

## **VÁSÁRLÁSI INFORMÁCIÓK ÉS ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK**

Kérjük, amennyiben vásárlója, illetve aktív felhasználója kíván lenni Webáruházunknak, figyelmesen olvassa el az Általános Szerződési Feltételeinket, (továbbiakban „ÁSZF”) és kizárólag abban az esetben vegye igénybe szolgáltatásainkat, amennyiben minden pontjával egyetért, és kötelező érvényűnek tekinti magára nézve.

Jelen dokumentum nem kerül iktatásra, kizárólag elektronikus formában kerül megkötésre, így online adásvételi szerződés jön létre. A megkötött szerződés későbbiekben nem kereshető vissza, magatartási kódexre nem utal. A Weboldalon külön megtekinthető és letölthető az adatkezelési tájékoztatónk a Kapcsolat / Adatkezelési tájékoztató menüpont alatt.

A webáruház működésével, megrendelési, és szállítási folyamatával kapcsolatosan felmerülő kérdések esetén a megadott elérhetőségeinken rendelkezésére állunk. A Webáruház használatával Ön kijelenti, hogy a felhasználási feltételeket megértette, azokat tudomásul vette, és az oldal használatának feltételeként elfogadja.

Jelen ÁSZF hatálya Szolgáltató weblapján [www.viktoriadekor.hu](http://www.viktoriadekor.hu) domainjén történő jogviszonyokra terjed ki.

### **1. ÜZEMELTETŐI ADATOK, INFORMÁCIÓK**

Név: Keresztély Attila Roland e.v.

Székhely: 2461 Tárnok Rákóczi út 7.

Levelezési cím: 2461 Tárnok Rákóczi út 7.

Nyilvántartásba vevő hatóság: NEMZETI ADÓ- ÉS VÁMHIVATAL Központi Irányítása

Nyilvántartási szám: 55674621

Adószám: 56962435-1-33

Kapcsolattartó neve: Keresztély Attila Roland

Ügyfélszolgálat: [viktoria@viktoriadekor.hu](mailto:viktoria@viktoriadekor.hu)

Telefonszáma: +36 70 7794572

Megrendelések feldolgozása hétköznapokon történik: 8.00-16.00 óra között, megrendelések teljesítésének átlagos ideje munkanapban megadva: 3-10 munkanap

Webáruház domain: [www.viktoriadekor.hu](http://www.viktoriadekor.hu)

Szállítási partner: MPL

Tárhelyszolgáltató:

Név: DotRoll Kft.

Székhely: 1148 Budapest, Fogarasi út 3-5.

Elérhetőség: [+36-1-432-3232](tel:+36-1-432-3232), [support@dotroll.com](mailto:support@dotroll.com)

### **2. MEGVÁSÁROLHATÓ TERMÉKEK, SZOLGÁLTATÁSOK KÖRE**

Webáruházunk választékában lakásdekorációkat, ajándéktárgyakat talál. A termékek megvásárolhatóak magánszemélyek részére a webáruházon keresztül.

A termékekre vonatkozóan megjelenített árak tartalmazzák a törvényben előírt áfát, azonban nem tartalmazzák a házhoz szállítás díját. Áraink forintban kerülnek kiírásra, és tartalmazzák a törvényben meghatározott 27%-os áfát. Külön csomagolási költség nem kerül felszámításra!

Az üzemeltető a termékek árainak előzetes értesítés nélküli megváltoztatására fenntartja a jogot. A webáruházban történt árváltozás nem befolyásolja az árváltoztatás előtt elküldött megrendelésben szereplő árakat.

Amennyiben a Szolgáltató minden gondossága ellenére hibás ár kerül a Webáruház felületére, különös tekintettel a nyilvánvalóan téves, pl. a termék közismert, általánosan elfogadott vagy becsült áráról 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. Hibás ár esetén feltűnő

értékaránytalanság áll fenn a termék 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.

### **3. MEGRENDELÉS**

A regisztráció

A vásárlásnak nem feltétele az érvényes regisztráció. Regisztráció nélkül is tud a Vásárló megrendelést leadni.

Az áruházban regisztrált és nem regisztrált felhasználók is vásárolhatnak. A bejelentkezett és regisztrált felhasználóinknak, ha a számlázási és szállítási adatokat előre megadják a „Fiókom” menüpontban, csak a termékeket kell kiválogatni, és a fizetés és a szállítás módját kell megadni, így rendelését gyorsan és könnyen leadhatja!

Felhasználó a weboldalon történő vásárlásával/regisztrációjával kijelenti, hogy jelen ÁSZF, és a weboldalon közzétett Adatkezelési tájékoztató feltételeit megismerte és elfogadja, az adatkezelésekhez hozzájárul.

A regisztrációt e-mailben visszaigazolja a rendszer. A vevő köteles az általa megadott jelszót bizalmasan kezelni. A regisztrációt az e-mail cím azonosítja, tehát egy e-mail címet csak egyszer lehet regisztrálni. A regisztráció kötelezettségekkel nem jár.

Felhasználó a vásárlás/regisztráció során köteles a saját, valós adatait megadni. A vásárlás/regisztráció során megadott valótlan, vagy más személyhez köthető adatok esetén a létrejövő elektronikus szerződés semmis. Szolgáltató kizárja felelősségét, amennyiben Felhasználó más nevében, más személy adataival veszi igénybe szolgáltatásait. A Szolgáltatót a Felhasználó által tévesen és/vagy pontatlanul megadott adatokra visszavezethető szállítási késedelemért, illetve egyéb problémáért, hibáért semminemű felelősség nem terheli. A Szolgáltatót nem terheli felelősség az abból adódó károkért, ha Felhasználó a jelszavát elfelejti, vagy az illetéktelenek számára bármely nem a Szolgáltatónak felróható okból hozzáférhetővé válik.

A megrendelések feldolgozása munkanapokon történik H-P 8.00-16.00 óráig. A megrendelés feldolgozásaként megjelölt időpontokon kívül is van lehetőség a megrendelés leadására, amennyiben az a munkaidő lejártá után történik, az azt követő napon kerül feldolgozásra. A megrendelés beérkezését igazoló elektronikus levél emailben a megrendelést követően fog megérkezni. Ez percek, vagy akár órákat is késhet a rendszerek terhelésétől függően. Amennyiben e visszaigazolás Felhasználó megrendelésének elküldésétől számított, a szolgáltatás jellegétől függő elvárható határidőn belül, de legkésőbb 48 órán belül Felhasználóhoz nem érkezik meg, Felhasználó az ajánlati kötöttség vagy szerződéses kötelezettség alól mentesül.

A megrendelés és annak visszaigazolása akkor tekintendő a Szolgáltatóhoz, illetve az Felhasználóhoz megérkezettnek, amikor az számára hozzáférhetővé válik. Szolgáltató kizárja a visszaigazolási felelősségét, ha a visszaigazolás azért nem érkezik meg időben, mert Felhasználó rossz e-mail címet adott meg regisztrációja során, vagy a fiókjához tartozó tárhely telítettsége miatt nem tud üzenetet fogadni. Felhasználó tudomásul veszi, hogy az előző pontban taglalt visszaigazolás csupán automata visszaigazolás, az szerződést nem keletkeztet. A szerződés akkor jön létre, amikor Szolgáltató az előző pontban megnevezett automata visszaigazolást követően egy újabb e-mailben értesíti a Felhasználót a megrendelés teljesítéséről.

Ha a Megrendelő hibát vesz észre a visszaigazoló e-mailben szereplő adatok tekintetében, azt válasz e-mailben vagy telefonon minél hamarabb, de 24 órán belül jeleznie kell a Szolgáltató felé.

Általános teljesítési határidő, a visszaigazolástól számított 3-10 munkanapon belül történik.

Az adásvételi szerződés alapján a Szolgáltató a dolog tulajdonjogának átruházására, a Felhasználó a vételár megfizetésére és a dolog átvételére köteles.

Ha az eladó vállalkozás és a vevő fogyasztó, és az eladó vállalja a dolog vevőhöz történő eljuttatását, a kárveszély akkor száll át a vevőre, amikor a vevő vagy az általa kijelölt harmadik személy birtokba

veszi a dolgot. A kárveszély a fuvarozónak történő átadáskor átszáll a vevőre, ha a fuvarozót a vevő bízta meg, feltéve, hogy a fuvarozót nem az eladó ajánlotta. Ha az eladó vállalkozás és a vevő fogyasztó, a felek eltérő megállapodásának hiányában, az eladó (jelen ÁSZF szerint: Szolgáltató) a szerződés megkötését követően késedelem nélkül, de legkésőbb harminc napon belül köteles a vevő (Felhasználó) rendelkezésére bocsátani a dolgot. Az Szolgáltató késedelme esetén a Felhasználó jogosult póthatáridőt tűzni. Ha az eladó a póthatáridőn belül nem teljesít, a vevő jogosult a szerződéstől elállni. A Felhasználó póthatáridő tűzése nélkül jogosult a szerződéstől elállni, ha a) a Szolgáltató a szerződés teljesítését megtagadta; vagy b) a szerződést a felek megállapodása szerint vagy a szolgáltatás felismerhető rendeltetésénél fogva a meghatározott teljesítési időben - és nem máskor - kellett volna teljesíteni. Ha Szolgáltató a szerződésben vállalt kötelezettségét azért nem teljesíti, mert a szerződésben meghatározott termék nem áll rendelkezésére, köteles erről Felhasználót haladéktalanul tájékoztatni, valamint Felhasználó által fizetett összeget haladéktalanul visszatéríteni. Fenntartjuk a jogot a már visszaigazolt megrendelések visszautasítására részben, vagy teljes egészben. Részben történő teljesítés kizárólag a megrendelővel történő egyeztetést követően kerülhet sor!

A termék vételárának előre történő kiegyenlítése esetén és a megrendelés visszautasítása esetén visszautalásra kerül az összeg küldőjének részére.

Amennyiben a megrendelés elküldését követően nem kap a megadott e-mail címre visszaigazolást, javasoljuk ellenőrizze a SPAM (levélszemét) mappát a levelező rendszerében. Amennyiben nem kapta meg a visszaigazolást, kérjük vegye fel a kapcsolatot velünk a megadott elérhetőségeken.

A megrendelő adatainak utólagos módosítására csak az ügyfélszolgálatunkon keresztül emailben vagy telefonon van lehetőség, amennyiben a rendelése még nem került feldolgozásra.

Megrendelés visszaigazoló e-mail feladó név: Keresztély Attila Roland

Megrendelés visszaigazoló e-mail küldő cím: viktoriam@viktoriadekor.hu

A termékek kiválasztása

A termékeket kategóriákba rendezve találja az oldal tetején. A kívánt kategóriát kiválasztva szűkíthet rá a keresett termékek csoportjára.

Termék megrendelése

Rendelést kizárólag webáruházunkon keresztül fogadunk el! A termékeket a "kosárba teszem" gomb segítségével tudja összeválogatni. A kosár pillanatnyi állapotáról egy táskaszerű összesítő tájékoztat a jobb felső sarokban. A részletes kosár tartalom az összesítőre vagy a „Kosár” menüpontra kattintva jelenik meg. Ha nem jó a mennyiség, vagy olyat választott, amit mégse szeretne, itt megváltoztathatja a kosár tartalmát. A mennyiség megváltoztatása után, kérjük, nyomja meg a „Kosár frissítése” gombot. Ha van kuponkódja, azt a kosár frissítése után, és a „Tovább a pénztárhoz” gomb megnyomása előtt kell beírnia, majd meg kell nyomnia a „Kupon beváltása” gombot az érvényesítéshez. Ez után választhat a felsorolt szállítási módok közül a kiválasztott mód előtti pontra kattintva, és választása eredményeként változik a végösszeg. A következő oldalra lépni a „Tovább a pénztárhoz” gombbal tud. Ha regisztrált Felhasználó, de még nem jelentkezett be, kattintson a „Kattints ide a bejelentkezéshez” szövegre, majd adja meg belépési adatait. Ha az előző menüpontban elfelejtette megadni a kuponkódját, de rendelkezik érvényes kuponkóddal, a „Kattints ide a kód megadásához” szövegre kattintva előtűnő rubrikában megadhatja a kuponkódot, és a „Kupon beváltása” gombra kattintva érvényesítheti azt. (Ha úgy dönt, ekkor még van lehetősége a kosárhoz adni termékeket – utána ismét a fenti összesítőre kell kattintania, ellenőrizni a kosár tartalmát, megnyomni a „Tovább a pénztárhoz” gombot. A kiválasztott szállítási mód és fizetési mód beállítva marad, de, kérjük, ellenőrizze le azokat is a rendelés leadása előtt.) Ha még nem regisztrált vásárlónk, vagy regisztrált, de a számlázási és/vagy kiszállítási adatokat még nem adta meg, a Számlázási adatok kitöltése kötelező, és, ha nem erre a címre kéri a kiszállítást, kérjük, töltsse ki a Szállítás másik címre? címszó alatti adatokat is a kiszállítási cím részleteivel. Amennyiben szeretné, hogy adatait a rendszerünk megjegyezze, tehát ezáltal regisztrálna a webáruházba, adatai kitöltése

után pipálja ki a „Fiók létrehozása” menüpontot és adjon meg jelszót a későbbi belépéshez. A „Rendelési jegyzetek” rubrikában üzenhet ügyfélszolgálatunknak a megrendelésével vagy a kiszállítási címmel kapcsolatban (pl. „a kapucsengőn Kiss név szerepel”). Ez után ismét ellenőrizheti a rendelés tartalmát, változtathat a szállítási módon, ha szeretne, és kérjük, válasszon a felsorolt fizetési módok közül a kiválasztott mód előtti pontra kattintva. Megrendelését a „Megrendelés elküldése” gombbal (bankkártyás fizetés választása esetén a „Tovább a fizetéshez” gombbal) véglegesítheti, mellyel a megrendelőnek fizetési kötelezettsége keletkezik.

Rendeléséről magyar nyelvű tájékoztató e-mailt fog kapni, amely tartalmazza a rendelés fő adatait.

Ez az első e-mail tájékoztató jellegű, mivel előfordulhat, hogy az adott termékből nincs raktáron, vagy egyéb okok miatt nem tudjuk kiszállítani. Legkésőbb a rendelést követő napon felvesszük Önnel a kapcsolatot. Megrendelése távollévők között kötött írásos szerződésnek minősül. A megrendeléséről Magyar nyelvű visszaigazolást küldünk. A megrendelése minden esetben ki lesz számlázva, melyet e-mailben küldünk el Önnek.

Kérjük kiemelten ügyeljen az elérhetőségi adatok pontos megadására. Rosszul megadott e-mail cím esetén a visszaigazolást nem tudjuk kézbesíteni a megrendelés beérkezéséről. Amennyiben a beérkezett üzenetek mappában nem találja a visszaigazolást, ellenőrizze a SPAM - levélszemét mappákat is. Előfordul rendszeresen bizonyos szolgáltatóknál, hogy rendszerhiba miatt nem fogadnak levelet (freemail, citromail). Arról sajnos a szolgáltató nem értesül, hogy a levele megérkezik-e. Ez esetben is létrejön a szerződés hiszen a megrendelése az ügyfél adatokkal a rendszerünkben van. Hibásan megadott telefonszám esetén nem tudjuk felvenni a kapcsolatot. Pontatlanul vagy hiányosan megadott kapcsolatfelvételi adatokból adódóan a megrendelés teljesítése ellehetetlenülhet.

#### **4. SZÁLLÍTÁSI TUDNIVALÓK**

Megrendelését logisztikai szolgáltatóval teljesítjük. Belföldi megrendelés esetén a megrendelt árut partnerünk a rendelés visszaigazolását követő 3-10 munkanapon belül, a 08.00-18.00-ig terjedő időszakban végzi.

Szerződött partnereink: MPL Futárszolgálat, GLS futárszolgálat és Foxpost

A futárszolgálat kétszeri kézbesítést kísérel meg, az át nem vett csomagok szállítási költségét a megrendelőre terheljük! Külföldi szállítást a webáruházon keresztül online intézni nem lehet, ebben az esetben vegye fel a kapcsolatot ügyfélszolgálatunkkal a részletes információkért! Partnerünk részére szükséges kiadni a szállítási adatokat, valamint az Ön telefonos elérhetőségét. A futárszolgálat alkalmazottja, amennyiben a megadott szállítási címre nem tudja kiszállítani a csomagot, telefonon megkeresi Önt a további teendők érdekében. Sajnos a futárszolgálat munkatársait nem tudjuk irányítani, ha konkrét időpontban tudja csak átvenni a csomagot, akkor velük kell felvennie a kapcsolatot.

Kérjük a csomagot kézbesítéskor a futár előtt szíveskedjék megvizsgálni, és esetlegesen a termékeken észlelt sérülés esetén kérje jegyzőkönyv felvételét, és ne vegye át a csomagot. Utólagos, jegyzőkönyv nélküli reklamációt nem áll módunkban elfogadni!

Szállítási díjakat a „Szállítási információk” menüpont tartalmazza.

#### **5. FIZETÉSI INFORMÁCIÓK**

A fizetendő végösszeg a megrendelés összesítője és visszaigazoló levél alapján minden költséget tartalmaz. A számlát utólag, e-mailben küldjük el Önnek.

Ha a közvetlen banki utalást választotta a fizetési módok közül, akkor, kérjük, várja meg e-mailünket, melyben tájékoztatjuk a banki adatainkról, és csak utána utalja el a visszaigazolásban szereplő végösszeget, a megjegyzésben feltüntetve a rendelés számát.

Ha a bankkártyás fizetést választotta, a „Tovább a fizetéshez” gomb megnyomása után a Paylike felületére kerül, ahol bankkártyaadatokat megadva tudja kifizetni a végösszeget.

A megrendelt terméket utánvétes fizetés ÉS személyes átvétel esetén a 2461 Tárnok Rákóczi út 7. címen tudja átvenni készpénzzel fizetve. Természetesen választhatja a személyes átvétel esetén is az előre fizetést: a honlapon keresztül történő bankkártyás fizetést, vagy a közvetlen banki utalást is.

A megrendelt terméket utánvétes fizetés ÉS házhozszállítás választása esetén a csomag átvételekor készpénzben lehet kifizetni. Egyes futároknál már rendelkezésre áll a bankkártyás fizetési lehetőség, de nem mindegyiküknél, ezért ezt nem tudjuk Önnek biztosítani.

Felhívás a csomagok átvételével kapcsolatosan: A megrendelés elküldésével fizetési kötelezettsége keletkezik. Kizárólag abban az esetben rendelje meg a kívánt termékeket, amennyiben a csomag átvételekor ki tudja fizetni annak díját a futárnak! Át nem vett, visszaküldött csomagok esetén, az újra küldését kizárólag a csomag ellenértékének előre történő átutalása – kiegyenlítése esetén áll módunkban ismételt elindítani!

## **6. COOKIE-K (SÜTIK)**

A szolgáltatás igénybevételéhez cookie-k engedélyezése szükséges. Amennyiben nem szeretné engedélyezni a cookie-k használatát, letilthatja a böngészője beállításában (Beállítások menüpont). Cookie-k tiltása esetén a szolgáltatás bizonyos elemei csak részben, vagy egyáltalán nem használhatóak. A cookie egy olyan fájl, amelyet a webáruházat kiszolgáló szerver küld a felhasználó böngészőjének, és amelyet a felhasználó számítógépe tárol. A cookie-ban személyes adat nem kerül tárolásra. A cookie-ban tárolt adatok: kosár tartalma, munkamenet azonosító, elmúlt-e már 18 éves kérdésre történő válasz. A cookie-ban tárolt munkamenet azonosító az oldal bezárásáig, a további adatok a felhasználó által a saját böngészőjében történő törlésig kerül tárolásra.

## **7. A KELLÉKSZAVATOSSÁGRÓL, A TERMÉKSZAVATOSSÁGRÓL ÉS A JÓTÁLLÁSRÓL SZÓLÓ TÁJÉKOZTATÓ**

A kötelezett hibásan teljesít, ha a szolgáltatás a teljesítés időpontjában nem felel meg a szerződésben vagy jogszabályban megállapított minőségi követelményeknek. Nem teljesít hibásan a kötelezett, ha a jogosult a hibát a szerződéskötés időpontjában ismerte, vagy a hibát a szerződéskötés időpontjában ismernie kellett. Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződésben semmis az a kikötés, amely e fejezetnek a kellékszavatosságra és a jótállásra vonatkozó rendelkezéseitől a fogyasztó hátrányára tér el.

### **Kellékszavatosság**

Milyen esetben élhet Felhasználó a kellékszavatossági jogával? Felhasználó a Szolgáltató hibás teljesítése esetén a Szolgáltatóval szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint, a vásárlás napjától számított 2 éven belül.

Milyen jogok illetik meg a Felhasználót a kellékszavatossági igénye alapján? Felhasználó – választása szerint – az alábbi kellékszavatossági igényekkel élhet: kérhet kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha az ezek közül a Felhasználó által választott igény teljesítése lehetetlen vagy a vállalkozás számára más igénye teljesítéséhez képest aránytalan többletköltséggel járna. Ha a kijavítást vagy a kicserélést nem kérte, illetve nem kérhette, úgy igényelheti az ellenszolgáltatás arányos leszállítását vagy a hibát a vállalkozás költségére Felhasználó is kijavíthatja, illetve mással javíttathatja vagy – végső esetben – a szerződéstől is elállhat. Választott kellékszavatossági jogáról egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban Felhasználó viseli, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra a vállalkozás adott okot. Milyen határidőben érvényesítheti Felhasználó kellékszavatossági igényét? Felhasználó köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított kettő hónapon belül közölni.

Kivel szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét? Felhasználó a Szolgáltatóval szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét.

Milyen egyéb feltétele van kellékszavatossági jogai érvényesítésének? A teljesítéstől 6 hónapon belül a kellékszavatossági igénye érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha Felhasználó igazolja, hogy a terméket, illetve a szolgáltatást a webshopot üzemeltető vállalkozás nyújtotta. A Felhasználó ezt a vásárlást igazoló dokumentummal (számlával) tudja bizonyítani. A teljesítéstől számított 6 hónap eltelte után azonban már Felhasználó köteles bizonyítani, hogy az Felhasználó által felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.

### **Termékszavatosság**

Milyen esetben élhet Felhasználó a termékszavatossági jogával? Ingó dolog (termék) hibája esetén Felhasználó – választása szerint – kellékszavatossági vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet. Milyen jogok illetik meg Felhasználót termékszavatossági igénye alapján? Termékszavatossági igényként Felhasználó 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 Felhasználó termékszavatossági igényét? Termékszavatossági igényét Felhasználó a termék gyártó általi forgalomba hozatalától számított 2 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 Felhasználónak 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 gyártott, 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.

Felhívom 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 szavatossági kötelezettség teljesítésével kapcsolatos költségek a Szolgáltatót terhelik (Ptk. 6:166. §).

### **Jótállás**

Milyen esetben élhet fogyasztó a jótállási jogával? Hibás teljesítés esetén az egyes új tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet alapján a Szolgáltató jótállásra köteles, ha a felhasználó fogyasztónak minősül.

Felhasználót milyen határidőn belül illetik meg jogai a jótállás alapján? A jótállás időtartama a termék árától függően:

- 10 000 forintot elérő, de 100 000 forintot meg nem haladó eladási ár esetén egy év
- 100 000 forintot meghaladó, de 250 000 forintot meg nem haladó eladási ár esetén két év
- 250 000 forint eladási ár felett három év.

A jótállási határidő a fogyasztási cikk fogyasztó részére történő átadása, vagy ha az üzembe helyezést a forgalmazó vagy annak megbízottja végzi, az üzembe helyezés napjával kezdődik. Felhasználó köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított kettő hónapon belül közölni. Amennyiben a közléssel indokolatlanul késlekedik, az ebből eredő károk megtérítésére kötelezhető.

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

Felhívjuk a figyelmét, hogy ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és jótállási igényt, illetve termékszavatossági és jótállási igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthet, egyébként viszont fogyasztót a jótállásból fakadó jogok a termék-és kellékszavatosság fejezetekben leírt jogosultságoktól függetlenül megilletik. Szolgáltató nem tartozik jótállással a jótállási időn túl (szakmailag elvárható élettartam) a természetes elhasználódásból/avulásból származó károkért.

Milyen jogok illetik meg a Felhasználót a jótállási igénye alapján? Felhasználó – választása szerint – az alábbi jótállási igényekkel élhet: kérhet kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha az ezek közül a Felhasználó által választott igény teljesítése lehetetlen vagy a vállalkozás számára más igénye teljesítéséhez képest aránytalan többletköltséggel járna, figyelembe véve a termék hibátlan állapotban képviselt értékét, a szerződésszegés súlyát és a jótállási igény teljesítésével a Fogyasztónak okozott érdeksérelmet. Ha az Eladó a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta, e kötelezettségének megfelelő határidőn belül, a Fogyasztó érdekeit kímélve nem tud eleget tenni, vagy ha a Fogyasztónak a kijavításhoz vagy a kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt, a Fogyasztó – választása szerint – a vételár arányos leszállítását igényelheti, a hibát az Eladó költségére maga kijavíthatja vagy mással kijavíttathatja, vagy elállhat a szerződéstől. Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.

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

Ha a fogyasztó a fogyasztási cikk meghibásodása miatt a vásárlástól (üzembe helyezéstől) számított három munkanapon belül érvényesít csereigényt, Szolgáltató köteles a fogyasztási cikket kicserélni, feltéve, hogy a meghibásodás a rendeltetészerű használatot akadályozza.

A hibás termék visszajuttatása a Szolgáltató címére a vásárló feladata és költsége.

A rögzített bekötésű, illetve a 10 kg-nál súlyosabb, vagy tömegközlekedési eszközön kézi csomagként nem szállítható terméket – a járművek kivételével – az üzemeltetés helyén kell megjavítani. Ha a javítás az üzemeltetés helyén nem végezhető el, a le- és felszerelésről, valamint az el- és visszaszállításról a forgalmazó gondoskodik.

A jótállásból eredő jogok érvényesíthetőségének nem tehető feltételévé a fogyasztási cikk csomagolásának a fogyasztó általi visszaszolgáltatása.

Nem tartozik jótállás alá a hiba, ha annak oka a termék Fogyasztó részére való átadását követően lépett fel, így például,

- ha a hibát szakszerűtlen üzembe helyezés (kivéve, ha az üzembe helyezést az Eladó, vagy annak megbízottja végezte el, illetve, ha a szakszerűtlen üzembe helyezés a használati-kezelési útmutató hibájára vezethető vissza) okozta
- ha a hibát rendeltetésellenes használat okozta
- ha a károsodás nem rendeltetészerű használat következménye (a használati-kezelési utasításban előírtaktól eltérő szakszerűtlen összeszerelés, helytelen használat, helytelen tárolás, szakszerűtlen tisztítás, rongálás stb.),
- ha a károsodás a használat vagy túlhasználat során bekövetkezett természetes kopás,
- ha a hibát helytelen tárolás, helytelen kezelés, rongálás okozta
- ha a terméken a vevő (vagy idegen) átalakítást (szakszerűtlen javítást) végzett
- ha a hibát elemi kár, természeti csapás okozta

És nem tartozik a jótállás alá a jótállási jegyen feltüntetett olyan hiba, amelyet a Vásárló már a vásárláskor ismert, és amelyre a Vásárló árengedményt kapott.

Ha a termék vásárlója nem természetes személy, nem illeti meg a jótállási jog.

Szolgáltató nem tartozik továbbá szavatossággal, illetve jótállással az olyan károkért, amelyek a kárveszély átszállása utáni hibás vagy gondatlan kezelésből, túlzott igénybevételeből, illetve a meghatározottól eltérő behatásokból, illetve egyéb, a termékek nem rendeltetészerű használatából keletkeztek.

A kijavítást vagy kicserélést – a termék tulajdonságaira és a Fogyasztó által elvárható rendeltetésére figyelemmel – megfelelő határidőn belül, a Fogyasztó érdekeit kímélve kell elvégezni. Az Eladónak törekednie kell arra, hogy a kijavítást vagy kicserélést legfeljebb 15 napon belül elvégezze. A 15 napos határidő leteltekor a Vásárlót tájékoztatni kell a javítás várható idejéről.

Ha a jótállási időtartam alatt a Termék első alkalommal történő javítása során az Eladó részéről megállapítást nyer, hogy a Termék nem javítható, a Fogyasztó eltérő rendelkezése hiányában az Eladó köteles a fogyasztási cikket nyolc napon belül kicserélni. Ha a Termék cseréjére nincs lehetőség, az Eladó köteles a vételárat nyolc napon belül a Vásárló részére visszatéríteni.

Ha a jótállási időtartam alatt a Termék 3 alkalommal történő javítást követően ismét meghibásodik - a Vásárló eltérő rendelkezése hiányában -, valamint, ha nem igényli a vételár arányos leszállítását, és nem kívánja azt a vállalkozás költségére kijavítani vagy kijavíttatni, az Eladó köteles a Terméket 8 napon belül kicserélni. Ha a Termék kicserélésére nincs lehetőség, az Eladó köteles a vételárat 8 napon belül visszatéríteni a Vásárló részére. A háromszori javítás nem feltétlenül ugyanazon hibára vonatkozik!

Ha a Termék javítására a meghibásodás közlésétől számított 30. napig nem kerül sor, - a vásárló eltérő rendelkezése hiányában – az Eladó köteles a Terméket a 30 napos határidő eredménytelen elteltét követő 8 napon belül kicserélni. Ha a Termék cseréjére nincs lehetőség, az Eladó köteles a vételárat a 30 napos javítási határidő eredménytelen elteltét követő 8 napon belül a Vásárló részére visszatéríteni.

A kijavítás során a termékbe csak új alkatrész kerülhet beépítésre. Nem számít bele a jótállási időbe a kijavítási időnek az a része, amely alatt a Fogyasztó a terméket nem tudja rendeltetésszerűen használni. A jótállási idő a terméknek vagy a termék részének kicserélése (kijavítása) esetén a kicserélt (kijavított) termékre (termékrészre), valamint a kijavítás következményeként jelentkező hiba tekintetében újból kezdődik.

#### 9. Szavatossági és jótállási igények érvényesítése

A szavatossági és jótállási igény esetén Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződésben a felek megállapodása a jogszabályok rendelkezéseitől a fogyasztó hátrányára nem térhet el. A jótállás érvényesítésének feltétele a jótállás jegy - vagy ennek hiányában az ellenérték megfizetését igazoló bizonylat számla/nyugta - bemutatása. A szavatossági jogok érvényesítésének feltétele az ellenérték megfizetését igazoló bizonylat számla/nyugta - bemutatása.

A jótállás illetve a szavatosság érvényesíthető a termék jótállási jegyén feltüntetett szervizben, a Szolgáltató székhelyén vagy bármely telephelyén. A jótállás érvényesítésének bejelentéséhez, kérjük, hogy előbb vegye fel a kapcsolatot ügyfélszolgálatunkkal a viktor@viktoradekor.hu e-mail címen, vagy a +36 70 7794572 telefonszámon, és csak előzetes megbeszélés után juttassa vissza a terméket a Szolgáltató postai címére.

A Szolgáltató a minőségi kifogás bejelentéséről jegyzőkönyvet köteles felvenni. A jegyzőkönyv másolatát haladéktalanul, igazolható módon a fogyasztó rendelkezésére kell bocsátani. Ha a Szolgáltató a fogyasztó szavatossági vagy jótállási igényének teljesíthetőségéről annak bejelentésekor nem tud nyilatkozni, álláspontjáról – az igény elutasítása esetén az elutasítás indokáról és a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről is – öt munkanapon belül, igazolható módon köteles értesíteni a fogyasztót. A Szolgáltató a jegyzőkönyvet az annak felvételétől számított három évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóság kérésére bemutatni

#### 10 . SZERZŐDÉSTŐL VALÓ ELÁLLÁS JOGA

Az Európai Parlament és a Tanács 2011/83/EU számú irányelvének, továbbá a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet szabályozása értelmében Fogyasztó a megrendelt termék kézhez vételétől számított 14 napon belül indokolás nélkül elállhat a szerződéstől, visszaküldheti a megrendelt terméket.



Az elállási/felmondási határidő az

- a) szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetén: „a szerződés megkötésének napjától számított 14 nap elteltével jár le”;
- b) termék adásvételére irányuló szerződés esetében: „attól a naptól számított 14 nap elteltével jár le, amelyen Ön vagy az Ön által megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy a terméket átveszi.”;
- c) több termék szolgáltatásakor: „attól a naptól számított 14 nap elteltével jár le, amelyen Ön vagy az Ön által megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy az utolsó terméket átveszi.”;
- d) több tételből vagy darabból álló termék szolgáltatásakor: „amelyen Ön vagy az Ön által megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy az utolsó tételt vagy darabot átveszi.”; e) termék meghatározott időszakon belüli rendszeres szolgáltatására vonatkozó szerződés esetében: „attól a naptól számított 14 nap elteltével jár le, amelyen Ön vagy az Ön által megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy átveszi az első terméket.”

Fogyasztó a szerződés megkötésének napja, és a termék átvételének napja közötti időszakban is gyakorolhatja elállási jogát.

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

Amennyiben Fogyasztó élni szeretne elállási jogával, annak jelzését megteheti Szolgáltató elérhetőségeinek valamelyikén írásban (postai úton eljuttatott levélben, vagy elektronikus levélben, akár a megrendelés visszaigazolásához mellékelt adatlap segítségével): 2461 Tárnok Rákóczi út 7., [viktor@viktoradekor.hu](mailto:viktor@viktoradekor.hu) vagy telefonon +36 70 7794572. Postai úton írásban történő jelzés alkalmával a postára adás időpontját vesszük figyelembe, telefonon történő jelzés alkalmával pedig a telefonon történő jelzésének időpontját. Postai úton történő jelzés esetén a postára adás időpontja az ajánlott küldemény feladóvevényének bemutatásával igazolható.

A Fogyasztó elállás esetén köteles a megrendelt terméket a Szolgáltató címére késedelem nélkül, de legkésőbb elállási nyilatkozatának közlésétől számított 14 napon belül visszaküldeni. A határidő betartottnak minősül, amennyiben a 14 napos határidő letelte előtt elküldi a terméket (tehát nem kell megérkezni 14 napon belül), és ezt hitelt érdemlően bizonyítani tudja. A megrendelt terméket postai úton, vagy futárszolgálat segítségével juttathatja vissza Fogyasztó Szolgáltató részére, illetve előre megbeszélt időpontban személyesen is leadhatja a Szolgáltató címén.

A termék visszaküldésének költségét a fogyasztónak kell viselnie, a vállalkozás nem vállalta e költség viselését. Az elállási jog gyakorlása esetén a Fogyasztót a termék visszajuttatásának költségén kívül más költség nem terheli, Szolgáltató azonban követelheti a nem rendeltetésszerű használatból adódó anyagi kár megtérítését.

A fogyasztó kizárólag a termék visszaküldésének közvetlen költségét viseli, kivéve, ha a vállalkozás vállalta e költség viselését.

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

Szolgáltató a termék visszaérkezését/vagy az elállási nyilatkozat megérkezését követően a fenti jogszabályok értelmében haladéktalanul, de legkésőbb 14 napon belül visszatéríti a kifizetett összeget a Fogyasztó részére, beleértve a szállítási díjat is. A visszatérítés során az eredeti ügylet során alkalmazott fizetési móddal egyező fizetési módot alkalmazunk, kivéve, ha Fogyasztó más fizetési mód igénybevételehez kifejezetten a hozzájárulását adja; e visszatérítési mód alkalmazásából kifolyólag Fogyasztót semmilyen többletköltség nem terheli. A Szolgáltató nem köteles a Fogyasztó része megtéríteni azon többletköltségeket, amely a Szolgáltató által felkínált legolcsóbb szokásos fuvarozási módtól eltérő szállítási mód választásából adódik.

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

A Vásárlót megillető elállási jog alól kivételek:

- a szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetében a szolgáltatás egészének teljesítését követően, ha a vállalkozás a teljesítést a fogyasztó kifejezett, előzetes beleegyezésével kezdte meg, és a fogyasztó tudomásul vette, hogy a szolgáltatás egészének teljesítését követően felmondási jogát elveszíti;
- olyan termék vagy szolgáltatás tekintetében, amelynek ára, illetve díja a pénzügyi vállalkozás által nem befolyásolható, a 20. § (2) bekezdésében meghatározott határidő alatt is lehetséges ingadozásától függ;
- olyan nem előre gyártott termék esetében, amelyet a fogyasztó utasítása alapján vagy kifejezett kérésére állítottak elő, vagy olyan termék esetében, amelyet egyértelműen a fogyasztó személyére szabtak;
- romlandó vagy minőségét rövid ideig megőrző termék tekintetében;
- olyan zárt csomagolású termék tekintetében, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontása után nem küldhető vissza;
- olyan termék tekintetében, amely jellegénél fogva az átadást követően elválaszthatatlanul vegyül más termékkel;
- olyan alkoholtartalmú ital tekintetében, amelynek tényleges értéke a vállalkozás által nem befolyásolható módon a piaci ingadozásoktól függ, és amelynek áráról a felek az adásvételi szerződés megkötésekor állapodtak meg, azonban a szerződés teljesítésére csak a megkötéstől számított harmincadik napot követően kerül sor;
- olyan vállalkozási szerződés esetében, amelynél a vállalkozás a fogyasztó kifejezett kérésére keresi fel a fogyasztót sürgős javítási vagy karbantartási munkálatok elvégzése céljából;
- lezárt csomagolású hang-, illetve képfelvétel, valamint számítógépes szoftver példányának adásvétele tekintetében, ha az átadást követően a fogyasztó a csomagolást felbontotta;
- hírlap, folyóirat és időszaki lap tekintetében, az előfizetési szerződések kivételével;
- nyilvános árverésen megkötött szerződések esetében;
- 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;
- a nem tárgyi adathordozón nyújtott digitális adattartalom tekintetében, ha a vállalkozása fogyasztó kifejezett, előzetes beleegyezésével kezdte meg a teljesítést, és a fogyasztó e beleegyezésével egyidejűleg nyilatkozott annak tudomásul vételéről, hogy a teljesítés megkezdését követően elveszíti a 20. § szerinti jogát.

Tehát a fenti kivételek esetében a Fogyasztót nem illeti meg az elállási jog.

A Vásárlót terheli annak bizonyítása, hogy az elállási jogot a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 20. §-ban meghatározottak szerint gyakorolja.

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 e.

## **11. PANASZÜGYINTÉZÉS**

Áruházunk célja, hogy valamennyi megrendelést megfelelő minőségben, a megrendelő teljes megelégedettsége mellett teljesítsen. Amennyiben Felhasználónak mégis valamilyen panasa van a szerződéssel vagy annak teljesítésével kapcsolatban, úgy panaszát a fenti elérhetőségeken közölheti. Szolgáltató a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha a vásárló a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a

panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel, s annak egy másolati példányát átadja a vásárlónak.

Az írásbeli panaszt a Szolgáltatást 30 napon belül írásban megválaszolja. A panaszt elutasító álláspontját megindokolja. A panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig megőrzi a Szolgáltató, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatja.

Tájékoztatjuk, hogy a panaszának elutasítása esetén panaszával hatósági vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti, az alábbiak szerint:

A Fogyasztó panasszal fordulhat a fogyasztóvédelmi hatósághoz: A fogyasztóvédelmi hatóság kijelöléséről szóló 387/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet amennyiben a fogyasztó fogyasztói jogainak megsértését észleli, jogosult panasszal fordulni a lakóhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatósághoz, mely a fővárosi, illetve az egyes Megyei Kormányhivatalok.

[www.kormanyhivatal.hu](http://www.kormanyhivatal.hu)

A vállalkozás székhelye szerinti fogyasztóvédelmi hatósághoz is fordulhat:

Pest Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Főosztálya

1088 Budapest, József körút 6.

[fogyved@pest.gov.hu](mailto:fogyved@pest.gov.hu)

+36 1 459 4911

A fővárosi kormányhivatal, illetve a megyei kormányhivatalok elérhetősége a

<https://www.kormanyhivatal.hu/hu/elerhetosegek> linken található honlapon található meg

A Fogyasztónak panasza esetén lehetősége van békéltető testülethez fordulni, melyek elérhetőségét itt találja:

Baranya Megyei Békéltető Testület Címe: 7625 Pécs, Majorossy Imre u. 36. Levelezési címe: 7602 Pécs, Pf. 109. Telefonszáma: (72) 507-154 Fax száma: (72) 507-152 Név: Dr. Bodnár József E-mail cím: [bekelteto@pbkik.hu](mailto:bekelteto@pbkik.hu);

Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület Címe: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4. Telefonszáma: (76) 501-525, (76) 501-500 Fax száma: (76) 501-538 Név: Mátyus Mariann E-mail cím: [bkmkik@mail.datanet.hu](mailto:bkmkik@mail.datanet.hu);

Békés Megyei Békéltető Testület Címe: 5601 Békéscsaba, Penza ltp. 5. Telefonszáma: (66) 324-976, 446-354, 451-775 Fax száma: (66) 324-976 Név: Dr. Bagdi László E-mail cím: [bmkik@bmkik.hu](mailto:bmkik@bmkik.hu);

Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Békéltető Testület Címe: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1. Telefonszáma: (46) 501-091, 501-870 Fax száma: (46) 501-099 Név: Dr. Tulipán Péter E-mail cím: [kalna.zsuzsa@bokik.hu](mailto:kalna.zsuzsa@bokik.hu);

Budapesti Békéltető Testület Címe: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. Telefonszáma: (1) 488-2131 Fax száma: (1) 488-2186 Név: Dr. Baranovszky György E-mail cím: [bekelteto.testulet@bkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@bkik.hu);

Csongrád Megyei Békéltető Testület Címe: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12. Telefonszáma: (62) 554-250/118 mellék Fax száma: (62) 426-149 Név: Dékány László, Jerney Zoltán E-mail cím: [bekelteto.testulet@csmkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@csmkik.hu);

Fejér Megyei Békéltető Testület Címe: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6. Telefonszáma: (22) 510-310 Fax száma: (22) 510-312 Név: KIRST László E-mail cím: [fmkik@fmkik.hu](mailto:fmkik@fmkik.hu);

Győr-Moson-Sopron Megyei Békéltető Testület Címe: 9021 Győr, Szent István út 10/a. Telefonszáma: (96) 520-202; 520-217 Fax száma: (96) 520-218 Név: Horváth László E-mail cím: [bekeltetotestulet@gymskik.hu](mailto:bekeltetotestulet@gymskik.hu);

Hajdú-Bihar Megyei Békéltető Testület Címe: 4025 Debrecen, Petőfi tér 10. Telefonszáma: (52) 500-749 Fax száma: (52) 500-720 Név: Dr. Hajnal Zsolt E-mail cím: [info@hbkik.hu](mailto:info@hbkik.hu);

Heves Megyei Békéltető Testület Címe: 3300 Eger, Faiskola út 15. Levelezési címe: 3301 Eger, Pf. 440. Telefonszáma: (36) 416-660/105 mellék Fax száma: (36) 323-615 Név: Pintéerné Dobó Tünde E-mail cím: [tunde@hkik.hu](mailto:tunde@hkik.hu);

Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Békéltető Testület Címe: 5000 Szolnok, Versegly park 8.  
Telefonszáma: (56) 510-610 Fax száma: (56) 370-005 Név: Dr. Lajkóné dr. Víg Judit E-mail cím: kamara@jnszmkik.hu;

Komárom-Esztergom Megyei Békéltető Testület Címe: 2800 Tatabánya, Fő tér 36. Telefonszáma: (34) 513-010 Fax száma: (34) 316-259 Név: Dr. Rozsnyói György E-mail cím: kemkik@kemkik.hu;

Nógrád Megyei Békéltető Testület Címe: 3100 Salgótarján, Alkotmány út 9/a Telefonszám: (32) 520-860 Fax száma: (32) 520-862 Név: Dr. Pongó Erik E-mail cím: nkik@nkik.hu;

Pest Megyei Békéltető Testület címe: 1119 Budapest, Etele út 59-61. II. em. 240. Telefonszáma: (1)-269-0703 Fax száma: (1)-269-0703 Név: dr. Csanádi Károly E-mail cím: pmbekelteto@pmkik.hu  
Honlap cím: www.panaszrendezes.hu

Somogy Megyei Békéltető Testület Címe: 7400 Kaposvár, Anna utca 6. Telefonszáma: (82) 501-000 Fax száma: (82) 501-046 Név: Dr. Novák Ferenc E-mail cím: skik@skik.hu;

Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Békéltető Testület Címe: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2. Telefonszáma: (42) 311-544, (42) 420-180 Fax száma: (42) 311-750 Név: Görömbeiné dr. Balmaz Katalin E-mail cím: bekelteto@szabkam.hu;

Tolna Megyei Békéltető Testület Címe: 7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25. Telefonszáma: (74) 411-661 Fax száma: (74) 411-456 Név: Mátyás Tibor E-mail cím: kamara@tmkik.hu;

Vas Megyei Békéltető Testület Címe: 9700 Szombathely, Honvéd tér 2. Telefonszáma: (94) 312-356 Fax száma: (94) 316-936 Név: Dr. Kövesdi Zoltán E-mail cím: pergel.bea@vmkik.hu

Veszprém Megyei Békéltető Testület Címe: 8200 Veszprém, Budapest u. 3. Telefonszáma: (88) 429-008 Fax száma: (88) 412-150 Név: Dr. Óvári László E-mail cím: vkik@veszpremikamara.hu

Zala Megyei Békéltető Testület Címe: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi utca 24. Telefonszáma: (92) 550-513 Fax száma: (92) 550-525 Név: dr. Koczka Csaba E-mail cím: zmbekelteto@zmkik.hu

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 Szolgáltató kérésére tanácsot ad a fogyasztót megillető jogokkal és a fogyasztót terhelő kötelezettségekkel kapcsolatban. Online adásvételi vagy online szolgáltatási szerződéssel összefüggő határon átnyúló fogyasztói jogvita esetén az eljárásra kizárólag a fővárosi kereskedelmi és iparkamara mellett működő békéltető testület illetékes.

Szolgáltatót a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli. Ennek keretében köteles a 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.

A Fogyasztó panasza esetén igénybe veheti az Uniós online vitarendezési platformot. A platform igénybe vétele egy egyszerű regisztrációt igényel az Európai Bizottság rendszerében. Ezt követően pedig bejelentkezés után nyújthatja be panaszát a fogyasztó az online honlapon keresztül, amelynek címe: <http://ec.europa.eu/odr>

Európai Bizottság online vitarendezési platformja: European Online Dispute Resolution Platform - ODR

Link: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=HU>

A fogyasztó 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 2016. évi CXXX. törvény rendelkezései szerint.

A fogyasztó a keresetét beadhatja a lakóhelye szerint illetékes bírósághoz, vagy a vállalkozás székhelye szerint illetékes bírósághoz.

## **12. EGYÉB RENDELKEZÉSEK, INFORMÁCIÓK**

A jelen általános szerződési feltételekben nem szabályozott kérdésekben a Polgári Törvénykönyv, 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet, 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 viktoriadekor.hu általános szerződési feltételeit, adatkezelési tájékoztatóját.

Jelen ÁSZF ettől a naptól hatályos: 2021. 05. 05.