a kicserélt termékre, vagy kijavított részre vonatkozó kellékszavatossági igényét a gyártóval szemben érvényesítheti.

Jótállás

12.Milyen esetben élhet Felhasználó a jótállás jogával?

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

13.Felhasználót milyen jogok és milyen határidőn belül illetik meg jótállás alapján?

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 napjával kezdődik.

14.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 a figyelmét, hogy ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és jótállási igényt, vagy termékszavatossági és jótállási igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthet, egyébként viszont Felhasználót a jótállásból fakadó jogok a termék-és kellékszavatosság fejezetekben leírt jogosultságoktól függetlenül megilletik.

15.Szolgáltató nem tartozik jótállással, vagy szavatossággal a természetes felhasználóval szemben származó, továbbá olyan károkért, amelyek a kárveszély átszállása utáni hibás vagy gondatlan

kezelésből, túlzott igénybevételből, vagy a meghatározottól eltérő behatásokból, vagy egyéb, a termékek nem rendeltetésszerű használatából keletkeztek.

A szavatossági igény esetén történő eljárás

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

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

3. A vállalkozás a fogyasztó nála bejelentett szavatossági vagy jótállási igényéről jegyzőkönyvet köteles felvenni.

4. A jegyzőkönyv másolatát haladéktalanul, igazolható módon a fogyasztó rendelkezésére kell bocsátani.

5. Ha a vállalkozás 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.

6. A vállalkozás a jegyzőkönyvet az annak felvételétől számított három évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóság kérésére bemutatni.

7. A vállalkozásnak törekednie kell arra, hogy a kijavítást vagy kicserélést legfeljebb tizenöt napon belül elvégezze

Vegyres Rendelkezések

1. Szolgáltató kötelezettsége teljesítéséhez közreműködőt jogosult igénybe venni. Ennek jogellenes magatartásáért teljes felelősséggel tartozik, úgy, mintha a jogellenes magatartást saját maga követte volna el.

2. Ha a jelen Szabályzat bármely része érvénytelenné, jogtalanná vagy érvényesíthetlenné válik, az a fennmaradó részek érvényességét, jogszerűségét és érvényesíthetőségét nem érinti.

3. Amennyiben Szolgáltató a Szabályzat alapján megillető jogát nem gyakorolja, a joggyakorlás elmulasztása nem tekinthető az adott jogról való lemondásnak. Bármilyen jogról történő lemondás csak az erre vonatkozó kifejezett írásbeli nyilatkozat esetén érvényes. Az hogy a Szolgáltató egy alkalommal nem ragaszkodik szigorúan a Szabályzat valamely lényegi feltételéhez, vagy kikötéséhez nem jelenti azt, hogy lemond arról, hogy a későbbiekben ragaszkodjon az adott feltétel vagy kikötés szigorú betartásához.

4.Szolgáltató és Felhasználó vitás ügyeiket békés úton próbálják rendezni.

Panaszkezelés

1.Áruházunk célja, hogy valamennyi megrendelést megfelelő minőségben, a megrendelő teljes megelégedettsége mellett teljesítsen. Amennyiben Felhasználónak mégis valamilyen panasa van a szerződéssel vagy annak teljesítésével kapcsolatban, úgy panaszát a fenti e-mail címen, vagy levél útján is közölheti.

2.Szolgáltató a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha a vásárló a panasz kezelésével nem ért egyet, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel, s annak egy másolati példányát átadja a vásárlónak. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, s annak egy másolati példányát átadja a vásárlónak.

3.Az írásbeli panaszt az webáruházunk 30 napon belül írásban megválaszolja. A panaszt elutasító álláspontját megindokolja. A válasz másolati példányát 3 évig megőrzi, s azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatja.

4.Panasszal fordulhat a Nemzeti Fejlesztési Minisztérium területileg illetékes járási hivatalához, és a Budapesti Békéltető Testülethez is:

Nemzeti Fejlesztési Minisztérium XVIII. kerületi járási hivatala

Cím: 1181 Budapest, Városház utca 16.

Telefonszám: +36 1 296 1400

E-mail: titkarsag@18kh.bfkh.gov.hu

Nemzeti Fejlesztési Minisztérium XIII. kerületi járási hivatala

Cím: 1139 Budapest, Pap Károly utca 4-6.

Telefonszám: +36 1 896-5302 Fax: +36 1 237 4827

E-mail: titkarsag@13kh.bfkh.gov.hu

Nemzeti Fejlesztési Minisztérium XI. kerületi járási hivatala

Cím: 1113 Budapest, Bocskai út 39-41.

Telefonszám: +36 1 381 1305 Fax: +36 1 3723 401

E-mail: titkarsag@11kh.bfkh.gov.hu

Nemzeti Fejlesztési Minisztérium VII. kerületi járási hivatala

Cím: 1076 Budapest, Garay utca 5.

Telefonszám: +36 1 795 8888

E-mail: titkarsag@07kh.bfkh.gov.hu

Nemzeti Fejlesztési Minisztérium XV. kerületi járási hivatala

Cím: 1153 Budapest, Bácska utca 14.

Telefonszám: +36 1 795 7702 Fax: +36 1 237 4814

E-mail: titkarsag@15kh.bfkh.gov.hu

Nemzeti Fejlesztési Minisztérium II. kerületi járási hivatala
Cím: 1024 Budapest, Margit krt. 47-49.
Telefonszám: +36 1 896 2448 Fax: +36 1 2374885
E-mail: Roka.Sandor@02kh.bfkh.gov.hu

Budapesti Békéltető Testület

székhelye: 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 86
Telefon: 06 (1) 488 21 31

A tárhely-szolgáltató neve: Computer Hungary Bt.
A tárhely-szolgáltató címe: 1078 Budapest, István utca 38.
A tárhely-szolgáltató e-mail címe: ch@computerhungary.hu
A tárhely-szolgáltató weboldala: <http://computerhungary.hu>

"5. 2016. február 15-től lesz elérhető az Európai Bizottság által létrehozott online vitarendezési platform (European Online Dispute Resolution (ODR) Platform), amely a webáruházak és az online vásárlók közötti esetleges jogviták rendezésére jött létre. Az ODR platform a következő linken érhető el: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>
A platform használata regisztrációt igényel az Európai Bizottság rendszerében."