

# Általános Szerződési és Felhasználási feltételek

Kérjük, amennyiben vásárlója, illetve aktív felhasználója kíván lenni Webáruházunknak, figyelmesen olvassa el az Általános Szerződési Feltételeinket és kizárólag abban az esetben vegye igénybe szolgáltatásainkat, amennyiben minden pontjával egyetért, és kötelező érvényűnek tekinti magára nézve. Vásárláskor az Általános Szerződési és Felhasználási feltételek elfogadása szerződési nyilatkozat megtétel, amely az Üzemeltető javára teljesítendő fizetési kötelezettséget von maga után. A vásárlási folyamat tehát fizetési kötelezettséggel járó megrendelés. Jelen dokumentum nem kerül iktatásra, nem minősül írásban kötöttnek, kizárólag elektronikus formában kerül megkötésre, későbbiekben nem kereshető vissza, magatartási kódexre nem utal. A szerződés nyelve magyar, más nyelven nem elérhető.

A webáruház működésével, megrendelési, és szállítási folyamatával kapcsolatosan felmerülő kérdések esetén a lent megadott elérhetőségeinken állunk rendelkezésére!

## **A szerződés lényeges tulajdonságai az alábbiak szerint határozhatóak meg:**

- Üzemeltetői adatok ismertetése
- Megvásárolható termékek, szolgáltatások körének bemutatása
- A kínált termékek kategória besorolása
- Rendelési információk ismertetése
- A megrendelések feldolgozásával kapcsolatos információk
- A rendelés és a szerződéskötés lépéseinek bemutatása
- A megrendelt termék / házhozszállítás díjának fizetésének ismertetése
- Házhozszállítással kapcsolatos információk, tudnivalók bemutatása
- Házhozszállítás díjszabásáról szóló tájékoztató
- Rendelés módosítása, visszavonása
- Felhívás a csomagok átvételével kapcsolatosan
- Szavatossági, jótállási tudnivalók
- Az elállási jog ismertetése
- Elállási jog gyakorlásának menetéről szóló tájékoztató
- pénzvisszafizetési garanciával kapcsolatos információk, tudnivalók
- Értékesítés utáni ügyfélszolgálat és egyéb szolgáltatások
- Adatkezelési információk

## **Üzemeltetői adatok**

Cégnév: Lexura Kereskedelmi és Szolgáltató Kft.

Székhely: 1113 Budapest, Bartók Béla út 72

Cégjegyzék szám: 01-09-921209

Kibocsájtó cégbíróság: Fővárosi Bíróság mint Cégbíróság

Adószám: 14815089-2-43

Kamarai tagság: Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara

Képviselő személy: Kovács Ágnes

Telefonos elérhetőség: (06) 70 / 452-6848

Elektronikus elérhetőség: [joy@joyzone.hu](mailto:joy@joyzone.hu)

Adatkezelés nyilvántartási számai: NAIH-88721/2015, NAIH-88722/2015

Tárhely szolgáltató: Tárhely.Eu Kft. (1144 Budapest, Ormánság u 4.)

Tárhely szolgáltató elérhetőség: e-mail: support@tarhely.eu, tel.: +36 1 789 2 789

Fogyasztói kifogások és szerviz pontunk címe: Lexura Kft. 1027 Budapest, Horvát u. 2-12

## **Megvásárolható termékek, szolgáltatások köre**

Webáruházunkban női, férfi és gyermek ruházatot, lábbeliket és egyéb divat kiegészítőket, valamint otthon kategóriába sorolható termékeket kínálunk. A megjelenített termékek a Webáruházban, telefonon vagy e-mailben rendelhetőek meg, házhozszállítással.

## **A kínált termékek az alábbiak szerint kategorizálhatóak:**

- Női ruházat
- Férfi ruházat
- Gyermek ruházat
- Otthon

A termékekre vonatkozóan megjelenített árak tartalmazzák a törvényben előírt áfát, azonban nem minden esetben tartalmazzák a házhozszállítás díját. Külön csomagolási költség nem kerül felszámításra!

## **Rendelési információk**

A vásárlás regisztráció nélkül is lehetséges. A regisztráció - bár nem szükséges - számos előnnyel bír: a rendelésének állapota nyomon követhető, gyorsabb, egyszerűbb lesz a továbbiakban a vásárlás. Legközelebb elegendő csak a kosár tartalmát összeállítani, sőt, egy kattintással újrendelhetők a korábban megvásárolt termékek.

A megrendeléseket a fent megadott telefonon és elektronikus elérhetőségeken is fogadjuk. Minden esetben e-mailben visszaigazolást küldünk a rendelés részleteiről, továbbá a távollevők között kötött szerződésekről szóló szabályozás értelmében tájékoztatjuk a megrendelőt a szállító cég adatairól, továbbá az elállási jogról, illetve arról, hogy a megrendelés leadásával szerződés köttetik az eladó, és a megrendelő között. Jelen szerződést elektronikus formában csatoljuk a visszaigazoló e-mailhez.

## **A megrendelések feldolgozása**

A megrendelések feldolgozása munkanapokon 18 óráig történik. A megrendelés feldolgozásaként megjelölt időponton túl is van lehetőség a megrendelés leadására, amennyiben az a munkaidő lejártá után történik, az azt követő munkanapon kerül feldolgozásra.

Általános teljesítési határidő utánvét esetén a visszaigazolástól, egyéb esetben a pénzügyi teljesítéstől számított 1-10 munkanapon belül. Amennyiben ez nem lehetséges, ügyfélszolgálatunk minden esetben telefonon vagy e-mailben visszaigazolja, hogy mikor tudja teljesíteni a megrendelését. Ha az új teljesítési határidő nem lenne megfelelő, természetesen minden további nélkül elállhat a megrendeléstől/szerződéstől.

A termékek adatlapján megjelenített képek eltérhetnek a valóságostól, bizonyos esetekben illusztrációként szerepelnek. Cégünk nem vállal felelősséget az esetleges technikai ismertető változása miatt, amennyiben azt a beszállító előzetes bejelentés nélkül változtatja meg.

A megrendelés visszaigazolását követően hiteles elektronikus számlát állítunk ki, melyet a rendelés leadásakor megadott e-mail címre továbbítunk. Amennyiben papír alapú

számlát szeretne kapni, kérjük jelezze a fenti elérhetőségeink valamelyikén!

Fenntartjuk a jogot a már visszaigazolt megrendelések visszautasítására részben, vagy teljes egészben. Részben történő teljesítésre kizárólag a megrendelővel történő egyeztetést követően kerülhet sor! A termék vételárának előre történő kiegyenlítése esetén visszautalásra kerül az összeg (vagy részösszeg) a küldőjének. A kapcsolódó számlát helyesbítjük/jóváírjuk.

## **A rendelés és a szerződéskötés lépéseinek bemutatása**

### **TERMÉKEK KIVÁLASZTÁSA**

Az általunk forgalmazott termékeket kategorizálva találja. A kategóriák, alkategóriák gyors navigációját a fejlécben található menüpontok teszik lehetővé. Ha ezek közül valamelyikre rákattint, kilistázódik az összes termék, ami az adott kategóriában szerepel. Lehetőség van kulcsszavak, kifejezések segítségével a kereső mező (a fejlécben, jobb oldalt) használatával megtalálni a kívánt terméket. A termékek listáját a baloldali sávban található "Szűrés" panel segítségével szűkítheti kategória, méret, szín, ár vagy egyéb szempont szerint.

Az (al)kategóriába tartozó termékek lista formában jelennek meg, ebben a nézetben az áru képe, a rövid leírása, az elérhető színek és az ára látható. A színt jelölő négyzetre kattintva a kiválasztott színnek megfelelő kép válik láthatóvá. A webáruházban szereplő fogyasztói árak bruttó árak (az áfát már tartalmazzák) és magyar forintban vannak feltüntetve.

A termék nevére vagy képére kattintva annak részletes leírása jelenik meg. Itt az összes kép nagy méretben is elérhető, a gyors áttekintő blokk után a termék részletes leírása olvasható. Itt van lehetőség a terméket összehasonlításra kijelölni vagy kívánságlistára tenni, valamint a kosárba helyezni.

### **VÁSÁRLÁS A WEBÁRUHÁZBAN**

#### **1. lépés - Termék kosárba helyezése**

A termék megvásárlása a terméklapon lehetséges ("Kosárba rak" gombbal). Ha egynél többre van szüksége, a terméklapon a mennyiséget állítsa be a kívánt értékre. A mennyiségek utólag módosíthatóak. Néhány termék esetében bizonyos tulajdonságokat (pl. méret, szín, stb.) ki kell választani. Némely tulajdonság (pl. kiegészítő extra) többletköltséget jelent, ami természetesen ugyanitt kerül feltüntetésre. A "Kosárba rak" gombra rákattintva az adott termék belekerül a kosárba, és megjelenik a kosarának tartalma.

#### **2. lépés - Lehetőségek a kosárban**

A kosár tartalma a vásárlás során folyamatosan látható a fejléc jobboldalán ("Kosár"). Ha egy terméket behelyez a kosárba, automatikusan a kosár oldalára kerül. Itt lehetőség van a termék tulajdonságainak módosítására ("Paraméterek módosítása" link), a mennyiség megváltoztatására, és a kosárból való eltávolításra (kis kuka ikon az utolsó oszlopban). A mennyiségek változtatása után kattintson a "Bevásárlókosár frissítése" gombra. Ha szeretne mást is vásárolni, válassza ki a kategóriák vagy a kereső funkció segítségével a terméket, majd helyezze a kosárba a fent leírt módon. Ha az összes, Ön számára szükséges terméket a kosárba tette, válassza ki a kívánt szállítási módot (ugyanitt kerül feltüntetésre a hozzá tartozó szállítási díj), majd klikkeljen a "Tovább a pénztárhoz" gombra a jobb oldalon. Ugyanez érhető el a jobb felső "Kosár" ikonra, majd a "Pénztár" gombra kattintva.

#### **3. lépés - Rendelési adatok megadása a pénztárban**

A pénztárban két lehetőség nyílik Ön előtt: Vendégként rögzíti a megrendelését, vagy egyúttal regisztrál is a webáruházba. A regisztráció - bár nem szükséges - számos előnnyel bír: a rendelésének állapota nyomon követhető, gyorsabb, egyszerűbb lesz a továbbiakban a vásárlás. Legközelebb elegendő csak a kosár tartalmát összeállítani, nincs szükség a számlázási, szállítási adatokat újból begépelni. Sőt, egy kattintással újrendelhetők a korábban megvásárolt termékek. Ha már regisztrált Webáruházunkban, a "Bejelentkezés" résznél adja meg e-mail címét és jelszavát. A megrendeléshez felülről lefelé haladva az alábbi adatok megadására van szükség: számlázási adatok, szállítási adatok, szállítási mód, fizetési mód. Kérjük, hogy ezeket az adatokat pontosan adja meg (különös tekintettel az e-mail címre és telefonszámra, szállítási adatokra), hogy a csomagot megfelelően kézbesíthessük. Az adatok módosíthatóak, ha valamin változtatni szükséges, csak lépjen vissza a megfelelő szintre (a szint fejlécére vagy a "Módosít" linkre, vagy a jobb oldali rendelés összesítő blokkban a kívánt elem melletti "MÓDOSÍT" linkre kattintva). Ha az előző szinten szükséges módosítani, kattintson a "Vissza" gombra. A jobboldali összesítőben láthatók az eddig rögzített adatok. Az adatok kitöltése után a "Rendelés áttekintése" pontban találja a megrendelés összesítőjét: a termékeket, a mennyiséget, a fogyasztói árat, a szállítási költséget és a fizetendő végösszeget.

#### **4. lépés - Rendelés elküldése**

A "Rendelés áttekintése" pontban kérjük, hogy ellenőrizze még egyszer a kosár tartalmát és a megadott adatait. Ha bármelyik módosításra szorul, csak kattintson a "Kosár módosítása" vagy a rendelési adatok megfelelő szintjére. A "Rendelés áttekintése" pont alján található a jelen szerződés elfogadását tanúsító "Elfogadom az ÁSZF-et" jelölőnégyzet, melyet a rendelés elküldése előtt be kell pipálnia. Ha mindent rendben talál, a rendelését a lap alján található "Rendelés elküldése" gombra kattintva adhatja le, mely az Ön oldaláról az utolsó lépés a szerződés létrejöttéhez. Ha Paypal fizetési módot választott, átirányítjuk a Paypal oldalára. A fizetési adatokat (pl. hitelkártya adatok) itt kell megadni, ezekhez a Webáruház nem fér hozzá. A Paypal oldalán a fizetés véglegesítése után visszakerül a Webáruház oldalára, ahol tájékoztatjuk a sikeres megrendelésről és fizetésről, vagy hiba esetén a hiba természetéről.

#### **5. lépés - Visszaigazolás**

Ha megrendelését elküldte, pár percen belül kapni fog erről egy automatikus visszaigazoló e-mailt, ami tartalmazza a rendelésének részleteit, csatolmányként jelen szerződést, és igazolja, hogy megrendelése megérkezett hozzánk. Ekkor jön létre az Üzemeltető és a Vásárló közötti szerződés. Amennyiben ezt az e-mailt néhány órán belül sem kapja meg, kérjük, lépjen kapcsolatba munkatársunkkal. Átmeneti készlethiány előfordulhat, ha valamelyik termék esetleg nincs raktáron, azonnal felvesszük Önnel a kapcsolatot!

#### **A megrendelt termék / házhozszállítás díjának fizetésének módja**

Az alábbi fizetési lehetőségek közül választhat:

- Banki előre utalás
- Utánvét
- PayPal

Banki utalást választva a visszaigazoló e-mailben feltüntetett bankszámlaszámunkra legyen kedves elutalni a rendelés végösszegét. Kérjük, 8 napon belül gondoskodjon az utalásról! Ellenkező esetben úgy tekintjük, hogy elállt a vásárlástól, rendelését töröljük. Az összeg számlánkon történő jóváírásáról a rendeléskor megadott e-mail címre küldünk tájékoztatót.

utánvét esetén a rendelés ellenértékét kiszállításkor, a futárnak fizeti meg.

PayPal esetén az összeg azonnal megérkezik.

#### Fizetés PayPal-el

Ezt a fizetési módot választva a Paypal biztonságos, SSL tanúsítvánnyal rendelkező oldalára továbbítjuk. Itt meg kell adnia a Paypal azonosítókat (e-mail cím, jelszó), majd a rendelés áttekintése és a fizetés véglegesítése után visszakerül a Webáruház oldalára, ahol tájékoztatjuk a sikeres megrendelésről és fizetésről, vagy hiba esetén a hiba természetéről.

A fizetendő végösszeg a megrendelés összesítője és visszaigazoló levél alapján minden költséget tartalmaz.

#### Házhozszállítással kapcsolatos információk

Utánvétes rendelés esetén 0-9 munkanapon belül küldjük ki elsőbbségivel a csomagot, a feladást követő munkanapon várható a megérkezése.

Banki utalás és PayPal esetén az összeg jóváírásától számított 0-9 munkanapon belül küldjük ki elsőbbségivel a csomagot, a feladást követő munkanapon várható a megérkezése.

A csomag feladásáról és várható megérkezéséről a rendeléskor megadott e-mail címre küldünk tájékoztatót.

Minden termékünket gondosan becsomagoljuk. A Magyar Posta Zrt.-vel állunk szerződésben, a csomagokat minden esetben nyomon követhetően és elsőbbségivel adjuk fel, az árut az MPL futár fogja meghozni. A csomagok kézbesítése munkanapokon történik 8-18 óra közötti időszakban. Amennyiben ebben időszakban nem tartózkodik otthon, szállítási címként célszerű (amennyiben van rá lehetősége) munkahelyi címet megadni. Ha kézbesítéskor nem tartózkodik a megadott címen, a Magyar Posta Zrt. értesítőt dob be. A csomag az értesítésen feltüntetett helyen, az ott szereplő határidőig vehető át. **Az át nem vett csomagok szállítási költségét a megrendelőre terheljük!**

Kérjük, a csomagot kézbesítéskor a futár előtt szíveskedjék megvizsgálni, és a csomagoláson észlelt sérülés vagy hiányzó termék esetén kérje jegyzőkönyv felvételét és ne vegye át a csomagot. **Ilyen típusú, jegyzőkönyv nélküli reklamációt nem áll módunkban elfogadni!**

#### Házhozszállítás díjszabása

Az ország egész területére az alábbi díjak érvényesek:

- Ingyenes, ha a rendelés több mint 15 000 Ft összértékű, és banki utalást vagy PayPal fizetést választ.
- 980 Ft (áfával), ha banki utalással, vagy PayPal fizetéssel szeretne élni, de az áruk összértéke nem haladja meg a 15 000 Ft-ot.
- 990 Ft (áfával) utánvét esetén.

#### Rendelés módosítása, visszavonása

A rendelést a szerződés létrejötte után (a rendelés elektronikus visszaigazolása után) módosítani, vagy visszavonni az alábbiak figyelembe vételével van lehetőség:

A rendelés módosítására, visszavonására a teljesítésig (a termék feladásáig) van lehetősége. A teljesítés bekövetkeztéről minden esetben tájékoztatjuk a rendeléskor megadott elektronikus elérhetőségén. A teljesítés után már csak az elállási/felmondási jogával (lásd alább) tud élni.

A módosítási, visszavonási igényét kérjük, írásban (szerviz pontunk címére vagy a fenti e-mail címre) jelezze! Az igényben térjen ki nevére és a rendelés azonosítójára, a módosítás/visszavonás természetére.

A módosítási igényt hamarosan visszaigazoljuk a vásárláskor megadott e-mail címre. Módosításkor/visszavonáskor a rendelését minden esetben sztorozzuk, a kapcsolódó számlát jóváírjuk. Módosításkor egy új megrendelés és szerződés jön létre, új rendelési azonosítóval. Az új (módosított) megrendelést Önnek kell kezdeményeznie a webáruházban, a fent részletezett lépések alkalmazásával. Ezt követően az új (módosított) megrendelés lép érvénybe, a korábbi (módosítandó) érvényét veszti.

## **Felhívás utánvétes csomagok átvételével kapcsolatosan**

Az át nem vett csomagok esetén a szállítás díját a megrendelőre terheljük, újra küldését kizárólag az ellenérték előre történő átutalása esetén áll módunkban ismételten elindítani!

## **Garancia, szavatosság, jótállás**

A webáruházunkban forgalmazott termékek tekintetében hibás teljesítés esetén szavatosságra vonatkozó igényét a Ptk 2013. évi V. törv. szavatossággal kapcsolatos szabályozása és a 19/2014. (IV. 29.) NGM rendeletben foglaltak szerint kezeljük.

### **A kellékszavatosságról, a termékszavatosságról szóló tájékoztató**

#### **1. Kellékszavatosság**

*Milyen esetben élhet Ön a kellékszavatossági jogával?*

Ön az Üzemeltető hibás teljesítése esetén a vállalkozással szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint.

*Milyen jogok illetik meg Önt kellékszavatossági igénye alapján?*

Ön - választása szerint-az alábbi kellékszavatossági igényekkel élhet: Kérhet kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha az ezek közül az Ön által választott igény teljesítése lehetetlen vagy a vállalkozás számára más igénye teljesítéséhez képest aránytalan többletköltséggel járna. Ha a kijavítást vagy a kicserélést nem kérte, illetve nem kérhette, úgy igényelheti az ellenszolgáltatás arányos leszállítását vagy a hibát a vállalkozás költségére Ön is kijavíthatja, illetve mással kijavíttathatja vagy - végső esetben - a szerződéstől is elállhat. Választott kellékszavatossági jogáról egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban Ön viseli, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra a vállalkozás adott okot.

*Milyen határidőben érvényesítheti Ön kellékszavatossági igényét?*

Ön 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. Használt dolog esetén ez a határidő egy év.

*Kivel szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét?*

Ön a vállalkozással szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét.

*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 Ön igazolja, hogy a terméket, illetve a

szolgáltatást az Üzemeltető vállalkozás nyújtotta. A teljesítéstől számított hat hónap eltelte után azonban már Ön köteles bizonyítani, hogy az Ön által felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.

## **2. Termékszavatosság**

*Milyen esetben élhet Ön a termékszavatossági jogával?*

Ingó dolog (termék) hibája esetén Ön - választása szerint - az 1. pontban meghatározott jogát vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet.

*Milyen jogok illetik meg Önt termékszavatossági igénye alapján?*

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

*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.

*Milyen határidőben érvényesítheti Ön termékszavatossági igényét?*

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

*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 Önnek kell bizonyítania.

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

### **A szavatosság érvényesítésének lépései**

A szavatossági igényt minden esetben jelezze munkatársunknak az "Üzemeltetői adatok" pontban megadott telefonszámon, e-mail címen vagy írásban a "Fogyasztói kifogások és szerviz pontunk címe"-re küldött levélben! Az ügyintézéshez szükséges az alábbi ["Jegyzőkönyv a fogyasztó panaszról"](#) dokumentum kitöltése. A kitöltött és aláírt dokumentumot mellékelje a visszaküldött termék mellé, majd juttassa el Szerviz pontunk címére! Munkatársunk a lehető leghamarabb felveszi Önnel a kapcsolatot és kiegészíti a jegyzőkönyvet, melyből egy aláírt példányt megküld Önnek.

A szavatossági igény elfogadása esetén az érvényesíteni kívánt jognak megfelelően javítást, cserét, vételár csökkentést, pénzvisszafizetést biztosítunk 15 napon belül.

Amennyiben a szavatossági igényt nem tudjuk elfogadni, a fogyasztó az alábbi vitarendezési mechanizmusokat veheti igénybe problémája orvoslására:

A fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testületekhez való fordulás.

A békéltető testületek székhelye, telefonos elérhetősége, internetes elérhetősége és levelezési címe:

Baranya Megyei Békéltető Testület

Cím: 7625 Pécs, Majorossy I. u. 36.,

telefon: +36-72/507-154, fax: +36-72/507-152, 20/283-3422

e-mail: bekelteto@pbkik.hu

Bács-Kiskun megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Békéltető Testület

Cím: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.

Telefon: 06-76-501-500

Fax: 06-76-501-538

Békés megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Békéltető testület

Cím: 5600 Békéscsaba, Penza ltp. 5.

Telefon: 06-66-324-976

Fax: 06-66-324-976

Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető Testület

Cím: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.

Telefon: 06-46-501-091, 501-870

Fax: 06-46-501-099

E-mail: kalna.zsuzsa@bokik.hu

Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Budapesti Békéltető Testület

Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.

Telefon: 06-1-488-2131

Fax: 06-1-488-2186

E-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu

Csongrád megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Békéltető Testület

Cím: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.

Telefon: 06-62-554-250/118

Fax: 06-62-426-149

E-mail: bekelteto.testulet@csmkik.hu

Fejér megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Békéltető Testület

Telefon: 06-22/510-310; 22-510-323

Fax: 06-22-510-312

e-mail: fmkik@fmkik.hu; mariann.jakab@fmkik.hu

Győr-Moson-Sopron megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület

Cím: 9021 Győr, Szent István út 10/a.

Telefon: 06-96-520-217

Fax: 06-96-520-218

email: bekelteto@gymkik.hu

Hajdú-Bihar megyei Békéltető Testület

Székhely: 4025 Debrecen, Petőfi tér 10.

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

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

Fax: 06-52-500-720

E-mail: bekelteto@hbkik.hu



Heves megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület  
Cím: 3300 Eger, Faiskola út 15.  
Telefon: 06-36-429-612/122  
Fax: 06-36-323-615  
E-mail: eniko.kovacs@hkik.hu

Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület  
Cím: 5000 Szolnok, Verseggy park. 8. III. emelet 305.-306. szoba.  
e-mail: bekeltetotestulet@jnszmkik.hu  
telefon: 20/373-2570

Komárom-Esztergom megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Békéltető Testület  
Cím: 2800 Tatabánya, Fő tér 36.  
Telefon: 06-34-513-027  
Fax: 06-34-316-259  
Email: kemkik@kemkik.hu  
web: www.kemkik.hu  
<http://kem-bekeltetes.webnode.hu>

Nógrád Megyei Békéltető Testület  
Cím: 3100 Salgótarján, Alkotmány u. 9/A  
Telefon: 06-32-520-860  
Fax: 06-32-520-862  
E-mail: nkik@nkik.hu  
Web: www.nkik.hu

Pest Megyei Békéltető Testület  
Cím: 1119 Budapest, Etele út 59-61. II. emelet 240.  
Levelezési cím: 1364 Budapest, Pf.: 81  
Telefon: 06-1-269-0703  
Fax: 06-1-269-0703

Somogy Megyei Békéltető Testület  
Cím: 7400 Kaposvár, Anna u. 6.  
Telefon: 06-82-501-00006-82-501-000  
Fax: 06-82-501-046

Szabolcs-Szatmár-Bereg megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Békéltető Testület  
Cím: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.  
Telefon: 06-42-311-544  
Fax: 06-42-311-750

Tolna Megyei Békéltető Testület  
Cím: 7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25.  
Telefon: 06-74-411-661  
Mobil: 0630-6370-047  
Fax: 06-74-411-456  
E-mail: kamara@tmkik.hu

Vas megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület  
Cím: 9700 Szombathely, Honvéd tér 2.  
Telefon: 06-94-312-356  
Fax: 06-94-316-936  
Pergel Bea Békéltető Testületi munkatárs  
e-mail: pergel.bea@vmkik.hu

Veszprém Megyei Békéltető Testület  
Cím: 8200 Veszprém, Radnóti tér 1. Pf.: 220  
Telefon: 06-88-429-008, 08-88-814-111  
Minden héten kedden 8-13 óra között közvetlenül hívható: 88/814-121  
Fax: 06-88-412-150  
E-mail: bekelteto@veszpremikamara.hu

Zala Megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület  
Cím: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi u. 24.  
Telefon: 06-92-550-513  
Fax: 06-92-550-525  
E-mail: zmbekelteto@zmkik.hu

Az Üzemeltetőt a békéltető testületi eljárásban fennálló, a 2015. évi CXXXVII. törvény 29.§ (11) és (12) bekezdésében meghatározott együttműködési kötelezettség terheli:

"(11) A vállalkozást a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli. Ennek keretében köteles a (8) bekezdésben rögzített tartalommal, az ott említett határidőn belül válaszirátát megküldeni a békéltető testület számára és a meghallgatáson egyezség létrehozatalára feljogosított személy részvételét biztosítani. Amennyiben a vállalkozás székhelye vagy telephelye nem a területileg illetékes békéltető testületet működtető kamara szerinti megyébe van bejegyezve, a vállalkozás együttműködési kötelezettsége a fogyasztó igényének megfelelő írásbeli egyezségkötés lehetőségének felajánlására terjed ki."

"(12) A (11) bekezdésben meghatározott együttműködési kötelezettségét megsértő vállalkozásról a békéltető testület értesíti a székhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatóságot."

Az Üzemeltető a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi a békéltető testületi eljárást.

A fogyasztó az alábbi alternatív vitarendezési mechanizmust is igénybe veheti problémája orvoslására:

Online vitarendezési platform

Az Európai Parlament és a Tanács 2013. május 21-i 524/2013/EU rendelete a fogyasztói jogviták online rendezéséről (továbbiakban: OVR) felhatalmazása alapján az Európai Bizottság létrehozott egy európai online vitarendezési platformot az Európai Unióban tartózkodási hellyel rendelkező fogyasztók és az Európai Unióban letelepedett szolgáltatók közötti, online szolgáltatási szerződésekből eredő kötelezettségekkel kapcsolatban felmerülő jogviták bírósági eljárásán kívüli rendezésére.

Amennyiben a fogyasztó és Üzemeltető között létrejött online szerződéssel kapcsolatban fogyasztói jogvita merül fel, a fogyasztó 2016. február 15-től bárhol az Európai Unió területéről elérheti az Európai Unió online vitarendezési platform honlapját, ahol a jogvita bírósági eljárásán kívüli rendezését kezdeményezheti.

Az online vitarendezési platform elektronikus linkje <http://ec.europa.eu/odr>

A vitarendezési folyamat elindításához a fogyasztónak regisztrálnia kell az Európai Bizottság által működtetett elektronikus felületen. Az európai online vitarendezési platform elérhető az Európai Unió összes hivatalos nyelvén, többek között magyarul is.

## **Elállás joga**

A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló, 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet szabályozása értelmében Ön 14 napon belül jogosult indokolás nélkül elállni e szerződéstől. Hasonlóképpen, ha a szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés

esetén a szerződés teljesítése megkezdődött, Ön jogosult 14 napon belül indokolás nélkül felmondani a szerződést.

Az elállási/felmondási 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/felmondási jogával élni kíván, elállási/felmondási szándékát tartalmazó egyértelmű nyilatkozatát köteles eljuttatni (például postán a szerviz pontunk címére, vagy e-mailben a fent megadott elektronikus elérhetőségünkre). Postai úton történő jelzés esetén feltétlenül ajánlott küldeményként adja fel jelzését, így tudja igazolni a postára adás dátumát.

Ebből a célból felhasználhatja a mellékelt elállási/felmondási [nyilatkozat-mintát](#) is.

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

Ha Ön eláll ettől a szerződéstől, haladéktalanul, de legkésőbb az Ön elállási nyilatkozatának kézhezvételétől számított 14 napon belül visszatérítjük az Ön által teljesített valamennyi ellenszolgáltatást, ideértve a fuvarozási költséget is (kivéve azokat a többletköltségeket, amelyek amiatt merültek fel, hogy Ön az általunk felkínált, legolcsóbb szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási módot választott.) A visszatérítés során az eredeti ügylet során alkalmazott fizetési móddal egyező fizetési módot alkalmazunk, kivéve, ha Ön más fizetési mód igénybevételéhez kifejezetten a hozzájárulását adja; e visszatérítési mód alkalmazásából kifolyólag Önt semmilyen többletköltség nem terheli.

A visszatérítést mindaddig visszatarthatjuk, amíg vissza nem kaptuk a terméket, vagy Ön nem igazolta, hogy azt visszaküldte: a kettő közül a korábbi időpontot kell figyelembe venni.

Ön köteles a terméket indokolatlan késedelem nélkül, de legkésőbb elállási nyilatkozatának közlésétől számított 14 napon belül visszaküldeni szerviz pontunk címére. A határidő betartottnak minősül, ha a 14 napos határidő letelte előtt elküldi a terméket. Fontos, hogy a termék visszaszolgáltatásával kapcsolatban felmerülő költségek Önt terhelik, a portósan vagy utánvétellel küldött csomagokat cégünknek nem áll módjában átvenni!

Ön kizárólag akkor vonható felelősségre a termékben bekövetkezett értékcsökkenésért, ha az a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használat miatt következett be.

Kivonat a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendeletről:

20. § (1) Az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között kötött szerződés esetén a fogyasztót a (2) bekezdésben meghatározott határidőn belül indokolás nélküli elállási jog illeti meg. Olyan üzlethelyiségen kívül kötött és távollévők között kötött szerződés esetén, amely szolgáltatás nyújtására irányul, ha a 13. § vagy a 19. § szerinti nyilatkozat megtételét követően a teljesítés megkezdődik, a fogyasztót a (2) bekezdésben meghatározott határidőn belül indokolás nélküli felmondási jog illeti meg. (2) A fogyasztó az (1) bekezdés szerinti elállási vagy felmondási jogát a) termék adásvételére irányuló szerződés esetén aa) a terméknek, ab) több termék adásvételekor, ha az egyes termékek szolgáltatása eltérő időpontban történik, az utoljára szolgáltatott terméknek, ac) több tételből vagy darabból álló termék esetén az utoljára szolgáltatott tételnek vagy darabnak, ad) ha a terméket meghatározott időszakon belül rendszeresen kell szolgáltatni, az első szolgáltatásnak, a fogyasztó vagy az általa megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy általi átvételének napjától; b) szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetében a szerződés megkötésének napjától számított tizennégy napon belül gyakorolhatja. (3) A (2) bekezdés a) pontjában foglaltak nem érintik a fogyasztó azon

jogát, hogy az e §-ban meghatározott elállási jogát a szerződés megkötésének napja és a termék átvételének napja közötti időszakban is gyakorolja.

A törvény további részleteinek megtekintése itt:

[http://net.jogtar.hu/jr/gen/hjegy\\_doc.cgi?docid=A1400045.KOR](http://net.jogtar.hu/jr/gen/hjegy_doc.cgi?docid=A1400045.KOR)

### **Elállási jog gyakorlásának menete**

Ha Ön elállási/felmondási jogával élni kíván, töltsse ki az alábbi [nyilatkozatot](#).

A nyilatkozatot a fenti határidő előtt küldje el postán (ajánlott levélként) a szerviz pontunk címére, vagy e-mailben a fent megadott elektronikus elérhetőségünkre.

A nyilatkozat beérkezéséről haladéktalanul visszajelzést küldünk a vásárláskor megadott e-mail címére.

Küldje vissza a terméket szerviz pontunk címére, legkésőbb elállási nyilatkozatának közlésétől számított 14 napon belül.

Haladéktalanul, de legkésőbb az Ön elállási nyilatkozatának kézhezvételétől számított 14 napon belül visszatérítjük az Ön által teljesített valamennyi ellenszolgáltatást.

A visszatérítést mindaddig visszatarthatjuk, amíg vissza nem kaptuk a terméket, vagy Ön nem igazolta, hogy azt visszaküldte.

### **Pénzvisszafizetési garancia**

A törvényben előírt elállási jog biztosításán túlmenően cégünk pénzvisszafizetési garanciát vállal az alább részletezett feltételekkel:

A pénzvisszafizetési garancia jogának érvényesítésének feltételei, tájékoztatója, érvényesítésének lépései mindenben megegyeznek az előző pontban (elállás joga) foglaltakkal, azzal a különbséggel, hogy a fogyasztónak a termék átvételétől számított 30 naptári nap áll rendelkezésre az elállási/felmondási igény bejelentésére.

### **Értékesítés utáni ügyfélszolgálat és egyéb szolgáltatások**

Az értékesítést követően is rendelkezésére állunk a fenti elérhetőségeken, a használat során felmerült újabb kérdések, észrevételek esetén kollégáink készséggel nyújtanak segítséget.

### **Adatkezelés**

#### **ADATVÉDELMI NYILATKOZAT**

Adatvédelmi nyilatkozatunkat külön dokumentumban ismerheti meg: [Adatkezelési tájékoztató](#)

A jelen általános szerződési feltételekben nem szabályozott kérdésekben a polgári törvénykönyv, a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II.26.) kormányrendelet, és az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. tv. rendelkezései az irányadók.

A webáruház oldalainak böngészésével, továbbá megrendelésének rögzítésével elfogadja a Lexura Kft. általános szerződési feltételeit, továbbá adatkezelési elveit.