



# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Hatályos: 2026. június 19-től

1. A Szolgáltató adatai
2. Általános tudnivalók, a Felek közötti szerződés létrejötte
3. Vonatkozó jogszabályok
4. A megvásárolható termékek köre, termékismertetés
5. Megrendelés
6. Fizetési és szállítási feltételek
7. Elállási jog, garancia, szavatosság
8. Panaszügyintézés és jogérvényesítési lehetőségek
9. Szerzői jogok
10. Egyéb

Jelen Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: ÁSZF) a Moono Jewelry Design tulajdonosa Schandl Nikolett E.V. (székhelye: 6100 Kiskunfélegyháza, Halasi út 3/A., adószáma: 56443873-1-23, továbbiakban: Szolgáltató) és az általa a jelen weboldalon ([www.moonojewelry.com](http://www.moonojewelry.com)) nyújtott elektronikus kereskedelmi szolgáltatásokat igénybe vevő Ügyfél (a továbbiakban: Ügyfél) jogait és kötelezettségeit tartalmazza. (Szolgáltató és Ügyfél a továbbiakban együttesen: Felek).

## 1. A Szolgáltató adatai

**Cégnév:** Schandl Nikolett E.V.

**Székhely:** 6100 Kiskunfélegyháza, Halasi út 3/A

**Telephely:** 1024 Budapest, Margit krt. 73.

**Levelezési cím:** 6100 Kiskunfélegyháza, Halasi út 3/A

**Nyilvántartási szám:** 55090317

**Adószám:** 56443873-1-23

**Képviselő:** Schandl Nikolett

**Telefonszám:** +36 70 269 3880

**Ügyfélszolgálat:** +36 70 269 3880

**E-mail:** hello@moonjewelry.com

**Honlap:** www.moonjewelry.com

**Bankszámlaszám:** 11773322-01825002

**Tárhelyszolgáltató adatai:**

Wix.com LTD, PO box 40190 San Francisco, CA United States

## **2. Általános tudnivalók, a Felek közötti szerződés létrejötte**

A jelen ÁSZF hatálya kiterjed a Magyarország területén nyújtott minden olyan elektronikus kereskedelmi szolgáltatásra, amely a [www.moonjewelry.com](http://www.moonjewelry.com) weboldalon (a továbbiakban: Weboldal) található elektronikus áruházon (a továbbiakban: Webshop) keresztül történik.

A [www.moonjewelry.com](http://www.moonjewelry.com) oldalon található webshopban történő vásárlás kizárólag elektronikus úton lehetséges a jelen ÁSZF-ben meghatározott módon.

A Felek közötti szerződés a megrendelő adatlap valamennyi kötelezően kitöltendő mezőjének kitöltését, és a beírt adatok ellenőrzését követően, a "Rendelés feladása" ikonra kattintás megerősítésével kezdődik. A megrendelés emailban történő visszaigazolás után jön létre. A Felek között ily módon – magyar nyelven – létrejött szerződés írásba foglalt szerződésnek minősül.

Az Ügyfél a megrendelése véglegesítése előtt köteles megismerni a jelen ÁSZF rendelkezéseit. A webshopon keresztül történő vásárlással az Ügyfél elfogadja a jelen ÁSZF rendelkezéseit, és az ÁSZF maradéktalanul az Ügyfél és a Szolgáltató között létrejövő szerződés részét képezi.

A jelen ÁSZF rendelkezéseit a Szolgáltató a vonatkozó jogszabályok keretei között jogosult megváltoztatni. Az ÁSZF esetleges módosítása a honlapon történő megjelenéstől érvényes. Az esetleges változtatások a már addig létrejött szerződéseket (visszaigazolt megrendeléseket) nem érintik.

### 3. Vonatkozó jogszabályok

#### **A Szerződésre 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 (PTK);

151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet az egyes 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

### 4. A megvásárolható termékek köre, termékismertetés

A Moono Jewelry Design termékei egyedi, kézzel készített divatékszerek. Az ékszerek alapanyagairól részletes tájékoztató a termékek bemutató oldalán található a webshopban.

A Moono ékszerek mindennapos használatra alkalmasak a használati útmutató betartása mellett. Rendeltetészerű használatra vonatkozó szabályok:

#### **Az ékszereket nem lehet viselni az alábbi esetekben:**

- Fizikai jellegű munkavégzéskor
- Sportolás, intenzív mozgást igénylő szabadidős tevékenység során
- Úszás, fürdés, zuhanyzás, kézmosás, mosogatás közben
- Gyógyfürdőben, uszodában, strandon, szaunázás vagy szolárium közben

#### **Óvni kell az alábbiaktól:**

- Vegyi anyagokkal, tisztítószerekkel való érintkezéstől
- Erős napfénytől, egyéb erős hőhatástól, nedvességtől, mechanikai hatásoktól
- Bármilyen krémtől, kozmetikumtól, parfümtől

**Tisztítás:** Az ékszerek száraz, puha ruhával, kendővel tisztíthatóak.

## 5. Megrendelés

A webshopban a megrendelés bárki számára elérhető, nem kötött regisztrációhoz.

A vételár mindig a kiválasztott termék alatt feltüntetett összeg. Az árak forintban értendők. A Szolgáltató alanyi adómentes ÁFA értékesítés szempontjából, így az áraknak ÁFA tartalma nincs. A termékek vételára nem tartalmazza a kiszállítás költségét. Az árváltoztatás jogát fenntartjuk.

Amennyiben a Szolgáltató minden gondossága ellenére hibás ár kerül a Webshop felületére, különös tekintettel a nyilvánvalóan téves, pl. a termék közismert, általánosan elfogadott vagy becsült árától jelentősen eltérő, esetleg rendszerhiba miatt megjelenő "0" Ft-os vagy "1" Ft-os árra, akkor a Szolgáltató nem köteles a terméket hibás áron szállítani, hanem felajánlhatja a helyes áron történő szállítást, amelynek ismeretében az Ügyfél elállhat vásárlási szándékától.

A webshopban szereplő minden ékszer egyedileg készül a megrendelés véglegesítése, és a vételár választott fizetési móddal történő rendezése után. Az ékszerek elkészítési ideje 2-5 munkanap, melyről a Szolgáltató a termékek leírásában minden esetben tájékoztatja az Ügyfelet. Az ékszerek megrendelésével az Ügyfél elfogadja a 2-5 munkanapos elkészítési határidőt, és tudomásul veszi, hogy a szállítás csak ezt követően kezdődik.

A kiválasztott ékszerek megrendelését a Bevásárlókosár funkciónál teheti meg az Ügyfél. A vásárlás befejezésekor a szállítási és számlázási információk megadása után küldhető el véglegesen a megrendelés. A megrendelést a Szolgáltató a weboldalon keresztül csak akkor fogadja el, ha az Ügyfél a megrendeléshez szükséges valamennyi megjelölt mezőt maradéktalanul kitölti. A Szolgáltatót az Ügyfél által tévesen és/vagy pontatlanul megadott rendelési adatokra visszavezethető szállítási késedelemért, illetve egyéb problémáért, hibáért semminemű felelősség nem terheli.

Az Ügyfél a megrendelés megerősítésével kijelenti, hogy a jelen Általános Szerződési Feltételeket elfogadja és magára nézve kötelezőnek ismeri el. A rendelés beérkezéséről automatikus értesítést, visszaigazolást küld a Szolgáltató az Ügyfélnek emailben. Amennyiben e visszaigazolás az ajánlat elküldésétől számított 48 órán belül az Ügyfél részére nem érkezik meg, akkor a Szolgáltató ajánlati kötöttsége, illetve az Ügyfél bármilyen kötelezettsége minden további feltétel nélkül, automatikusan megszűnik.

A beérkezett rendelések feldolgozása után a Szolgáltató egy újabb emailben értesíti az Ügyfelet a csomag elkészültéről és a szállítás várható idejéről.

## 6. Fizetési és szállítási feltételek

### 6.1. Fizetési módok:

#### Banki előre utalás:

Az utaláshoz szükséges minden információ megtalálható a Weboldalon az Információk menüpont alatt, valamint a rendelést visszaigazoló e-mailben.

A rendelés leadásától számított 5 munkanapon belül van lehetőség a tranzakció lebonyolítására, ellenkező esetben a rendelés lemondottnak minősül és törlésre kerül.

A webshopban megtalálható ékszerek többségét csak a rendelés leadását követően készítjük, ezért a személyes átvétellel kért rendelések esetén is csak banki előre utalással van lehetőség fizetni. A rendelések az utalás beérkezését követően kerülnek összekészítésre, és leadásra a Prizma Designer Store-ban.

#### Online fizetési módok:

A Moono Jewelry Design webáruházban az alábbi online fizetési módok érhetők el a Stripe rendszerén keresztül:

- Bankkártyás fizetés (Visa, Mastercard, American Express)
- Apple Pay
- Google Pay

Az online fizetés során a Stripe, mint külső szolgáltató, titkosítva kezeli az ügyfelek fizetési adatait. Az adatokat a Moono Jewelry Design nem tárolja és nem fér hozzájuk. Az Apple Pay és Google Pay szolgáltatások használata esetén a tranzakció lebonyolítása az Apple Inc. és a Google LLC rendszerein keresztül történik, amelyek megfelelnek az európai adatvédelmi követelményeknek (GDPR 46. cikk – megfelelő garanciák).

**A Stripe, Apple Pay és Google Pay adatvédelmi szabályzatai elérhetők az alábbi linkeken:**

- [Stripe Adatvédelmi Irányelvek](#)
- [Apple Pay Adatvédelmi Irányelvek](#)
- [Google Pay Adatvédelmi Irányelvek](#)

### **Adatvédelmi megfelelés:**

A fizetési szolgáltatók megfelelő technikai és szervezési intézkedéseket alkalmaznak a személyes adatok védelme érdekében (GDPR 32. cikk – az adatkezelés biztonsága). A Moono Jewelry Design és a fizetési szolgáltatók közötti adatfeldolgozási viszony a GDPR 28. cikke szerinti adatfeldolgozói megállapodáson alapul.

### **Hibás tranzakció vagy visszatérítés menete:**

Az online fizetés során fellépő technikai hiba vagy téves tranzakció esetén az Ügyfélnek joga van visszatérítést igényelni, amely a Stripe rendszeren keresztül történik. Az elállási jog gyakorlása esetén a visszatérítés legkésőbb 14 napon belül megtörténik (45/2014. (II.26.) Korm. rendelet 23. §).

## **6.2. Szállítási módok:**

### **6.2.1. Szállítás Magyarországon belül:**

#### **1. MPL házhozszállítás - 1.990 Ft**

A megrendelt termék házhozszállítása a Magyar Posta segítségével történik. A szállítási költség minden házhozszállítással történő megrendelés esetén egységesen 1.990 Ft.

A csomag érkezéséről a kiszállítást végző harmadik fél sms-ben vagy e-mailben értesíti a címzettet.

#### **A postázás határideje:**

Az ékszerek a megrendelést követően a vételár megfizetése, és a Szolgáltató számlájára való jóváírását követően készülnek, az elkészítés ideje 2-5 nap munkanap. A csomagok feladása hetente egyszer történik, ezt követően az MPL által vállalt szállítási időn belül megérkezik a címzetthez.

#### **2. Átvétel FoxPost csomagautomatában - 990 Ft**

Csomagautomatában történő átvétel esetén a FoxPost csomagautomata címét az erre kijelölt FoxPost / MPL csomagautomata címe mezőben kell megadni. Ebben az esetben a szállítási cím megegyezik a számlázási címmel, tehát a szállítási címhez a a számlázási címet kérjük megadni. Szállítási költség ebben az esetben egységesen 990 Ft.

A csomag érkezéséről a kiszállítást végző harmadik fél sms-ben és e-mailben értesíti a címzettet.

#### **3. Átvétel MPL csomagautomatában - 990 Ft**

Csomagautomatában történő átvétel esetén az MPL csomagautomata címét az erre kijelölt FoxPost / MPL csomagautomata címe mezőben kell megadni. Ebben az esetben a szállítási cím megegyezik a számlázási címmel, tehát a szállítási címhez a számlázási címet kérjük megadni. Szállítási költség ebben az esetben egységesen 990 Ft.

A csomag érkezéséről a kiszállítást végző harmadik fél sms-ben és e-mailben értesíti a címzettet.

#### 4. Személyes átvétel - ingyenes

Személyes átvételre kizárólag Budapesten, a **PRIZMA Designer Store** nyitvatartási idejében van lehetőség.

**Cím:** 1024 Budapest, Margit krt. 73. (bejárat a Kis Rókus u. felől)

**Nyitvatartás:** H-P: 11-19, Szo: 11-15, V: zárva

Új csomagok leadása minden héten hétfőn történik, a Szolgáltató e-mail üzenetben értesíti az Ügyfelet, ha a rendelése elkészült, és a csomag átvehető személyesen.

#### 6.2.2. Nemzetközi szállítás:

A Moono Jewelry nemzetközi szállítást is kínál a következő országokba:

	Országok	Csomagautomata		Házhozszállítás	
1. zóna	Csehország, Szlovákia, Románia	1 990 Ft	Packeta	2 990 Ft	Packeta
2. zóna	Ausztria, Németország, Lengyelország, Horvátország, Szlovénia, Írország	3 490 Ft	DPD	3 990 Ft	DPD
3. zóna	Belgium, Hollandia, Luxemburg, Franciaország, Spanyolország, Portugália, Lettország, Litvánia, Svédország	5 190 Ft	DPD	5 990 Ft	DPD
4. zóna	Olaszország, Dánia, Finnország, Észtország, Görögország			8 190 Ft	DPD

## 7. Elállási jog, garancia, szavatosság

### 7.1. Elállási jog

Ön 14 napon belül jogosult indokolás nélkül elállni a szerződéstől a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 20. § szerint.

Az elállási határidő attól a naptól számított 14 nap elteltével jár le, amelyen Ön vagy az Ön által megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy a terméket átveszi.

Ha Ön elállási jogával élni kíván, elállási szándékát tartalmazó egyértelmű nyilatkozatát köteles eljuttatni **postán, vagy elektronikus úton küldött levél útján** az alábbi címre:

**6100 Kiskunfélegyháza, Halasi út 3/A**

**hello@moonjewelry.com**

**+36 70 269 3880**

Vagy elállási szándékát jelezheti a **weboldalon található Elállás a szerződéstől űrlap kitöltésével**. Az űrlap elérhető az Információk / Elállás a szerződéstől menüpont alatt, vagy a láblécben található Elállás a szerződéstől szövegre kattintva.

#### **Nyilatkozat-minta postai úton küldött elálláshoz:**

**Címzett:** Schandl Nikolett E.V.

**Cím:** 6100 Kiskunfélegyháza, Halasi út 3/A

Alulírott/ak kijelentem/kijelentjük, hogy gyakorlom/gyakoroljuk elállási/felmondási jogomat/jogunkat az alábbi termék/ek adásvételére irányuló szerződés tekintetében:

Szerződéskötés időpontja /átvétel időpontja:

A fogyasztó(k) rendeléskor megadott neve:

A fogyasztó(k) címe:

A fogyasztó(k) rendeléskor megadott e-mail címe:

Elérhetőség, amelyen keresztül a visszaküldés részleteit egyeztetni tudjuk:

Rendelési azonosító:

Mire vonatkozik az elállás: (a megfelelő rész aláhúzendó)

- A teljes rendelésre
- A rendelés egyes termékeire

Amennyiben csak egyes termékekre vonatkozik az elállás, kérjük a visszaküldeni kívánt termék(ek) nevét a rendelést visszaigazoló e-mail alapján sorolja fel, hogy egyértelműen be tudjuk azonosítani őket.

A vételárat az alábbi bankszámlaszámra kérem visszautalni:

A fogyasztó(k) aláírása: (kizárólag papíron tett nyilatkozat esetén)

Kelt

-----

## **AZ ELADÓ KÖTELEZETTSÉGEI A FOGYASZTÓ ELÁLLÁSA ESETÉN**

### **Az Eladó visszatérítési kötelezettsége**

Ön határidőben gyakorolja elállási jogát, ha a fent megjelölt határidő lejárta előtt elküldi elállási nyilatkozatát.

Az elállás joghatásai

Ha Ön eláll ettől a szerződéstől, legkésőbb az Ön elállási nyilatkozatának kézhezvételétől számított 14 napon belül visszatérítjük az Ön által teljesített valamennyi ellenszolgáltatást, ideértve a fuvarozási költséget is. A visszatérítés során az eredeti ügylet során alkalmazott fizetési móddal egyező fizetési módot alkalmazunk, de a fogyasztó kifejezett beleegyezése alapján az Eladó a visszatérítésre más fizetési módot is alkalmazhat, de a fogyasztót ebből adódóan semmilyen többletdíj nem terhelheti. A Fogyasztó által hibásan és/vagy pontatlanul megadott bankszámlaszám vagy postai cím következtében történő késedelem miatt az Eladót felelősség nem terheli.

### **Visszatartási jog**

A visszatérítést mindaddig visszatartjuk, amíg vissza nem kaptuk a terméket, vagy Ön nem igazolta, hogy azt visszaküldte: a kettő közül a korábbi időpontot kell figyelembe venni. Ön köteles számunkra a terméket indokolatlan késedelem nélkül, de legkésőbb elállási nyilatkozatának közlésétől számított 14 napon belül visszaküldeni vagy átadni. A határidő betartottnak minősül, ha a 14 napos határidő letelte előtt elküldi a terméket. A termék visszaküldésének közvetlen költségét Ön viseli.

## **A FOGYASZTÓ KÖTELEZETTSÉGEI ELÁLLÁSA VAGY FELMONDÁSA ESETÉN**

## **A termék visszaszolgáltatása**

Ha a fogyasztó a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 22. §-nak megfelelően eláll a szerződéstől, köteles a terméket haladéktalanul, de legkésőbb az elállás közlésétől számított 14 napon belül visszaküldeni, illetve az Eladónak vagy az Eladó által a termék átvételére meghatalmazott személynek átadni. A visszaküldés határidőben teljesítettnek minősül, ha a fogyasztó a terméket a határidő lejárta előtt elküldi.

## **A termék visszaszolgáltatásával kapcsolatos közvetlen költségek viselése**

A fogyasztó viseli a termék visszaküldésének közvetlen költségét. A terméket az Eladó által megadott címre, vagy előre egyeztetett csomagautomatába kell visszaküldeni.

## **TERMÉKVISSZAKÜLDÉS MENETE**

1. Elállási nyilatkozat elküldése e-mailben, postán vagy a weboldalon található Elállás a szerződéstől űrlap kitöltésével 14 napon belül
2. Termék gondos becsomagolása minden tartozékával együtt (erre a célra használható az általunk küldött csomagolás, doboz is)
3. Lezárt csomag elküldése postai úton vagy a fogyasztó által rendelt futár szolgáltatással a visszaküldés során egyeztetett Eladó által megadott címre vagy csomagautomatába. Vagy a csomag személyes átadása az Eladó részére előre egyeztetett helyszínen és időpontban.
4. Termék visszaszolgáltatása után vagy a termék elküldéséről kapott igazolás után Eladó visszaszolgáltatja a vásárlás összegét.

## **7.2. Kellékszavatosság, termékszavatosság, jótállás**

### **Jótállás (garancia)**

A kötelező jótállás szabályait a 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet tartalmazza, amely kizárólag a rendeletben meghatározott tartós fogyasztási cikkekre vonatkozik.

A Moono Jewelry által forgalmazott kézzel készített divatékszerek nem tartoznak a rendeletben felsorolt, kötelező jótállás alá eső termékkörbe, ezért ezekre a termékekre kötelező jótállás (garancia) nem vonatkozik.

A divatékszerek emellett rendeltetésüknél fogva fokozottan ki vannak téve a használatból eredő természetes kopásnak, mechanikai hatásoknak és külső környezeti tényezőknek, ezért a jogszabály nem sorolja őket a kötelező jótállás alá tartozó tartós fogyasztási cikkek közé.

A jótállás hiánya nem érinti a Vásárlót a jogszabály alapján megillető kellékszavatossági és termékszavatossági jogokat.

## **Kellékszavatosság**

A Szolgáltató hibás teljesítése esetén a Vásárló a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint kellékszavatossági igényt érvényesíthet.

A Vásárló elsősorban kijavítást vagy kicserélést kérhet, kivéve, ha az lehetetlen vagy a Szolgáltató számára aránytalan többletköltséggel járna. Amennyiben a kijavítás vagy kicserélés nem lehetséges, a Vásárló megfelelő árleszállítást kérhet, illetve a jogszabályban meghatározott feltételek fennállása esetén elállhat a szerződéstől.

A Vásárló a hibát annak felfedezését követően köteles haladéktalanul jelezni a Szolgáltató felé. A hiba felfedezésétől számított két hónapon belül közölt hibát késedelem nélkül közölni kell tekinteni.

A kellékszavatossági igény a teljesítés időpontjától számított két évig érvényesíthető.

Szavatossági igényét a Vásárló az ellenérték megfizetését igazoló bizonylat (számla vagy nyugta) bemutatásával érvényesítheti.

## **Termékszavatosság**

Ingó dolog hibája esetén a fogyasztónak minősülő Vásárló választása szerint kellékszavatossági vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet.

Termékszavatossági igényként a hibás termék kijavítása vagy kicserélése kérhető.

A termékszavatossági igény a termék gyártó általi forgalomba hozatalától számított két éven belül érvényesíthető.

## **A szavatosság körébe tartozó hibák**

A Szolgáltató felelőssége kizárólag az olyan hibákra terjed ki, amelyek oka a termékben már az átadás időpontjában is fennállt (például gyártási vagy anyaghiba).

Amennyiben a Vásárló hibát észlel a terméken, kérjük, hogy a lehető legrövidebb időn belül vegye fel a kapcsolatot a Szolgáltatóval, és lehetőség szerint küldjön fényképet, valamint rövid leírást a hibáról, hogy annak kivizsgálása gyorsabban megtörténhessen.

## A szavatosság nem terjed ki

A szavatosság nem érvényesíthető különösen az alábbi esetekben:

- nem rendeltetésszerű használatból eredő sérülések;
- törés, szakadás, deformáció;
- vízzel, nedvességgel vagy vegyi anyagokkal való érintkezés következtében kialakult oxidáció, elszíneződés vagy egyéb károsodás;
- parfüm, hajlakk, testápoló, szappan vagy egyéb kozmetikai készítmények által okozott felületi elváltozások;
- a mindennapi használat során természetesen bekövetkező kopás, karcosodás vagy elszíneződés;
- nem megfelelő tárolásból vagy kezelésből eredő károk;
- a termék házilag javításából vagy átalakításából eredő hibák.

A részletes használati és ápolási tudnivalókat a Használati útmutató tartalmazza.

## 8. Panaszügyintézés és jogérvényesítési lehetőségek

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

- Telefon: +36 70 269 3880
- Internet cím: [www.moonojewelry.com](http://www.moonojewelry.com)
- E-mail: [hello@moonojewelry.com](mailto:hello@moonojewelry.com)

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 másolatát 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 közzéteirésére 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 öt 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 a Szolgáltató és a fogyasztó között esetlegesen fennálló fogyasztói jogvita a tárgyalások során nem rendeződik, az alábbi jogérvényesítési lehetőségek állnak nyitva a fogyasztó számára:

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 járási hivatalok látják el, ezek listája itt található: <http://jarasinfo.gov.hu/>

**Bírósági eljárás:** az 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 1952. évi III. törvény rendelkezései szerint.

**Békéltető testület:** az Ügyfél jogosult a 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.

Ennek keretében fennáll a vállalkozásoknak a békéltető testület felhívására történő válaszirat megküldési kötelezettsége, továbbá kötelezettségként kerül rögzítésre a békéltető testület előtti megjelenési kötelezettség („meghallgatáson egyezség létrehozatalára feljogosított személy részvételének biztosítása”).

Amennyiben a vállalkozás székhelye vagy telephelye nem a területileg illetékes békéltető testületet működtető kamara szerinti vármegyébe van bejegyezve, a vállalkozás együttműködési kötelezettsége a fogyasztó igényének megfelelő írásbeli egyezségkötés lehetőségének felajánlására terjed ki.

A fenti együttműködési kötelezettség megszegése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság rendelkezik hatáskörrel, amely alapján a jogszabályváltozás következtében a vállalkozások jogsértő magatartása esetén kötelező bírságkiszabás alkalmazandó, bírságtól való eltekintésre nincs lehetőség. A fogyasztóvédelemről szóló törvény mellett módosításra került a kis- és középvállalkozásokról szóló törvény vonatkozó rendelkezése is, így a kis- és középvállalkozások esetén sem mellőzhető majd a bírság kiszabása.

A bírság mértéke kis- és középvállalkozások esetén 15 ezer forinttól 500 ezer forintig terjedhet, míg a számviteli törvény hatálya alá tartozó, 100 millió forintot meghaladó éves nettó árbevétellel rendelkező, nem kis- és középvállalkozás esetén 15 ezer forinttól, a vállalkozás éves nettó árbevételének 5%-áig, de legfeljebb 500 millió forintig terjedhet. A kötelező bírság bevezetésével a jogalkotó a békéltető testületekkel való együttműködés

nyomatékosítását, illetve a vállalkozásoknak a békéltető testületi eljárásban való aktív részvételének biztosítását célozza.

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. a fogyasztó nevét, lakóhelyét vagy tartózkodási helyét,
- b. a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozás nevét, székhelyét vagy érintett telephelyét,
- c. ha a fogyasztó az illetékességet az illetékes békéltető testület helyett kérelmezett testület megjelölését,
- d. a fogyasztó álláspontjának rövid leírását, az azt alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait,
- e. a fogyasztó nyilatkozatát arról, hogy a fogyasztó az érintett vállalkozással közvetlenül megkísérelte a vitás ügy rendezését
- f. 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,
- g. a testület döntésére irányuló indítványt,
- h. 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: <http://www.bekeltetes.hu/index.php?id=testuletek>

### **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 eszközt.

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>

## **9. Szerzői jogok**

A szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvény (továbbiakban: Sztj.) 1. § (1) bekezdése értelmében a weboldal szerzői műnek minősül, így annak minden része szerzői jogi védelem alatt áll. Az Sztj. 16. § (1) bekezdése alapján tilos a weboldalon található grafikai és szoftveres megoldások, számítógépi programalkotások engedély nélküli felhasználása, illetve bármely olyan alkalmazás használata, amellyel a weboldal, vagy annak bármely része módosítható. A weboldalról és annak adatbázisából bármilyen anyagot átvenni a jogtulajdonos írásos hozzájárulása esetén is csak a weboldalra való hivatkozással, forrás feltüntetésével lehet. A jogtulajdonos: Schandl Nikolett E.V.

## **10. Egyéb**

### **10.1. 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 az alkalmazandó rendelkezései érvényesek.

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

## **10.2. A termékek lényeges tulajdonságaira vonatkozó tájékoztatás**

A honlapon a megvásárolható termékek lényeges tulajdonságairól az egyes termékeknél szereplő leírásokban adunk tájékoztatást. A termékoldalon található adatok tájékoztató jellegűek! A képek esetenként illusztrációk, a színek nem mindig felelnek meg a valóságnak!

## **10.3. Az adatbeviteli hibák javítása - Felelősség a megadott adatok valóságáért**

Az Ügyfélnek a megrendelés során a megrendelés véglegesítése előtt folyamatosan lehetősége van az általa bevitt adatok módosítására (a böngészőben a vissza gombra kattintva az előző oldal nyílik meg, így akkor is javíthatóak a bevitt adatok). Az Ügyfél felelőssége, hogy az általa megadott adatok pontosan kerüljenek bevitelre, hiszen az Ügyfél által megadott adatok alapján kerül számlázásra, illetve szállításra a termék. Az Ügyfél a megrendelésével tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató jogosult az Ügyfél hibás adatbeviteléből, a pontatlanul megadott adatokból eredő minden kárát és költségét az Ügyfélre hárítani. A Szolgáltató a pontatlan adatbevitel alapján történő teljesítésért felelősségét kizárja. Felhívjuk a figyelmét arra, hogy a rosszul megadott e-mail cím vagy a postafiókhoz tartozó tárhely telítettsége a visszaigazolás kézbesítésének hiányát eredményezheti és meggátolhatja a szerződés létrejöttét.

## **10.4. Eljárás hibás ár esetén**

Előfordulhat, hogy – pl. technikai hiba miatt - hibás ár szerepel a honlapon. Hibás ár esetén a megrendelést (az Ügyfél ajánlatát) a hibás áron nem áll módunkban elfogadni, és nem vagyunk kötelesek a terméket hibás áron értékesíteni. Hibás áron történő ajánlattétel esetén nem jön létre szerződés közöttünk. Amennyiben az Ügyfél hibás áron tesz ajánlatot, a rendszer azt automatikusan visszaigazolja, ez azonban nem minősül az ajánlat elfogadásának a részünkről. Hibás áron történő Ügyfél általi ajánlattétel (megrendelés) esetén a Szolgáltató felhívja az Ügyfél figyelmét a helyes árra, és felajánlhatja a helyes áron történő szerződéskötést. Az Ügyfél a hibás ár helyett a Szolgáltató által közölt helyes áron nem köteles ajánlatot tenni, és szerződést kötni. Ez esetben nem jön létre szerződés a felek között.

## **10.5. Jogfenntartás, tulajdonjogi kikötés**

Előfordulhat, hogy a honlapon szereplő egyes termékek elkészítése már nem lehetséges, gyártása vagy egyes alapanyagok gyártása már megszűnt. Erre tekintettel fenntartjuk a jogot a már visszaigazolt megrendelések visszautasítására részben, vagy teljes egészben. Részben történő teljesítés kizárólag az Ügyféllel történő egyeztetést követően kerülhet sor. A termék vételárának előre történő kiegyenlítése esetén visszautalásra kerül az összeg az Ügyfél részére 5 munkanapon belül.