

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK HONLAPON TÖRTÉNŐ MEGRENDELÉS ESETÉRE

1. Bevezetés

Az alább részletezett Általános Szerződési Feltételek, mint Általános Vásárlási Feltételek (továbbiakban ÁSZF) egymással kölcsönös szerződésben álló felekre (továbbiakban: a Felek) vonatkozik, amennyiben a Vevő a megrendelését a jelen ÁSZF-ben megjelölt honlapon keresztül bonyolítja.

A fentiek szerint jelen ÁSZF egyrészről a Yellow Melone Bt.-re, mint eladóra (továbbiakban: az Eladó), másrészről a Yellow Melone Bt.-től árut vagy szolgáltatást vásárlóra, illetve a <http://www.eleskarma.com> honlap (továbbiakban: a Honlap) használóra, (továbbiakban: Vevő), amennyiben Vevő a 2013. évi V. törvény (Polgári Törvénykönyv, továbbiakban: Ptk.) 8:1. § (1) bekezdés 3) pontja alapján fogyasztónak minősül.

Eladó adatai:

Yellow Melone Bt

székhelye: 1112 Budapest, Beregszász út 56. E. ép

adószáma: 22180296-2-43

cégjegyzékszám: Kaposvári Törvényszék Cégbírósága Cg. 14-09-308142

statisztikai számjele: 14321694-1102-113-14

A Felek közötti szerződés és kommunikáció és az ÁSZF nyelve a magyar nyelv.

A jelen ÁSZF 2018. január 01. napjától érvényes Eladó és Vevő közötti összes gazdasági kapcsolat tekintetében (a Honlapon történő rendelésre és vásárlásra), de azok nem alkalmazhatóak a korábban megkötött szerződésekre és visszavonásig érvényesek. Ettől eltérő feltételeket csak Vevő és Eladó közös akaratával írásban lehet kikötni.

Vevő a Honlapon történő vásárlással és rendeléssel az itt elolvasott feltételeket feltétel nélkül elfogadja. Vevő tudomásul veszi, hogy a végrehajtott megrendelés következményeként a megrendelt szolgáltatásra kötötte és az Eladó között adás-vételi illetve szállítási szerződés jön létre. A szerződés a megrendelés Eladó általi visszaigazolásával jön létre, és az Eladó általi szerződésszerű teljesítéssel szűnik meg.

Vonatkozó jogszabályok:

- a Polgári törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.),
- az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény (a továbbiakban: elektronikus kereskedelmi törvény),
- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény,
- a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény,
- a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény (a továbbiakban: gazdasági reklámtörvény),
- az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény,
- a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet,
- az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet,
- a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól szóló 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet.

2. A Honlap használata, rendelés

A Honlapon történő megrendelés feltétele a Vevő érvényes regisztrációja, illetve a beregisztrált e-mail címmel és jelszóval történő bejelentkezés.

A Honlapon bemutatott árukínálat nem képez Eladóra nézve jogilag kötelező érvényű ajánlattételt, hanem egy, a szolgáltatásválaszték bemutatására szolgáló, nem kötelező érvényű internetes katalógust. Az ebben szereplő információk, paraméterek, képek, árak és kaphatósági adatok tájékoztató jellegűek, Eladó az esetleges hibákért felelősséget nem vállal, az árváltoztatás jogát fenntartja. A katalógusban megtekinthetők felsorolásszerű szolgáltatáslisták, az ebben szereplő szolgáltatások nevére vagy képre kattintva pedig a konkrét szolgáltatás részletes adatai (szolgáltatáslap), annak lényeges tulajdonságaival. A mindenkor vételár, vagyis az áruért a fogyasztói forgalomban fizetendő bruttó ár az információ oldalon az áru mellett van feltüntetve, amely magában foglalja az általános forgalmi adót és az árut terhelő más adókat, de nem tartalmazza a szállítási költséget.

Amennyiben akciós ár kerül bevezetésre, Eladó teljes körűen tájékoztatja Vevőket az akcióról és annak pontos időtartamáról.

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

Hibás ár esetén esetben feltűnő értékaránytalanság áll fenn a szolgáltatás valódi és feltüntetett ára között, amit egy átlagfogyasztónak azonnal észlelnie szükséges. A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.) alapján a szerződés a felek akaratának kölcsönös és egybehangzó kifejezésével jön létre. Amennyiben a felek nem tudnak megállapodni a szerződéses feltételekben, azaz nincs meg a felek akaratát kölcsönösen és egybehangzóan kifejező nyilatkozat, abban az esetben nem beszélhetünk érvényesen létrejött szerződésről, amelyekből jogok és kötelezettségek fakadnának. Ennek alapján a hibás/téves áron visszaigazolt megrendelés semmis szerződésnek tekintendő.

Vevő a megrendelni kívánt szolgáltatásokat a "Megrendelem" ikonra kattintással helyezi a virtuális bevásárlókosárba (továbbiakban: Kosár). A Kosár aktuális tartalma bármikor ellenőrizhető, tartalma módosítható. Megrendelés esetén Vevő megadja számlázási címet és a fizetési módot. A "Megrendelés" ikonra kattintva Vevő megrendelését rögzítjük, iktatjuk, illetve egy azonnali visszaigazoló e-mailt küldünk a rendelésről. Eladó 48 órán belül a rendelést e-mailben jelenti készre Vevőnek - ekkor jön létre a szerződés.

Amennyiben a visszaigazolás Vevő megrendelésének elküldésétől számított, a szolgáltatás jellegétől függő elvárható határidőn belül, de legkésőbb 48 órán belül Vevőhöz nem érkezik meg, Vevő az ajánlati köztetés vagy szerződéses kötelezettség alól mentesül. A megrendelés és annak visszaigazolása akkor tekintendő az Eladóhoz, illetve az Vevőhöz megérkezettnek, amikor az számára hozzáférhetővé válik. Eladó kizárja a visszaigazolási felelősségét, ha a visszaigazolás azért nem érkezik meg időben, mert Vevő rossz e-mail címet adott meg regisztrációja során, vagy a fiókjához tartozó tárhely telítettsége miatt nem tud üzenetet fogadni.

Eladó fenntartja a jogot, hogy a megrendelés teljesítésétől elálljon, ha a megrendelt szolgáltatás nem hozzáférhető, vagy egyéb körülmények miatt a teljesítést nem tudja vállalni. Ebben az esetben haladéktalanul értesíti Vevőt, és a megrendeléssel kapcsolatban teljesített fizetéseket haladéktalanul visszatéríti Vevőnek. Eladó a teljesítéstől való elállás miatt kártérítésre nem kötelezhető. Amennyiben nem minden szolgáltatás áll rendelkezésre, Vevő kérhet rászállítást a rendelkezésre álló szolgáltatásokra. Eladó jogosult előleget kérni Vevőtől azon szolgáltatásokra, amelyeket kifejezetten Vevő rendelésére szerez be, egyébként raktáron nem tart.

A megrendelést követő 1 napon belül lehetősége van a megrendelés módosítására, illetve törlésére, a nori@eleskarma.com e-mail címre küldött üzenetben, melyben a módosítandó/törlendő rendelés adatainak (eredeti rendelés visszaigazolásának időpontja, megrendelő adatai) megadása is szükséges.

3. Fizetés

Vevő a következő fizetési módok közül választhat: banki átutalás vagy kártyás fizetés a PayPal rendszerén keresztül (Banki átutalás esetén a fizetést a megadott bankszámlaszámra kérjük teljesíteni). A vételár teljes kiegyenlítéséig az áru Eladó tulajdonában marad, Eladó az áru tekintetében a tulajdonjogát a teljes vételár kiegyenlítéséig kifejezetten fenntartja. Amennyiben Vevő a fizetési határidőig nem egyenlíti ki a vételárat, úgy Eladó jogosult elállni a szerződéstől.

4. Elállás joga

A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet szerinti fogyasztó részére történő értékesítésre Vevőt indoklás nélkül elállási jog illeti meg az alábbiak szerint:

A Vevő az elállási vagy felmondási jogát

a) szolgáltatás adásvételére irányuló szerződés esetén

aa) a szolgáltatásnak,

ab) több szolgáltatás adásvételekor, ha az egyes szolgáltatások szolgáltatása eltérő időpontban történik, az utóljára szolgáltatott szolgáltatásnak,

ac) több tételből vagy darabból álló szolgáltatás esetén az utóljára szolgáltatott tételnek vagy darabnak,

ad) ha a szolgáltatást meghatározott időszakon belül rendszeresen kell szolgáltatni, az első szolgáltatásnak,

a Vevő vagy az általa megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy általi átvételének napjától (azzal, hogy fentiek nem érintik a Vevő azon jogát, hogy az elállási jogát a szerződés megkötésének napja és a szolgáltatás átvételének napja közötti időszakban is gyakorolja);

b) szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetében a szerződés megkötésének napjától számított tizennégy napon belül gyakorolhatja.

Fentiek alapján a jelen ÁSZF alapján létrejött szerződés tekintetében Ön 14 napon belül jogosult indoklás nélkül elállni e szerződéstől. Hasonlóképpen, ha a szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetén a szerződés teljesítése megkezdődött, Ön jogosult 14 napon belül indoklás nélkül felmondani a szerződést.

Az elállási/felmondási határidő az attól a naptól számított 14 nap elteltével jár le, amelyen Ön vagy az Ön által megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy a szolgáltatást átveszi, illetve több szolgáltatás rendelése esetén attól a naptól számított 14 nap elteltével jár le, amelyen Ön vagy az Ön által megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy az utolsó szolgáltatás átveszi.

Ha Ön elállási/felmondási jogával élni kíván, elállási/felmondási szándékát tartalmazó egyértelmű nyilatkozatát köteles eljuttatni (postán, vagy elektronikus úton küldött levél útján) az eladó jelen ÁSZF-ben megjelölt nori@eleskarma.com e-mail címére. Az elállási/felmondási nyilatkozat megérkezését haladéktalanul visszaigazoljuk Önnek.

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

Az elállás/felmondás joghatásai:

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. 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 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.

Fogyasztó egyéb panaszával is megkeresheti Szolgáltatót a jelen Szabályzatban található elérhetőségeken.

Az elállási jog csak a Polgári Törvénykönyv szerinti fogyasztónak minősülő Felhasználókat illeti meg.

Az elállási jog nem illeti meg a vállalkozást, azaz az olyan személyt, aki a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körében jár el.

Vevő nem gyakorolhatja a fenti elállás/felmondás jogát

- a) a szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetében a szolgáltatás egészének teljesítését követően, ha a vállalkozás a teljesítést a Vevő kifejezett, előzetes beleegyezésével kezdte meg, és a Vevő tudomásul vette, hogy a szolgáltatás egészének teljesítését követően felmondási jogát elveszíti;
- b) olyan szolgáltatás vagy szolgáltatás tekintetében, amelynek ára, illetve díja a pénzügyi vállalkozás által nem befolyásolható, a felmondásra/elállásra meghatározott határidő alatt is lehetséges ingadozásától függ;
- c) olyan nem előre gyártott szolgáltatás esetében, amelyet a Vevő utasítása alapján vagy kifejezett kérésére állítottak elő, vagy olyan szolgáltatás esetében, amelyet egyértelműen a Vevő személyére szabtak;
- d) romlandó vagy minőségét rövid ideig megőrző szolgáltatás tekintetében;
- e) olyan zárt csomagolású szolgáltatás tekintetében, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontása után nem küldhető vissza;
- f) olyan szolgáltatás tekintetében, amely jellegénél fogva az átadást követően elválaszthatatlanul vegyül más szolgáltatáshoz;
- g) 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;
- h) olyan vállalkozási szerződés esetében, amelynél a vállalkozás a Vevő kifejezett kérésére keresi fel a Vevőt sürgős javítási vagy karbantartási munkálatok elvégzése céljából;
- i) lezárt csomagolású hang-, illetve képfelvétel, valamint számítógépes szoftver példányának adásvétele tekintetében, ha az átadást követően a Vevő a csomagolást felbontotta;
- j) hírlap, folyóirat és időszaki lap tekintetében, az előfizetéses szerződések kivételével;
- k) nyilvános árverésen megkötött szerződések esetében;
- l) lakáscélú szolgáltatás kivételével szállásnyújtásra irányuló szerződés, fuvarozás, személygépjármű-kölcsönzés, étkeztetés vagy szabadidős tevékenységekhez kapcsolódó szolgáltatásra irányuló szerződés esetében, ha a szerződésben meghatározott teljesítési határnapot vagy határidőt kötöttek ki;
- m) a nem tárgyi adathordozón nyújtott digitális adattartalom tekintetében, ha a vállalkozás a Vevő kifejezett, előzetes beleegyezésével kezdte meg a teljesítést, és a Vevő e beleegyezésével egyidejűleg nyilatkozott annak tudomásul vételéről, hogy a teljesítés megkezdését követően elveszíti a fenti felmondási/elállási jogát.

5. Jótállás és Szavatosság

5.1. Kellékszavatosság

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

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.

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

A teljesítéstől számított hat hónapon belül a kellékszavatossági igénye érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha Ön igazolja, hogy a szolgáltatást, illetve a szolgáltatást az eladó 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.

5.3. Jótállás

A Szolgáltató kizárja a felelősségét arra az esetre, amennyiben a táplálkozási tanácsadás a Megrendelő esetleges rejtett vagy korábbi betegsége miatt marad eredménytelen. A Megrendelő tudomással bír arról, hogy a táplálkozási tanácsadási szolgáltatás nem orvosi vizsgálat, nem gyógyításra irányul, ezért az esetleges egészségügyi panaszok kezelésére nem alkalmas. Szolgáltató semmilyen felelősséget nem vállal az Megrendelő előtt ismert vagy nem ismert betegségéből, illetve egészségügyi panaszából eredő következményekért. A Szolgáltató nem jogosult betegség miatti kezelést még tanácsadás formájában sem nyújtani, ezért amennyiben a Megrendelő megrendelése kezelésre irányul, úgy a Szolgáltató köteles a tanácsadást megtagadni, mely esetben a felek közötti jogviszony lehetetlenül és megszűnik. A Megrendelő köteles a Szolgáltatónak megfizetni mindazt a költséget és munkadíjat, amely a Szolgáltató részéről már nyújtott szolgáltatásért jár.

Szolgáltató testsúly csökkenést (fogyást) nem garantál tekintettel arra, hogy Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás hatékonysága függ a Megrendelő életkorától, típusától, adottságaitól genetikai felépítésétől, életmódjától, túlsúlyától, őszinteségétől, kitartásától, fegyelmétől, önfegyelmétől stb. A Megrendelő továbbá tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás eredményessége, az esetleges súlycsökkenés, közérzet javulás bekövetkezése, annak ideje nem konkrétan meghatározható, ezek elmaradásáért, vagy a testsúlycsökkenés Megrendelő által elvártakhoz képest lassabban történő bekövetkezéséért felelősséget nem vállal.

6. Tulajdonjog fenntartása

A szolgáltatás Eladó tulajdonában marad mindaddig, amíg Vevő az összes (fő és mellékes) fizetési kötelezettségének nem tesz teljes mértékben eleget. Ez idő alatt Vevő nem engedheti át a szolgáltatást harmadik félnek és nem veszélyeztetheti más módon Eladó tulajdonát.

7. Személyes adatok védelme

Bizonyos információk, adatok elengedhetetlenek a rendelés felvételéhez, a vásárlás teljesítéséhez, a számlakiállításához, a garanciához. Nélkülük a rendelés visszavonható és érvénytelennek minősül. A honlap használatával a Vevő teljes körű felelősséget vállal azért, hogy a megadott adatok hitelesek és a valóságnak megfelelnek. A Vevő által megadott adatokhoz állandó hozzáférhetőségi és helyreigazítási joga van, az aktuális európai és nemzeti jogszabályoknak megfelelően. Eladó nem adja át harmadik fél részére a személyes adatokat, kivételt képez, amikor a harmadik fél Eladó szerződéses közreműködője, (pl. futárszolgálat) és a Vevővel kötött vásárlási szerződés teljesítéséhez elengedhetetlen, továbbá amennyiben ezt törvény vagy a hatóság kötelezővé teszi.

8. Panaszkezelés

Üzleti gyakorlatunk alapkövetelménye Ügyfeleink felvetéseinek gyors kivizsgálása és a feltárt hibák orvoslása. Ezért a panaszbejelentéseket rögzítjük, és rendezésüket kiemelt feladatként kezeljük.

Emellett a beérkezett észrevételeket rendszeresen elemezzük, és ennek eredményeit felhasználjuk szolgáltatásaink és ügyfélkezelési rendünk továbbfejlesztéséhez.

Eladó a panaszokat és a panaszosokat bármilyen megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárás keretében és szabályok szerint kezeli. A panaszkezelésnek gyorsnak, tisztességesnek és érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tárni a panasz okát, indokát és ezt követően a panaszt mielőbb orvosolni szükséges. A panaszkezelés során az Eladó az ésszerűen, tájékozottan, az adott helyzetben elvárható figyelmességgel és körültekintéssel eljáró tudatos fogyasztói magatartást tekinti alapkövetelménynek és várja el Ügyfeleitől. Eladó a beérkező panaszok kezelése során szakszerű, érdemi, kifejtő és naprakész válaszadásra törekszik, amely megfelel a közérthetőségi elvárásoknak.

10. Fogalmi meghatározások

Panasz: Eladó tevékenységével, szolgáltatásával szemben felmerülő minden olyan egyedi kérelem vagy bejelentés, amelyben a Panaszos az Eladó eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényt fogalmaz meg. Nem minősül panasznak, ha az Ügyfél az Eladótól általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel.

Panaszos: lehet természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, aki/amely az Eladó szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje, illetve felsoroltak bármelyikének képviselője. A panaszos általában az Eladó ügyfele, de panaszosnak tekintendő az a személy is, aki az Eladó eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével (például hirdetés) kapcsolatban kifogásolja.

Fogyasztó: a Panaszosok közül az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívüli célok érdekében eljáró természetes személy, illetve békéltető testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró, külön törvény szerinti civil szervezet, egyházi jogi személy, társasház, lakásszövetkezet, mikro-, kis- és középvállalkozás is, aki, illetve amely árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje.

Ügyfél: Panaszos és Fogyasztó együttvéve.

Szolgáltatás: szolgáltatás, ingatlan vagy vagyoni értékű jog értékesítésén kívül minden olyan – ellenszolgáltatás fejében végzett – tevékenység, amely a megrendelő, illetve megbízó igényének kielégítésére valamely eredmény létrehozását, teljesítmény nyújtását vagy más magatartás tanúsítását foglalja magában.

Áru: a szolgáltatás, az ingatlan és a vagyoni értékű jog, valamint a szolgáltatás.

Eladási ár: a szolgáltatás egy egységére vagy adott mennyiségére vonatkozó ár.

Egységár: a szolgáltatásnak a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény végrehajtására kiadott jogszabályban meghatározott mértékegységére vonatkozó ár.

Kereskedelmi gyakorlat: a vállalkozásnak, illetve a vállalkozás érdekében vagy javára eljáró személynek az áru fogyasztók részére történő értékesítésével, szolgáltatásával vagy eladásösztönzésével közvetlen kapcsolatban álló magatartása, tevékenysége, mulasztása, reklámja, marketingtevékenysége vagy egyéb kereskedelmi kommunikációja.

Kereskedelmi kommunikáció: a vállalkozás önálló foglalkozásával vagy gazdasági tevékenységével közvetlenül összefüggésben történő információközlés, függetlenül annak megjelenési módjától, eszközétől.

Vásárlásra felhívás: kereskedelmi kommunikációban az áru jellemzőinek és árának, illetve díjának feltüntetése az alkalmazott kommunikációs eszköznek megfelelően olyan módon, hogy ezáltal lehetővé válik a fogyasztó számára az áru megvétele, illetve igénybevétele.

Ügyleti döntés: a fogyasztó arra vonatkozó döntése, hogy kössön-e, illetve hogyan és milyen feltételek mellett kössön szerződést, továbbá hogy gyakorolja-e valamely jogát az áruval kapcsolatban.

Forgalmazás: valamely szolgáltatás vállalkozás által – értékesítés, fogyasztás vagy használat céljára ellenérték fejében vagy ingyenesen – történő rendelkezésre bocsátása, ideértve a fogyasztó számára történő felkínálást is.

Meghatalmazott: a felek meghatalmazott útján is eljárhatnak. Meghatalmazott lehet bármely természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet. Nem lehet meghatalmazott: aki tizennyolcadik életévét még nem töltötte be; akit jogerős bírói ítélet a közügyektől eltiltott, vagy akit a bíróság jogerősen gondnokság alá helyezett.

Meghatalmazás: A meghatalmazásnak a polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvény 196. §-ában foglalt követelményeknek kell eleget tenni.

9.1. Panaszkezelés menete

Panasz bejelentése, rögzítése

Az Ügyfelek által igénybe vehető panaszbejelentés módjai:

- a) Szóbeli panasz: személyesen vagy telefonon (de személyesen)
- b) Írásbeli panasz: személyesen vagy más által átadott irat útján
 - postai úton
 - elektronikus levélben
 - telefaxon

Bejelentés szóbeli (személyes és telefonos) panasz esetén

Amennyiben az Ügyfél megítélése szerint a kifogásolt eljárás a helyszínen megoldható, vagy egyszerűen orvosolható, esetleg információhiányon vagy félreértésen alapul, az Ügyfél: nyitvatartási időben az Eladó üzletében Eladó munkatársaihoz vagy hétköznap 9- 17-ig a +36-85/539-014 telefonszámon fordulhat.

Bejelentés írásbeli panasz esetén

A hatékonyabb ügyintézés érdekében Eladó kéri Ügyfeleit, hogy lehetőség szerint írásban nyújtsák be panaszukat. A panasz elbírálásához szükséges a konkrét ügy pontos leírása, több kifogás esetén azok, illetve indokaik elkülönített rögzítése, továbbá a határozott igény megjelölését és a panaszban foglaltakat alátámasztó dokumentumok másolatát is mellékelni kell a beadványhoz. Amennyiben a panaszban voltak előzményei, az ezekkel kapcsolatos információkat (pl.: rendelésszám, szolgáltatásnév) is kéri az Eladó megadni.

Az írásbeli panasz érvényességi kelléke az Ügyfél aláírása. Az írásbeli panasz képviselő vagy meghatalmazott útján való benyújtása esetén az Eladó vizsgálja a képviseleti jogosultságot, ezért ha a felek meghatalmazott útján járnak el, a panasz kérelemmel a meghatalmazottként eljáró természetes személy nevét is fel kell tüntetni, továbbá a kérelemhez csatolni kell a meghatalmazott aláírásával ellátott - legalább két tanú által aláírt, illetve saját kezűleg írt és aláírt - eredeti meghatalmazást.

Ügyfél írásbeli panaszát megküldheti: eladó jelen ÁSZF-ben megjelölt székhely-címére és email-címére

9.2. Panasz kivizsgálása és megválaszolása

Szóbeli panasz

A szóbeli panaszt az Eladó haladéktalanul megvizsgálja és szükség szerint azonnal orvosolja.

Telefonon közölt panasz esetén az Eladó biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli (5 percen belüli élőhangos bejelentkezés) hívásfogadást és ügyintézést. Ha az Ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, az Eladó a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát - személyesen közölt szóbeli panasz esetén - az Ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek megküldi. Egyebekben az Eladó az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

A jegyzőkönyv a következők rögzítésére alkalmas:

- a) az ügyfél neve;
- b) az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe;
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
- d) az ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön;
- e) a panasszal érintett megrendelés/szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám;
- f) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- g) az Eladó nyilatkozata az ügyfél panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges;
- h) a jegyzőkönyv felvevő személy és – telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével – az ügyfél aláírása;
- i) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje;
- j) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

Írásbeli panasz

Írásbeli panasz esetén az Eladó a panaszügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját és érdemi döntését/intézkedését pontos indoklással ellátva, a panasz közlését követő 30 napon belül írásban megküldi az Ügyfél részére. Igény esetén az Eladó a kivizsgálás eredményéről telefonon vagy e-mailben is értesítést küld. Előfordulhat, hogy a panasz kivizsgálása során az Eladónak kiegészítő információkra lesz szüksége az Ügyfél részéről. Ebben az esetben Ügyfél érdeke az ilyen irányú megkeresés mielőbbi megválaszolása, mert az Eladó az eljárást a hiányok pótlásáig nem tudja folytatni.

Az Eladó a panaszkezelés során igyekszik a legrövidebb határidők betartásával eljárni és biztosítja, hogy döntése során a hatályos jogszabályok szerint vizsgálja ki, orvosolja, vagy utasítja el a panaszt. Panaszügyben hozott döntését közérthetően és egyértelműen indokolva, valamennyi felvetett problémára reagálva küldi meg Ügyfelei részére.

Az Eladó a panasz kivizsgálásáért a Fogyasztóval szemben külön díjat nem számíthat fel.

Az Eladó a panaszkezelés során különösen az alábbi adatokat kérheti az ügyféltől:

- neve;
- szerződésszám, ügyfélszám;
- lakcíme, székhelye, levelezési címe;
- telefonszáma;
- értesítés módja;
- panasszal érintett szolgáltatás vagy szolgáltatás;
- panasz leírása, oka;
- panaszos igénye;
- a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésre;
- meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás;
- a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

9.3. Panaszkezelés folyamatának bemutatása

A panasz benyújtását követően az Eladó elsődleges feladata annak eldöntése, hogy a jelen szabályzatban meghatározott fogalom szerint a bejelentés panasznak minősül-e vagy sem. Amennyiben igen, sor kerül a panasz regisztrációjára.

A panasz regisztrációja után megkezdődik a panaszügy kivizsgálása. A vizsgálati szakaszban kerülhet sor a hiányzó információk, illetve szükség esetén szakvélemény beszerzésére.

Amennyiben valamennyi, a panaszbejelentés szempontjából fontos információ rendelkezésre áll, a vizsgálati szakasz lezárul és sor kerül a döntéshozatalra.

A panaszról történő döntésnek három fajtája van:

1. Panasz elfogadása
2. Panasz részbeni elfogadása
3. Panasz elutasítása

A döntéshozatalt a panasz eljárás befejezéseként az ügyfélválasz elkészítése és megküldése követi a jogszabály által meghatározott, illetve az Ügyfél által igényelt közlési formában (írásban, faxon, e-mailben, stb.).

Az Eladó kiemelt figyelmet fordít a minőségi panaszkezelés biztosítására, ezért az egyes panaszügyek lezárását követően a panaszkezelési folyamat teljes egészének tekintetében monitoring (elemző) tevékenységet folytat, amelynek során többek között vizsgálja:

- a panaszok átfutási idejét különféle szempontok szerinti bontásban;
- a panaszok számát;
- az egyes szolgáltatásokhoz/tranzakciókhoz kapcsolódó reklamációkat;
- az Ügyfelek panaszkezeléssel kapcsolatos általános elégedettségét;
- illetve egyes konkrét panaszügy vonatkozásában az ügyfél-elégedettséget.

9.4. Tájékoztatás jogorvoslati lehetőségekről

9.4.1. A panasz elutasítása esetén az Eladó írásban tájékoztatja jogorvoslati álláspontjáról az ügyfelet, hogy panaszával – annak jellege szerint – milyen szervhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat. Az Ügyfelet ezek a lehetőségek akkor is megilletik, ha a panasz kivizsgálására nyitva álló 30 napos válaszadási határidő eredménytelenül telt el.

9.4.2. A panasz Eladón kívüli bejelentésének, orvoslásának lehetőségei eltérőek aszerint, hogy Fogyasztónak minősül, vagy Fogyasztónak nem minősülő Panaszos kíván-e további panaszt tenni.

9.4.3. Amennyiben az Eladói panaszkezelés nem jár a Fogyasztó számára kielégítő eredménnyel vagy nem kap 30 napon belül választ, a következő jogorvoslati lehetőségek állnak rendelkezésre:

- a) A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény alapján a Fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamara (a továbbiakban: kamara) mellett működő független békéltető testülethez (az eljárásra – a Fogyasztó erre irányuló kérelme alapján – az illetékes testület helyett a Fogyasztó kérelmében megjelölt békéltető testület illetékes. Az Eladó székhelye szerinti békéltető testület a Somogy Megyei Gazdasági Kamara mellett működő Békéltető Testület, 7400 Kaposvár, Anna utca 6., tel.: 82/501-000, email: skik@skik.hu, továbbá
- b) a polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvény szabályai alapján a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz fordulhat.

A békéltető testület hatáskörébe tartozik a fogyasztó és a vállalkozás (Eladó) közötti, a szolgáltatás minőségével, biztonságosságával, a szolgáltatásfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy (a továbbiakban: fogyasztói jogvita) bírósági eljáráson kívüli rendezése: e célból egyezség létrehozásának megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügyben döntés hozatala a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében. A békéltető testület a fogyasztó vagy a vállalkozás (Eladó) kérésére tanácsot ad a fogyasztót megillető jogokkal és a fogyasztót terhelő kötelezettségekkel kapcsolatban.

9.4.4. Amennyiben az Eladói panaszkezelés a fogyasztónak nem minősülő Panaszos számára nem jár kielégítő eredménnyel, a következő jogorvoslati lehetőség áll rendelkezésére: bármely, így különösen a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz fordulhat a polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvény szabályai szerint.

9.5. Panasznyilvántartás és adatvédelem

Az Eladó az Ügyfelek panaszairól és azok megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet, amely a következő főbb adatokat tartalmazza:

- a Panaszos adatait
- a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését
- a panasz benyújtásának időpontját és módját
- a panasz orvoslására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokolását
- a panaszügy intézéséért, illetve az intézkedés végrehajtásáért felelős személy(ek) megnevezését, valamint az intézkedés teljesítésének és a panasz lezárásának határidejét
- a kivizsgálás során beszerzett információkat és esetleges szakvéleményt
- a panaszban megjelölt igényről való döntést
- a panasz megválaszolásának időpontját és módját
- a panaszkezelés elemzéséhez és fejlesztéséhez kapcsolódó egyéb információkat (pl.: panasz oka, gyakorisága)

Az Eladó az írásbeli panaszokat – beleértve a személyes megjelenés során előadott panaszról készült jegyzőkönyvet is – továbbá az azokra adott válaszokat öt évig archiválja és köteles azokat az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni. A megőrzési idő elteltével az adathordozókat (okiratokat) selejtezni kell.

A panaszügyi nyilvántartásban rögzített személyes adatok kizárólag a panaszügyek regisztrálásának és a panaszügyek elbírálásának célját szolgálhatják.

Az Eladó ezen felül jogosult jogai érvényesítéséhez vagy kötelezettségei teljesítéséhez a panaszokkal kapcsolatban papír alapú formában vagy elektronikusan rögzített dokumentumokat a panasz vonatkozásában előírt bizonylat megőrzési szabályoknak megfelelően, de legalább a polgári jog elévülési szabályai szerinti elévülési idő leteltéig megőrizni.

10. Magatartási kódex

Magatartási kódex: olyan – piaci önszabályozás keretében létrehozott – megállapodás vagy szabálygyűttes, amely valamely kereskedelmi gyakorlat vagy tevékenységi ágazat vonatkozásában követendő magatartási szabályokat határoz meg azon vállalkozások számára, amelyek a kódexet magukra nézve kötelezőnek ismerik el (a továbbiakban: magatartási kódexnek való alávetés).

Eladó tájékoztatja Ügyfeleit, hogy magatartási kódexnek nem vetette alá magát.

Etyek, 2017. január 12.

Yellow Melone Bt.
Eladó