

Általános szerződési feltételek

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Forgalmazó: Kőglá Korlátolt Felelősségű Társaság (székhelye: 8200 Veszprém, József Attila utca 26. B. lház. 1. em. 3. ajtó., telephely: 8200 Veszprém, Pápai út 2., adószám: 32378719-2-19, cégjegyzékszám: 19-09-524053, nyilvántartó hatóság: Veszprémi Törvényszék Cégbírósága, képviseli: Rozsnyói Csaba ügyvezető)

1. Szerződés létrejötte, megrendelés

1.1 A www.bk-kogla.hu oldalon a Kőglá Kft. (továbbiakban: „Forgalmazó”) interneten elérhető termékkatalógusa, amely a Forgalmazó által forgalmazott és egyedileg kézzel gyártott műköveket és műtéglákat (továbbiakban: termékeket) kínálja eladásra. A webáruházon keresztül történt elektronikus rendelés leadással, a Forgalmazó telephelyén lévő bemutatóteremben nyitvatartási időben személyesen leadott megrendeléssel, valamint a Forgalmazó email címére történő megrendelés leadásával a jelen általános szerződési feltételekben leírtak szerint adásvételi szerződés jön létre a Forgalmazó és a rendeltet leadó személy (továbbiakban „Megrendelő”) között. Az adásvételi szerződést a Felek írásban megkötött szerződésnek tekintik, amelyet a Forgalmazó az általa generált rendelésszámon iktat, és a megrendelés teljesítéséhez szükséges minden engedéllyel. A szerződéskötés nyelve a magyar. Megrendelő a rendelés véglegesítésekor fogadja el a jelen általános szerződési feltételeket.

1.2. Az adásvételi szerződés a Forgalmazó és a Megrendelő (továbbiakban együttesen, mint „Felek”) között jön létre. A Forgalmazó kizárólag a www.bk-kogla.hu oldalon, a Forgalmazó logójával és adataival jól felismerhetően azonosított internetes katalógusban megtalálható termékekre vonatkozó rendelésekért felel. A Forgalmazó bemutatóterme a 8200 Veszprém, Pápai út 2. szám alatt található, melynek nyitvatartási idejéről a www.bk-kogla.hu honlapon tájékozódhat a Megrendelő.

1.3. A Forgalmazó kijelenti, hogy mind a webáruház működtetéséhez, mind a termékek értékesítéséhez, az összes jogszabályban előírt szakhatósági engedéllyel rendelkezik. A Forgalmazó kijelenti továbbá, hogy a termék kiszállításával olyan harmadik személyt bízik meg, aki rendelkezik a szállítási tevékenység végzéséhez szükséges minden engedéllyel. A szerződéskötés nyelve a magyar.

1.4. Megrendelő tudomásul veszi, hogy a Forgalmazó a szállítás időpontjáról a megrendeléskor tájékoztató jellel ad információt. A Forgalmazó a megrendelés visszaigazolását követően nyújt tájékoztatást a kiszállítás várható időtartamáról, valamint az esetleges késedelemről, annak várható időtartamáról, kiszállítás időpontjának változásáról.

1.5. Megrendelő a regisztrációs adatlap kitöltésével adja meg vásárlási adatait, amelyeket minden egyes rendelés leadásánál lehetősége van módosítani, és a Forgalmazó ezeknek megfelelően teljesíti a megrendelést és állítja ki a számlát. A hibás, valótlan vagy hamis adatok megadásából eredő károkért minden felelősség a Megrendelőt terheli. A Forgalmazó a nyilvánvalóan hibás, valótlan vagy hamis regisztrációt jogosult törölni, továbbá kétség esetén a Megrendelő személyének valódiságát jogosult ellenőrizni.

1.6. Megrendelő tudomásul veszi, hogy a megrendelés leadása részéről vételi ajánlatnak minősül, amelyhez kötve van. Megrendelő rendelése(i) véglegesítésével jelen általános szerződési feltételeket elfogadja, és az itt leírtak be nem tartásával szerződésszegést követ el, amelyért jogi felelősséggel tartozik. Megrendelő vállalja, hogy az általa jóváhagyott rendelésekben megrendelt árut tartalmazó küldemények átvételéről és kifizetéséről gondoskodik az általa választott szállítási és fizetési módoknak megfelelően. Amennyiben a küldemény kézbesítése Megrendelő hibájából meghiúsul, az ebből eredő többletköltségeket Megrendelő köteles megtéríteni a Forgalmazó részére.

1.7. Az adásvételi szerződés a jelen általános szerződési feltételekkel a megrendelés véglegesítésével lép hatályba, és a megrendelés teljesítésével megszűnik. Folyamatos rendelés esetén a szerződés mindaddig hatályban marad, amíg a felek összes egymással szembeni követelése nem teljesül.

1.8. Személyes megrendelésre a 8200 Veszprém, Pápai út 2. szám alatti bemutatóteremben, nyitvatartási időben van lehetőség a megrendelőlap hiánytalan kitöltésével és annak a Forgalmazó általi elfogadásával.

Írásbeli megrendelésre a bk.kogla@gmail.com elektronikus levélcímre megküldött, hiánytalanul kitöltött megrendelőlap megküldésével van lehetőség. Az írásbeli megrendelést minden esetben írásban, a megrendelő elektronikus levélcímére történő visszaigazolás megküldésével fogadja el a Forgalmazó. Kötelezettséget csak a Forgalmazó által írásban (elektronikusan) visszaigazolt árura vállal. Az elektronikus megrendelés távoli felek közötti szerződéskötésnek minősül.

A Megrendelő a www.bk-kogla.hu weboldalon is megvásárolhatja az általa kiválasztott termékeket. A weboldal keresztül történő vásárláshoz a Megrendelőnek regisztrálnia szükséges, majd a kosárba helyezni az általa kiválasztott terméket, termékeket a megfelelő mennyiségben. A termék átvételének módja és a fizetési mód a weboldalon keresztül történő vásárlás során megadható.

1.9. A Forgalmazó rendszere minden érvényes rendelésnek automatikusan rendelésazonosító-számot (rendelésszámot) ad, amelyet a jóváhagyást követő oldalon, illetve Megrendelő által megadott címre küldött rendelés visszaigazoló e-mailben közöl. Felek kizárólag a rendelésazonosítóval rendelkező megrendelést tekintik érvényes megrendelésnek. A megrendelés visszaigazolását a Forgalmazó a megrendelés leadását követően haladéktalanul, de a vonatkozó jogszabálynak megfelelően legfeljebb 2 munkanapon belül igazolja vissza. Az adásvételi szerződés a visszaigazolással jön létre. Amennyiben a Forgalmazó a megrendelést 2 munkanapon belül nem igazolja vissza, úgy Megrendelő a vételi ajánlati kötöttsége alól mentesül.

2. Fizetési feltételek

2.1. Az bk-kogla.hu oldalon a terméklistában és a termékek adatlapján feltüntetett ár az adott termék végső, általános forgalmi adóval terhelt fogyasztói ára, amelynek érvényessége kizárólag az adott megjelenés időpontjára vonatkozik. Amennyiben Megrendelő megrendelést ad le egy termékre, úgy a Forgalmazó kötelezi magát, hogy a kiválasztott terméket a megrendeléskor érvényes végső fogyasztói áron szállítja ki Megrendelőnek. Ezt az árat a megrendelésre küldött visszaigazolás tartalmazza.

2.2. Amennyiben valamely rendelés vagy rendelések bármilyen okból módosításra, összevonásra kerülnek, a módosított rendelésre a módosítás időpontjában érvényes kondíciók vonatkoznak.

2.3. Megrendelés leadásakor a Megrendelő köteles a teljes vételárát megfizetni a Forgalmazó részére. A vételár megfizetése online vásárlás esetén bankkártyával a bk-kogla.hu weboldalon keresztül a honlapon integrált alkalmazásban, míg email útján történő megrendelés esetén a Forgalmazó által megadott bankszámlára történő átutalással vagy online bankkártyás fizetéssel egyenlíthető ki. A bemutatóteremben történő személyes megrendelés esetén szintén online bankkártyás fizetéssel vagy átutalás útján teljesíthető a Megrendelő a vételár kifizetését. Az átutaláshoz szükséges adatokat a Forgalmazó a megrendelést visszaigazoló emailben küldi meg a Megrendelő részére. A vételár megfizetéséről a Forgalmazó számlát állít ki, melyet a megrendelés útján megadott email címre küld el a Megrendelő részére.

2.4. A Forgalmazó a teljes vételár beérkezése, megfizetése esetén kezdi meg a megrendelt termék, termékek gyártását. Az 500.000 Ft-ot meghaladó értékű megrendelés esetén amennyiben a Megrendelő a Forgalmazóval előzetesen egyeztet a Forgalmazó döntése alapján lehetőség van a gyártás megkezdésére a vételár 50%-ának, mint előlegnek történő megfizetését követően. A megrendelés – kivéve a külön egyeztetett megrendelések esetében, mely megrendelés értéke az 500.000,-Ft-ot meghaladja - csak a teljes vételár megfizetésével válik véglegessé.

3. Árukiadás

3.1. Az áru beérkezéséről a Forgalmazó tájékoztatja a Megrendelőt. Az áru átvételére, kiszállítására az alábbi lehetőségek közül választhat a Megrendelő a megrendeléskor:

- személyes átvétel a Forgalmazó telephelyén – 8200 Veszprém, Pápai út 2. szám alatt - lévő bemutatóteremben nyitvatartási időben. A Forgalmazó tájékoztató email-t küld a Megrendelő részére, amennyiben a megrendelt termék átvehető. A Forgalmazó a terméket díjmentesen tárolja, amíg a Megrendelő a terméket át nem veszi a megjelölt telephelyen.

- Forgalmazó postai úton, raklapon vagy futárszolgálattal kézbesíti a megrendelt árut, saját díjszabása szerint, melyről a Megrendelőt a megrendeléskor tájékoztatja, ez esetben az áru elszállítását a Forgalmazó megszervezi, amennyiben szükséges, a tárolását a beérkezéstől számított 1 héti díjmentesen vállalja. Ezt követően az át nem vett árut a Forgalmazó visszahelyezi raktárkészletre, míg a megfizetett vételárat a Megrendelő részére visszatéríti.

3.2. Az áru beszerelhetőségéről a megrendelő köteles gondoskodni.

4. Elállási jog

4.1. A távollévők között kötött szerződés (írásbeli megrendelés) esetén a fogyasztót indokolás nélküli elállási jog illeti meg. Fogyasztónak minősül: a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy.

4.2. A fogyasztó elállási vagy felmondási jogát a terméknek, több termék adásvételekor, ha az egyes termékek szolgáltatása eltérő időpontban történik, az utoljára szolgáltatott terméknek a fogyasztó vagy az általa megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy általi átvételének napjától számított tizennégy napon belül gyakorolhatja.

4.3. Fogyasztó az elállási jogát a szerződés megkötésének napja és a termék átvételének napja közötti időszakban is gyakorolhatja. A fogyasztó a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 20. §-ban biztosított jogát az erre vonatkozó egyértelmű nyilatkozat útján, vagy a Korm.rendelet 2. sz mellékletében található nyilatkozat-minta felhasználásával gyakorolhatja. Az elállási jogot határidőben érvényesítettnek kell tekinteni, ha a fogyasztó nyilatkozatát határidőn belül elküldi. A határidő 14 nap. A fogyasztót terheli annak bizonyítása, hogy az elállás jogát e rendelkezéssel összhangban gyakorolta. A Forgalmazó a fogyasztó elállási nyilatkozatát annak megérkezését követően elektronikus úton – 5 napon belül - visszaigazolja.

4.4. Ha a fogyasztó a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 22. §-nak megfelelően eláll a szerződéstől, a Forgalmazó legkésőbb az elállásról való tudomásszerzésétől számított tizennégy napon belül visszatéríti a fogyasztó által ellenszolgáltatásként megfizetett teljes összeget.

4.5. A 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 22. §-nak megfelelő elállás vagy felmondás esetén a Forgalmazó a fogyasztónak visszajáró összeget a fogyasztó által igénybe vett fizetési móddal megegyező módon téríti vissza. A fogyasztó kifejezett beleegyezése alapján a Forgalmazó a visszatérítésre más fizetési módot is alkalmazhat, de a fogyasztót ebből adódóan semmilyen többletdíj nem terhelheti. A Fogyasztó által hibásan és/vagy pontatlanul megadott bankszámlaszám vagy postai cím következtében történő késedelem miatt a Forgalmazót felelősség nem terheli.

4.6. Ha a fogyasztó kifejezetten a legkevesebbé költséges szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási módot választ, a Forgalmazó nem köteles visszatéríteni az ebből eredő többletköltségeket. Ilyen esetben a feltüntetett általános szállítási díjtételek erejéig áll fenn visszatérítési kötelezettsége a Forgalmazónak.

4.7. A Forgalmazó jogosult mindaddig visszatartani a fogyasztónak visszajáró összeget, amíg a fogyasztó a terméket vissza nem szolgáltatta, vagy kétséget kizáróan nem igazolta, hogy azt visszaküldte; a kettő közül a korábbi időpontot kell figyelembe venni.

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

4.9. A fogyasztó viseli a termék visszaküldésének közvetlen költségét. A terméket a Forgalmazó jelen ÁSZF 3.1. pontjában rögzített telephelyére kell visszaküldeni.

4.10. A fogyasztó a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból eredő értékcsökkenésért felel.

4.11. A fogyasztó nem gyakorolhatja elállási jogát 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.

5. Reklamáció

5.1. A termékeink lényeges tulajdonságairól termékek megrendelésére szolgáló internetes webáruházban tájékoztatjuk. Természetszerűleg bizonyos termékekről nem nyújtható teljes körű tájékoztatás. Amennyiben valamely termék tulajdonságait illetően bizonytalan vagy kérdés van, megrendelésének leadása előtt forduljon kollégáinkhoz akár telefonon, akár a Forgalmazó telephelyén kizárólag bemutatóteremben személyesen, ahol a Forgalmazó a kíváncsiságot a legkedvezőbb módon tud adni vagy küldeni a Megrendelő részére. A minta futárszolgálattal vagy postai úton történő megküldésének költsége a Megrendelőt terheli, melynek díjszabásáról a Forgalmazó a minta elküldését megelőzően tájékoztatja a Megrendelőt.

5.2. A Forgalmazó minden terméke kézzel készített egyedi termék. Megrendelő tudomásul veszi, hogy a leszállított termék - bármely termék esetén - színben kis mértékben eltérhet - figyelemmel a kézi gyártásra, fényviszonyokra - a honlapon látott fotóktól. Megrendelő tudomásul veszi, hogy nagyobb tételek számú megrendelés esetén a Forgalmazó nem fogad el reklamációt a színeltérés miatt. A fotók és a valós színek közötti eltérést elkerülése érdekében az 5.1. pont szerint a Megrendelő jogosult minta küldését kérni a Forgalmazótól. Javasolt egy adott termék négyzetméter szükségletének az egyszerre történő megrendelése figyelemmel arra, hogy egy kötegen belül kisebb a valószínűsége az észrevehető színkülönbségnek.

5.3. Reklamációt a Forgalmazó csak írásban fogad el, melyhez a Megrendelő köteles mellékelni a Forgalmazó által kiállított számlát, valamint minőségi kifogás esetén fotódokumentációt is.

5.4. A modern burkolat jellemzője, hogy a természetben megtalálható fa, vagy valamilyen közethez a megtévesztésig hasonló esztétikai megjelenésűek. Ennek a megjelenésnek jellemzője a nagyon markánsan látható, színátmenetes grafika. Erre vonatkozóan az Európai Szabvány a burkolatokat V1 (enyhe) – V4 (véletlenszerű) kategóriába sorolja, a színátmenet (foltosság változás) vonatkozásában. Erre történő hivatkozással reklamációt nem tudunk elfogadni.

5.5. A reklamáció érvényesítését megelőzően felhívjuk a figyelmet, hogy az alábbiak vonatkozásában reklamációt nem fogad el a Forgalmazó:

Felhasználhatóság

Termékeink falburkolatok. A termékeket a Forgalmazó nem javasolja járólépfelületre, kocsibejáró burkolására, az ebből eredő reklamációt a Forgalmazó nem fogadja el.

Fagyálló burkolatok azok, amelyek vízfelvétele lap tömegének 0,5 %-ánál kisebb.

A Forgalmazó minden termék rögzítéséhez flexibilis ragasztó alkalmazását javasolja. Ebből eredő reklamációt a Forgalmazó nem fogad el.

Színek

A termékek tónusa gyártásonként változik. Az alapanyagok bármilyen kismértékű változása is színárnyalateltérést okozhat, így javasoljuk, hogy egy gyártásból rendeljék meg a szükséges mennyiséget, mert egyébként a tónusbeli különbségekre, eltérésekre garanciát nem vállalunk.

Méret

A termékeknek névleges mérete adott, azonban valós méretében (gyártási méret), mind lefelé mind felfelé megengedett egy-két milliméternyi eltérés az I. osztályú termékek között is. A viszonylag azonos mérettartás egy gyártási cikluson belül jellemző. Egy gyártási ciklusban a névleges méretektől való eltérések nagysága 0,5 – 1,5 %-ig megengedett.

Beépítés

A burkolatépítés követelményei: a burkolatépítés egy önálló szakma, amit szaktudással rendelkező, vizsgázott szakemberek végeznek. A burkolatok építését bízza szakemberre. A beépítéssel kapcsolatban felmerülő kérdéseket a burkolási munka megkezdése előtt szakembereinkkel lehetősége van a megrendelőnek megbeszélni.

Minden termék ragasztásához csak flexibilis ragasztót ajánlunk.

Ez magában foglalja a szükséges, esetlegesen speciális ragasztó anyagokat, az előkészítendő felület milyenségét, illetve a felhelyezés egyéb követelményeinek ismertetését is szükség szerint. A beépítéskor a nem megfelelő szakértelemmel elvégzett munkából eredő károkért felelősséget nem vállalunk.

A vágási veszteség miatt átlagosan 10-15%-kal több burkolatot érdemes vásárolni.

A burkolat lerakása előtt meg kell vizsgálni a burkolandó felület minőségét. Jó burkolat készítésénél döntő fontosságú a felület szilárdsága, tisztasága, felületi simasága, tapadóképessége.

Ragasztással történő burkolatkészítésnél szigorúan tartsa be a ragasztóanyagra vonatkozó használati előírást. A kész burkolatot 24 órán keresztül a nedvességtől, 5-7 napig a fagytól és a túl gyors kiszáradás elkerülése érdekében a tűző napsugárzástól óvni kell. A burkolatkészítés ideális hőmérséklete 18-22 C.

Külső térben a fagyálló burkolat önmagukban a kivitelezett burkolat fagyállóságát nem biztosítják. Fagyálló burkolatot és rétegrendjét szakembernek kell tervezni, kivitelezni.

Kültéri burkolatok esetén impregnáló szerrel való kezelés nélküli termékekre víz és fagykár a Forgalmazó nem fogad el reklamációt.

5.6. Kivitelezési hibának tekintjük a burkolatba épített hibás lapokat, a színhibákat, és a jól látható görbeséget és méreteltéréseket, amelyekre reklamációt nem tudunk elfogadni.

A burkolatba nem szabad beépíteni a következő hibafajtákat: • A természetes kőhatás elérésének esetét leszámítva a törött, vagy repedt lapokat, csorba, vagy sérült felületű lapokat • Nem a színárnyalathoz tartozó – erősen eltérő színű – lapokat • A toleranciának nem megfelelő lapokat. Lerakás után eltérő tónusú és kaliberű lapok összekeveréséből eredő reklamációkat nem áll módunkban elfogadni, ezért azt a burkolás megkezdése előtt ellenőrizze. Fontos azonban, hogy kizárólag a természetes kőhatás elérése érdekében kifejezetten előnyös a törött darabok felhasználása, illetve a nem törött darabok esetleges személyre szabása.

5.7. Reklamációt a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól szóló 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet szerint fogad el a Forgalmazó.

6. Kellékszavatosság

6.1. A Megrendelő a Forgalmazó hibás teljesítése esetén kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint.

6.2. A Megrendelő – választása szerint – az alábbi kellékszavatossági igényekkel élhet:

- Kérhet kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha az ezek közül az általa választott igény teljesítése lehetetlen vagy a Forgalmazó 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 Forgalmazó költségére a Megrendelő is kijavíthatja, illetve mással kijavíttathatja vagy – végső esetben – a szerződéstől is elállhat.
- Választott kellékszavatossági jogáról egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban a Megrendelő viseli, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra a Forgalmazó adott okot.
- Megrendelő köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul közölni. Fogyasztó a hiba felfedezésétől számított 2 hónapon belül közölheti a hibát, amely így haladéktalan közlésnek minősül. A szerződés teljesítésétől számított egy éves elévülési határidőn túl a Vevő, két éves elévülési határidőn túl a fogyasztó a kellékszavatossági jogait már nem érvényesítheti.
- A teljesítéstől számított hat hónapon belül a fogyasztó kellékszavatossági igénye érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, hogy a fogyasztó igazolja, hogy a terméket a Forgalmazótól vásárolta. Ellenkező bizonyításáig vélelmezni kell, hogy a teljesítést követő hat hónapon belül a fogyasztó által felismert hiba már a teljesítés időpontjában megvolt, kivéve, ha e vélelem a dolog természetével vagy a hiba jellegével összeegyeztethetetlen. A teljesítéstől számított hat hónap eltelte után azonban már a fogyasztó köteles bizonyítani, hogy a fogyasztó által felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.

7. Termékszavatosság (kizárólag fogyasztók esetében)

7.1. A termék hibája esetén a fogyasztó – választása szerint – a kellékszavatossági igényt vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet.

7.2. Termékszavatossági igényként a fogyasztó kizárólag a hibás termék kijavítását vagy kicserélését kérheti. 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.

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

7.4. Termékszavatossági igényét kizárólag a termék gyártójával vagy forgalmazójával szemben gyakorolhatja. A termék hibáját termékszavatossági igény érvényesítése esetén a fogyasztónak kell bizonyítania.

7.5. 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.

7.6. Ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és termékszavatossági igényt egyszerre, egymással párhuzamosan a fogyasztó nem érvényesíthet. Termékszavatossági igényének eredményes érvényesítése esetén azonban a kicserélt termékre, illetve kijavított részre vonatkozó kellékszavatossági igényét a gyártóval szemben érvényesítheti.

7.7. A szavatossági kötelezettség teljesítésével kapcsolatos költségek megoszlanak a Forgalmazó és a fogyasztó között, ha a termék meghibásodásában közrehatott a fogyasztó karbantartási kötelezettségének elmulasztása (fogyasztó a közrehatása arányában köteles viselni a költségeket).

8. Panaszügyintézés (fogyasztói kifogás esetén)

8.1. A fogyasztó a termékkel vagy a Forgalmazó tevékenységével kapcsolatos fogyasztói kifogásait az alábbi elérhetőségeken terjesztheti elő:

- Telefon: +3670/3016690
- E-mail: bk.kogla@gmail.com
- Személyesen nyitvatartási időben: 8200 Veszprém, Pápai út 2.

8.2. A fogyasztó szóban vagy írásban közölheti a panaszát, amely a Forgalmazónak, illetve a Forgalmazó érdekében vagy javára eljáró személynek az áru fogyasztók részére történő forgalmazásával, illetve értékesítésével közvetlen kapcsolatban álló magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozik.

8.3. A szóbeli panaszt a Forgalmazó azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha a fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Forgalmazó a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a fogyasztónak átadni. Telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a fogyasztónak legkésőbb 30 napon belül – az írásbeli panaszra adott válasza vonatkozó előírásoknak megfelelően – az érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni. Az írásbeli panaszt a vállalkozás – ha az Európai Unió közvetlenül alkalmazandó jogi aktusa eltérően nem rendelkezik – a beérkezését követően harminc napon belül köteles írásban érdemben megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt. Ennél rövidebb határidőt jogszabály, hosszabb határidőt törvény állapíthat meg. A panaszt elutasító álláspontját a Forgalmazó indokolni köteles.

8.4. A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

1. a fogyasztó neve, lakcíme,
2. a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
3. a fogyasztó panaszának részletes leírása, a fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
4. a vállalkozás nyilatkozata a fogyasztó panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
5. a jegyzőkönyvet felvevő személy és – telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével – a fogyasztó aláírása,
6. a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
7. telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

A Forgalmazó a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát három évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

8.5. A panasz elutasítása esetén a Forgalmazó köteles a fogyasztót írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell továbbá az illetékes hatóság, illetve a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. A tájékoztatásnak arra is ki kell terjednie, hogy a vállalkozás a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást. Amennyiben a Forgalmazó és a fogyasztó között esetlegesen fennálló fogyasztói jogvita a tárgyalások során nem rendeződik, az alábbi jogérvényesítési lehetőségek állnak nyitva a fogyasztó számára:

Fogyasztóvédelmi eljárás

Panasztétel a fogyasztóvédelmi hatóságoknál lehetséges. Amennyiben a fogyasztó fogyasztói jogainak megsértését észleli, jogosult panasszal fordulni a lakóhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatósághoz. A panasz elbírálását követően a hatóság dönt a fogyasztóvédelmi eljárás lefolytatásáról. A fogyasztóvédelmi elsőfokú hatósági feladatokat a fogyasztó lakóhelye szerint illetékes fővárosi és megyei kormányhivatalok látják el, ezek listája itt található: <http://www.kormanyhivatal.hu/>

Bírósági eljárás

A Megrendelő 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.

Békéltető testületi eljárás

Amennyiben a fogyasztó panaszát a Forgalmazó elutasítja, úgy a fogyasztó jogosult a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes Békéltető Testülethez is fordulni: a békéltető testület eljárása megindításának feltétele, hogy a fogyasztó az érintett vállalkozással közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését. Az eljárásra – a fogyasztó erre irányuló kérelme alapján – az illetékes testület helyett a fogyasztó kérelmében megjelölt békéltető testület illetékes.

A békéltető testület hatáskörébe tartozik a fogyasztói jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezése. A békéltető testület feladata, hogy megkísérelje a fogyasztói jogvita rendezése céljából egyezség létrehozását a felek között, ennek eredménytelensége esetén az ügyben döntést hoz a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében. A békéltető testület a fogyasztó vagy a vállalkozás kérésére tanácsot ad a fogyasztót megillető jogokkal és a fogyasztót terhelő kötelezettségekkel kapcsolatban.

A békéltető testület eljárása a fogyasztó kérelmére indul. A kérelmet a békéltető testület elnökéhez kell írásban benyújtani: az írásbeliség követelményének levél, távirat, távgépíró vagy telefax útján, továbbá bármely egyéb olyan eszközzel is eleget lehet tenni, amely a címzett számára lehetővé teszi a neki címzett adatoknak az adat céljának megfelelő ideig történő tartós tárolását, és a tárolt adatok változatlan formában és tartalommal történő megjelenítését.

A kérelemnek tartalmaznia kell

1. a fogyasztó nevét, lakóhelyét vagy tartózkodási helyét,
2. a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozás nevét, székhelyét vagy érintett telephelyét,

3. ha a fogyasztó az illetékességet az illetékes békéltető testület helyett kérelmezett testület megjelölését,
4. a fogyasztó álláspontjának rövid leírását, az azt alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait,
5. a fogyasztó nyilatkozatát arról, hogy a fogyasztó az érintett vállalkozással közvetlenül megkísérelte a vitás ügy rendezését
6. a fogyasztó nyilatkozatát arra nézve, hogy az ügyben más békéltető testület eljárását nem kezdeményezte, közvetítői eljárás nem indult, keresetlevél beadására, illetve fizetési meghagyás kibocsátása iránti kérelem előterjesztésére nem került sor,
7. a testület döntésére irányuló indítványt,
8. a fogyasztó aláírását.

A kérelemhez csatolni kell azt az okiratot, illetve annak másolatát (kivonatát), amelynek tartalmára a fogyasztó bizonyítékként hivatkozik, így különösen a vállalkozás írásbeli nyilatkozatát a panasz elutasításáról, ennek hiányában a fogyasztó rendelkezésére álló egyéb írásos bizonyítékot az előírt egyeztetés megkísérléséről. Ha a fogyasztó meghatalmazott útján jár el, a kérelemhez csatolni kell a meghatalmazást.

A vásárolt termékkel vagy szolgáltatással kapcsolatban a Megrendelő igénybe veheti az online vitarendezési platformot (ODR), amely a <https://ec.europa.eu/consumers/odr/> oldalon érhető el. A platformon regisztrációt követően, a Forgalmazó e-mail címének (bk.kogla@gmail.com) megadása mellett küldhető be panasz.

A jelen általános szerződési feltételekben és a kapcsolódó dokumentumokban nem szabályozott kérdésekben a Polgári Törvénykönyv, valamint az elektronikus kereskedelemre és a távollevők közötti szerződéskötésre vonatkozó jogszabályok az irányadók.

Jelen általános szerződési feltételek 2024. január 1 napján léptek hatályba és visszavonásig érvényesek.