

Általános Szerződési Feltételek

Jelen Általános Szerződési Feltételek (továbbiakban: ÁSZF) dokumentum – a vonatkozó kötelező érvényű jogszabályok rendelkezései mellett – tartalmazza a Szolgáltató (továbbiakban: Szolgáltató) által a <https://fles.hu> weboldalon kínált szolgáltatások Megrendelő (továbbiakban: Megrendelő) általi felhasználási feltételeit, a Megrendelőt és a Szolgáltatót megillető jogokat és kötelezettségeket, továbbá a Szolgáltató által üzemeltetett honlapon történő megrendelés és szerződéskötés feltételeit, a szerződéskötés alapján létrejött jogviszonyra vonatkozó feltételeket (többek között a teljesítési határidők és fizetési feltételek tekintetében), a felelősségi szabályokat, a szavatossággal kapcsolatos rendelkezéseket, valamint az elállási jog gyakorlásának feltételeit.

Kérjük, hogy megrendelése véglegesítése előtt figyelmesen olvassa el a jelen dokumentumot, mert megrendelése véglegesítésével a Megrendelő elfogadja a jelen ÁSZF rendelkezéseit, és az ÁSZF maradéktalanul a Megrendelő és a Szolgáltató között létrejövő szerződés részét képezi.

A jelen ÁSZF-ben meghatározott alábbi szabályok nem vonatkoznak a <https://fles.hu> honlapon keresztül elért más weboldalakra, függetlenül azok jellegétől, az általuk nyújtott szolgáltatástól vagy az üzemeltető személyétől. A honlap használatához szükséges azon technikai tájékoztatást, melyet jelen ÁSZF nem tartalmaz, a honlapon elérhető egyéb tájékoztatások nyújtják.

A honlap által kínált, egyes szolgáltatásokkal, a megrendelési, és a szolgáltatások teljesítésének folyamatával kapcsolatosan felmerülő kérdések esetén a jelen ÁSZF A SZOLGÁLTATÓ ADATAI pontjában található elérhetőségeinken állunk rendelkezésére.

Jelen ÁSZF folyamatosan elérhető a következő honlapról: <https://fles.hu/aszf.pdf> és letölthető, továbbá bármikor kinyomtatható az alábbi linkről: <https://fles.hu/aszf.pdf>

1. SZOLGÁLTATÓ ADATAI

A Szolgáltató neve: **F-LINE Europe Services Korlátolt Felelősségű Társaság** (rövidített név: F-LINE Europe Services Kft.)

A Szolgáltató székhelye (és egyben a panaszügyintézés helye): 4029 Debrecen, Gólya utca 7.

Cégjegyzékszám: Cg. 09 09 035866

Adószám: 32492141-2-09

Nyilvántartásban bejegyző hatóság neve: Debreceni Törvényszék Cégbírósága

Statisztikai számjele: 32492141-4729-113-09.

Pénzforgalmi jelzőszám: Raiffeisen Bank Zrt. Debrecen 2.sz.Fiók által vezetett 12052712-01963131-00100003

Képviseli: Pallagi-Muszka Mónika Anita (önálló aláírási joggal)

A szolgáltató elérhetősége, az igénybe vevőkkel való kapcsolattartásra szolgáló, rendszeresen használt elektronikus levelezési címe: sales@fles.hu

Telefonszáma: +(163)-2654-3564

A tárhely-szolgáltató adatai:

A tárhely-szolgáltató cégneve: Gyarmati Csilla Júlia, egyéni vállalkozó

A tárhely-szolgáltató székhelye: 4274 Hosszúpályi, Hunyadi utca 8.

A tárhely- szolgáltató adószáma: 67615089-1-29
A tárhely- szolgáltató nyilvántartási száma: 50492336

2. FOGALOM-MEGHATÁROZÁSOK

„ÁSZF”: általános szerződési feltételnek minősül az a szerződési feltétel, amelyet az alkalmazója (Szolgáltató) több szerződés megkötése céljából egyoldalúan, a másik fél (Megrendelő) közreműködése nélkül előre meghatározott, és amelyet a Felek egyedileg nem tárgyaltak meg;

„Elektronikus Kereskedelmi Szolgáltatás”: olyan Információs Társadalommal Összefüggő Szolgáltatás, amelynek célja valamely birtokba vehető forgalomképes ingó dolog - ideértve a pénzt és az értékpapírt, valamint a dolog módjára hasznosítható természeti erőket -, szolgáltatás, ingatlan, vagyoni értékű jog üzletszerű értékesítése, beszerzése, cseréje vagy más módon történő igénybevétele;

„Elektronikus Út”: elektronikus adatfeldolgozást, -tárolást, illetőleg -továbbítást végző vezetékes, rádiótechnikai, optikai vagy más elektromágneses eszközök alkalmazása;

„Felek”: Szolgáltató és Megrendelő (Felhasználó) együttesen;

„Fogyasztó”: a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje. A belső piacon belül a vevő állampolgársága, lakóhelye vagy letelepedési helye alapján történő indokolatlan területi alapú tartalomkorlátozással és a megkülönböztetés egyéb formáival szembeni fellépésről, valamint a 2006/2004/EK és az (EU) 2017/2394 rendelet, továbbá a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2018. február 28-i (EU) 2018/302 európai parlamenti és tanácsi rendelet alkalmazásában fogyasztónak minősül az a vállalkozás, amely valamely tagállamban letelepedési hellyel rendelkezik, és az Unión belül kizárólag végfelhasználás céljából vásárol árut vagy vesz igénybe szolgáltatást, vagy ilyen szándékkal jár el;

„Fogyasztói szerződés”: olyan szerződés, melynek egyik alanya fogyasztónak minősül;

„Honlap”: a Szolgáltató által a fles.hu domain cím alatt üzemeltetett internetes oldal;

„Igénybe vevő”: a jelen ÁSZF-ben meghatározott üzleti partner, aki Információs Társadalommal Összefüggő Szolgáltatást vesz igénybe, különösen a Szolgáltató megrendelője (Megrendelő), aki a Szolgáltató által nyújtott Szolgáltatást vesz igénybe;

„Információs Társadalommal Összefüggő Szolgáltatás”: Elektronikus Úton, távollevők részére, rendszerint ellenszolgáltatás fejében nyújtott Szolgáltatás, amelyhez a Szolgáltatás Igénybevevője egyedileg fér hozzá;

„Internetes Áruház”: a Szolgáltató által a <https://fles.hu> domain alatt üzemeltetett internetes áruház, melyen keresztül a Szolgáltató az igénybe vevők részére Elektronikus Kereskedelmi Szolgáltatást nyújt;

„Kereskedelmi Kommunikáció”: a Szolgáltató önálló foglalkozásával vagy gazdasági tevékenységével közvetlenül összefüggésben történő információközlés, függetlenül annak megjelenési módjától, eszközétől;

„Megrendelés”: a szolgáltatást igénybe vevő által a Szolgáltatás(ok) igénybevétele céljából a Szolgáltató Honlapján elérhető, erre a célra kialakított online megrendelőlapra leadott megrendelés;

„Megrendelő (Felhasználó)”: a Honlapon keresztül vételi ajánlatot tevő szerződést kötő természetes személy.

„Szerződés”: a Szolgáltató és a Szolgáltatást igénybe vevő között, az igénybe vevő (Megrendelő) által a Szolgáltató Honlapján elérhető, erre a célra kialakított online megrendelőlapra leadott Megrendelés Szolgáltató általi visszaigazolásával, valamint a külön megbízási szerződés felek általi megkötése alapján létrejött Szerződés;

„Szolgáltatás”: a Honlapon elérhető árak, információk és egyéb szolgáltatások igénybevétele;
„Szolgáltató”: F-LINE Europe Services Kft., címe: 4029 Debrecen, Gólya utca 7., mint Információs Társadalommal Összefüggő Szolgáltatást nyújtó, Kereskedelmi Tevékenységet folytató jogi személy.

„Távollévők közötti kommunikációt lehetővé tévő eszköz”: olyan eszköz, amely alkalmas a felek távollétében – szerződés megkötése érdekében – szerződési nyilatkozat megtételére. Ilyen eszköz különösen a címzett vagy a címzés nélküli nyomtatvány, a szabványlevél, a sajtótermékben közzétett hirdetés megrendelőlappal, a katalógus, a telefon, a telefax és az internetes hozzáférést biztosító eszköz;

„Távollévők között kötött szerződés”: olyan fogyasztói szerződés, amelyet a szerződés szerinti termék vagy szolgáltatás nyújtására szervezett távértékesítési rendszer keretében a felek egyidejű fizikai jelenléte nélkül úgy kötnek meg, hogy a szerződés megkötése érdekében a szerződő felek kizárólag távollévők közötti kommunikációt lehetővé tévő eszközt alkalmaznak;

3. ALAPVETŐ RENDELKEZÉSEK

- 3.1. A jelen ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekre, valamint jelen ÁSZF értelmezésére a magyar jog az irányadó, különös tekintettel az alábbi jogszabályokra:
- 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről,
 - 2001. évi CVIII. törvény az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről,
 - 2005. évi CLXIV. törvény a kereskedelemről,
 - 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről,
 - 45/2014. (II.26.) Kormányrendelet a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól,
 - 19/2014. (IV.29.) NGM rendelet a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól,
 - 1999. évi LXXVI. törvény a szerzői jogról,
 - 2011. évi CXX. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról,
 - AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2018/302 RENDELETE (2018. február 28.) a belső piacon belül a vevő állampolgársága, lakóhelye vagy letelepedési helye alapján történő indokolatlan területi alapú tartalomkorlátozással és a megkülönböztetés egyéb formáival szembeni fellépésről, valamint a 2006/2004/EK és az (EU) 2017/2394 rendelet, továbbá a 2009/22/EK irányelv módosításáról,
 - AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2016/679 RENDELETE (2016. április 27.) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet).

A vonatkozó jogszabályok kötelező rendelkezései a felekre külön kikötés nélkül is irányadók.

- 3.2. A jelen ÁSZF hatálya alá tartozó Szerződések nem minősülnek írásba foglalt szerződéseknek, azokat a Szolgáltató nem iktatja. A jelen honlapon történő vásárlás (internetes vásárlás) a **távollévők között megkötött szerződések közé tartozik**, azaz a szerződéskötésre a kereskedő és a fogyasztó egyidejű jelenlétének hiányában kerül sor. A létrejött Szerződés tehát nem kerül iktatásra, kizárólag elektronikus formában kerül megkötésre. Az európai uniós és a magyar jogszabályok alapján érvényesek az

online úton megkötött szerződések, így az ilyen módon megkötött szerződésekhez ugyanazok a jogi következmények fűződnek, mint a hagyományos módon (írásban vagy szóban) létrejött megállapodások esetén.

- 3.3. A jelen ÁSZF hatálya alá tartozó szerződések nyelve a magyar nyelv.
- 3.4. A Szolgáltatónak nincs a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény szerinti magatartási kódexe, ilyen magatartási kódexnek nem vetette alá magát.
- 3.5. A jelen ÁSZF 2024. január hó 15. napján kerül a Szolgáltató által a Honlapon közzétételre. Az ÁSZF a honlapon történő közzététellel lép hatályba és visszavonásig hatályban marad, mindezekkel egyidejűleg a korábban hatályos ÁSZF hatályát veszti. Az ÁSZF rendelkezéseit kell alkalmazni a közzététel napján, vagy az azt követően létrejött Szerződések tekintetében. Az ÁSZF eltérő rendelkezés hiányában a honlapon történt közzétételét megelőzően létrejött Szerződésekre nem alkalmazható.
- 3.6. A Szolgáltató ezúton hívja fel valamennyi ügyfelének, valamint a <https://fles.hu> honlapjának látogatói figyelmét, amennyiben felhasználója kíván lenni az említett honlapnak, vagy megrendelője kíván lenni a Szolgáltató szolgáltatásainak, úgy
- a) figyelmesen olvassa el a jelen ÁSZF, valamint
 - b) az Adatkezelési tájékoztatóját, és
- kizárólag abban az esetben használja tovább a honlapot, vagy vegye igénybe a szolgáltatásokat, amennyiben az ÁSZF és az adatvédelmi szabályozás minden pontjával egyetért, és azokat kötelező érvényűnek tekinti magára nézve.
- 3.7. Tekintettel arra, hogy a hatályos Polgári Törvénykönyv 6:78. § (1) bekezdése szerint az általános szerződési feltétel akkor válik a szerződés részévé, ha alkalmazója lehetővé tette, hogy a másik fél annak tartalmát a szerződéskötést megelőzően megismerje, és ha azt a másik fél elfogadta, Szolgáltató kinyilvánítja, hogy felhívja leendő szerződő partnerei figyelmét arra, hogy a mindenkor hatályos általános szerződési feltételek linkje elérhető minden elektronikusan vagy papír alapon küldött Ajánlatán, valamint a <https://fles.hu> honlapon, továbbá elérhető a Szolgáltató ügyfélszolgálatán papír alapon, valamint a szóbeli Ajánlat esetén megjelölésre kerül a Megrendelő számára. Megrendelő az Ajánlat elfogadásával, vagy a honlapon történt igény elküldésével kijelenti, hogy a mindenkor hatályos általános szerződési feltételeket, valamint a fent megjelölt adatvédelmi szabályozást megismerte, megértette, elfogadta.
- 3.8. A Megrendelő a jelen ÁSZF elfogadásával elismeri, hogy jog-és cselekvőképes természetes személy. A Honlapon történő szolgáltatás megrendeléséhez, regisztrációhoz a Megrendelőnek az alábbi feltételek valamelyikének kell megfelelnie:
- természetes személy, aki 18. életévét legkésőbb a vásárlás napján betöltötte, és törvény vagy a bíróság gondnokság alá helyezést elrendelő ítélete cselekvőképességét nem korlátozza (nem cselekvőképtelen),
 - természetes személy, aki 14. életévét betöltötte, de 18. életévét még nem érte el és nem cselekvőképtelen, kizárólag törvényes képviselője hozzájárulásával tehet érvényes jognyilatkozatot,
 - szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körében eljáró személy (vállalkozás) törvényes képviselője vagy meghatalmazottja útján eljárva tehet jognyilatkozatot,

A Megrendelő tudomásul veszi, hogy a 14. életévét be nem töltött kiskorú személy a törvény értelmében cselekvőképtelennek minősül, ezért jognyilatkozata semmis. A cselekvőképtelen kiskorú nevében a Honlapon történő megrendelés során a törvényes képviselője járhat el.

- 3.9. Az a weboldal, amelyen a Szolgáltató által üzemeltetett Honlapra mutató link elhelyezésre kerül, nem keltheti azt a benyomást, hogy a Szolgáltató javasolja, támogatja az adott weboldalon kínált vagy forgalmazott szolgáltatás vagy termék igénybevételét vagy megvásárlását. A linkelő weboldal nem tartalmazhat valótlan információt a Szolgáltató által üzemeltetett Honlapról, valamint a Szolgáltató és a linkelő weboldal között fennálló jogviszonyról. A Szolgáltató minden olyan rá mutató hivatkozás alkalmazása ellen fellép, amely árt a Szolgáltató által üzemeltetett Honlap hírnevének és érdekeinek.
- 3.10. A Szolgáltató által üzemeltetett Honlap weboldalon található valamennyi tartalom (szöveg, cikk, termékismertető, tájékoztató, jelen ÁSZF stb., ábra, kép, más információ, illetve adat) szerzői jogai – eltérő rendelkezés hiányában – térbeli és időbeli korlátozás nélkül a Szolgáltatót illetik meg. Különösen tilos a Szolgáltató által üzemeltetett Honlap weboldaláról letöltött tartalmat a Honlapon történő „vásárlástól” eltérő célra felhasználni, ezeket átdolgozni vagy másolni, illetőleg más hasonló tevékenységet folytatni. A Szolgáltató szerzői és egyéb jogainak megsértése vagy e szerződés megszegése esetén azonnali jogi eljárást kezdeményez a jogsértővel szemben.
- 3.11. A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy bíróságok és más hatóságok előtt eljárást kezdeményezzen minden olyan személy ellen, aki az általa üzemeltetett Honlap használatával jogsértést követ el, illetve a jogsértés elkövetését megkísérli. A Szolgáltató nem vonható felelősségre semmilyen, harmadik személy által valamely Felhasználó rovására elkövetett jogsértés miatt.

4. REGISZTRÁCIÓ/VÁSÁRLÁS/MEGRENDELÉS

- 4.1. Felhasználó, ha regisztrálni szeretne, akkor a felhasználói ikont formáló „FIÓK” menüpontra kattintást követően a regisztrációs felület értelemszerű kitöltésével, majd a Honlap alján található „REGISZTRÁCIÓ” gombra kattintást követően tud. A regisztrációs felületen a következő adatokat szükséges megadni a Szolgáltató részére: felhasználónév, e-mail cím, jelszó, telefonszám, a számlázáshoz és a szállításhoz kapcsolódó személyes adatok (név, irányítószám, város, utca, házszám).

A regisztrációra minden Felhasználó jogosult, aki a 18. életévét betöltötte és cselekvőképes, valamint az Európai Unió valamelyik tagállamában lakóhellyel rendelkezik és elfogadható számára a magyar nyelvű kommunikáció.

Felhívjuk a figyelmet arra, hogy egyidejűleg mindenki csak egyszer jogosult a regisztrációra és egy fiókot használhat.

A Szolgáltató ellenőrzi a regisztráció, a saját fiók, illetve a saját fiókból elérhető szolgáltatások szerződésnek és jogszabályoknak megfelelő használatát.

Saját fiókot kizárólag a jelen pontban meghatározott feltételeknek megfelelő természetes személyek hozhatnak létre, azzal, hogy a regisztráció során létrehozott saját fiók használatára kizárólag a regisztráció során megjelölt személy jogosult, így

amennyiben több személy is saját fiókot kíván létrehozni, úgy e személyeknek külön-külön kell saját fiókot regisztrálniuk. Gazdasági társaságok és egyéb jogi személyek nem jogosultak saját fiókot létrehozni. A gazdasági társaságok, illetve egyéb jogi személyek részére azonban a webshopban történő vásárlás során a Felhasználó – a jelen ÁSZF-ben foglalt feltételekkel – jogosult áfás számlát igényelni gazdasági társaságok, illetve egyéb jogi személyek költségviselőként történő megjelölése mellett.

- 4.2. A regisztráció elküldéséhez a Felhasználónak ezen a felületen található jelölőnégyzet kipipálásával el kell fogadnia jelen ÁSZF-et, valamint a Szolgáltató adatkezelési tájékoztatóját. A regisztrációs adatlap kitöltése során Felhasználónak szükséges, hogy a különleges személyes adatai közül is adjon meg néhányat a szerződés teljesítése érdekében. A különleges személyes adatokkal kapcsolatos adatkezelési tájékoztatót Felhasználó köteles átolvasni, és amennyiben regisztrálni szeretne, szükséges, hogy a különleges személyes adatainak kezeléséhez kifejezetten hozzájáruljon. A különleges személyes adatok kezelésével kapcsolatos tájékoztatót a Felhasználó a regisztráció véglegesítése keretében tudja átolvasni, annak elfogadása nélkül nem áll Szolgáltatónak módjában a regisztrációt elfogadni.
- 4.3. A regisztráció sikeréről Szolgáltató e-mailben tájékoztatja a Felhasználót, melyben Felhasználó egy aktiváló linket küld a felhasználói fiók létrehozásához.
- 4.4. A sikeres regisztrációt követően, Felhasználó a weboldal tetején található „BEJELENTKEZÉS” menüpont alatt a belépési adatait megadva (E-mail cím, jelszó) jogosult belépni a Webáruházba.

A regisztráció eredményeként a Szolgáltató létrehoz egy egyedi fogyasztói azonosítót, és ehhez kapcsolódóan lehetőséget biztosít a Felhasználó számára egy online saját fiók létrehozására, valamint a Szolgáltató által időszakosan szervezett akciókban részt venni. A saját fiókból azonnal elérhetővé válik a Szolgáltató rendelési felülete.

A Felhasználó szabadon dönthet arról, hogy a saját fiók regisztrációja során, vagy utóbb, a saját fiók használata során igényt tart-e arra, hogy a Szolgáltató hírlevelekben tájékoztasson az aktuális és jövőbeni promócióiról, akcióiról, valamint a Felhasználónak szóló termékajánlatairól. Ha erre a Felhasználó igényt tart, akkor a „Hozzájárulok, hogy a Szolgáltató hírlevelek útján tájékoztasson az aktuális és jövőbeni promócióiról, akcióiról, a kapcsolódó Adatkezelési Tájékoztatóban foglaltak ismeretében, az abban foglalt feltételekkel.” szövegű jelölőnégyzetet is be kell jelölnie, amellyel kifejezetten hozzájárul ahhoz, hogy adatait a Szolgáltató piackutatás és közvetlen üzletszerzés céljára a jövőben felhasználja az adatkezelési tájékoztatójában foglaltak szerint. A Felhasználó a hozzájárulását bármikor, ingyenesen, indokolási kötelezettség és bárminemű korlátozás nélkül vissza is tudja vonni, amelynek két módszere közül választhat:

- Hírlevélen történő leiratkozás: az egyes, Szolgáltató által küldött hírlevelek alján szereplő „LEIRATKOZOM” linkre kattintással, hírlevélen történő leiratkozás esetén a leiratkozás automatikusan a „LEIRATKOZOM” linkre kattintással megtörténik.
- Saját fiókon keresztül történő leiratkozás: a saját fiókban a „Személyes adataim” fül alatt található „Hozzájárulok, hogy a Szolgáltató hírlevelek útján tájékoztasson az aktuális és jövőbeni promócióiról, akcióiról, a kapcsolódó Adatkezelési

Tájékoztatóban foglaltak ismeretében, az abban foglalt feltételekkel.” szöveg melletti jelölőnégyzeten szereplő bejelölés eltávolításával és a „MENTEM” gombra kattintással. Technikai okokból a saját fiókon keresztül történő leiratkozás esetén a leiratkozás csak a vonatkozó jelölőnégyzeten szereplő bejelölés eltávolításától és a „MENTEM” gombra kattintástól számított egy (1) munkanapon belül történik meg. A leiratkozás megtörténtét követően a továbbiakban Felhasználó nem fog hírlevelet kapni a Szolgáltatótól.

- 4.5. Felhasználó jogosult a regisztrációját bármikor törölni a sales@fles.hu e-mail címre küldött üzenettel. Az üzenet megérkezését követően Szolgáltató köteles haladéktalanul gondoskodni a regisztráció törléséről. Felhasználó felhasználói adatai a törlést követően azonnal eltávolításra kerülnek a rendszerből; ez azonban nem érinti a már leadott rendelésekhez kapcsolódó adatok és dokumentumok megőrzését, nem eredményezi ezen adatok törlését. Az eltávolítás után az adatok visszaállítására többé nincs mód.

A saját fiók törlését követően azonban – akár a korábbi saját fiók regisztráció során megadott e-mail címmel – ismételten van lehetőség egy új saját fiókot létrehozni. Amennyiben olyan e-mail címmel történik az ismételt regisztráció, amit a korábbi már törölt regisztráció során adtak meg, a Szolgáltató nem vizsgálja, hogy az érintett e-mail címmel a korábbi saját fiókot létrehozó személy, vagy tőle eltérő személy kíván új saját fiókot létrehozni és biztosítani ezáltal a fenti felületekhez történő hozzáférést. Felhívjuk a figyelmet azonban arra, hogy az új saját fiók regisztrációt követően az érintett e-mail címmel létrehozott korábbi – egyszer már törölt – saját fiókhoz korábban kapcsolódó esetleges jogosultságokkal az új saját fiók vonatkozásában már nem lehet élni.

- 4.6. A felhasználói hozzáférési adatok (így különösen a jelszó) titokban tartásáért kizárólag a Felhasználó a felelős. Amennyiben Felhasználó tudomást szerez arról, hogy a regisztráció során megadott jelszavához jogosulatlan harmadik személy hozzájuthatott, köteles haladéktalanul megváltoztatni jelszavát, ha pedig feltételezhető, hogy a harmadik személy a jelszó használatával bármilyen módon visszaél, köteles egyidejűleg értesíteni a Szolgáltatót.
- 4.7. Felhasználó vállalja, hogy a regisztráció során megadott személyes adatokat szükség szerint frissíti annak érdekében, hogy azok időszerűek, teljesek és a valóságnak megfelelőek legyenek.
- 4.8. 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.
- 4.9. A Szolgáltatót a Felhasználó által tévesen és/vagy pontatlanul megadott adatokra visszavezethető szállítási késedelemért, illetve egyéb problémaért, hibáért semminemű felelősség nem terheli.
- 4.10. 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.

5. MEGVÁSÁROLHATÓ TERMÉKEK KÖRE

- 5.1. Jelen ÁSZF rendelkezéseinek megfelelően a Szolgáltató vállalja élelmiszterek kiszállítását a Felhasználó részére, a Felhasználó pedig köteles ennek ellenértékét (díjat) megfizetni. A szállítási díj tartalmazza a kiválasztott étel és csomagolásának díját.

A megjelenített termékek kizárólag online rendelhetők meg, a Felhasználók által létrehozott személyes fiókon keresztül, amely megrendelés alapján a felek a Szerződést megkötik. A termékekre vonatkozóan megjelenített árak forintban értendők, tartalmazzák a jogszabályban előírt esetleges adót. Szolgáltató a honlapján megrendelhető szolgáltatások vonatkozásában egyebekben az árváltoztatás jogát fenntartja.

- 5.2. A Webáruházban Szolgáltató részletesen feltünteti a termék nevét, a lényeges tulajdonságairól szóló leírást, a termékekről fotót jelenít meg. A termékek adatlapján megjelenített, illusztrációként szolgáló képeket és információkat Szolgáltató nagyfokú gondossággal kezeli, azonban ennek ellenére a valóságshoz képest változás, eltérés előfordulhat. Amennyiben a honlapon megjelenített információk és képek a Felhasználó számára valóságtól eltérőnek, hiányosnak, nem jól láthatónak tűnnek, kérjük, hogy egyeztetés, információkérés céljából megrendelési szándéka előtt keresse a Szolgáltató ügyfélszolgálatát a jelen ÁSZF 2. A SZOLGÁLTATÓ ADATAI pontjában feltüntetett elérhetőségeken.

- 5.3. **A termékek lényeges tulajdonságaira vonatkozó tájékoztatás:** A Webáruház weboldalán található termékinformációk jóhiszeműen kerültek felhelyezésre, melyek a termék gyártója által közölt információkra épülnek.

A termékkel/szolgáltatással kapcsolatos fontos tudnivalókat (így különösen azok lényeges tulajdonságai, jellemzői, technikai paraméterek stb.), valamint az eladási árakat és – ahol az adott termék vonatkozásában értelmezhető, az – egységárakat a Vásárló a termék információs oldalán ismerheti meg még a megrendelése leadása előtt. Ahogyan az a jelen ÁSZF Preambulum részében is szerepel, amennyiben Önnek egy adott termékkel kapcsolatban részletesebb tájékoztatást igénylő kérdése lenne, kollégáink a „SZOLGÁLTATÓ ADATAI” pontban megadott elérhetőségeken készséggel állnak rendelkezésére.

A kiválasztott termék adatlapján feltüntetjük a termék lényeges tulajdonságait tartalmazó leírásokat, a használati utasításokat azzal, hogy a kiválasztott termék tényleges tulajdonságairól részletesen a termékhez csatolt használati útmutatóból tájékozódhat. Az általunk forgalmazott termékhez a jogszabályi előírások keretein belül használati útmutatót csatolunk, azonban amennyiben véletlenül mégsem kapná meg a termékkel együtt kérjük ezt a tényt haladéktalanul, még a termék használata előtt szíveskedjen jelezni a „SZOLGÁLTATÓ ADATAI” pontban megadott elérhetőségeken, és természetesen haladéktalanul pótoljuk.

A Webáruházban megjelenített készletinformációk tájékoztató jellegűek, és arra az időpillanatra vonatkoznak, amikor a Webáruház adatbázisa frissítve lett. A Szolgáltató mindent megtesz azért, hogy ezek az adatok naprakészek legyenek, azonban a raktárkészlet gyors mozgásai miatt azokat szavatolni nem tudja, és így egyes (fogyóban levő) termékeket annak ellenére kaphatónak mutathat még az adott termékoldal, hogy

azok időközben elfogytak. Amennyiben a megrendelni kívánt termék nem áll rendelkezésre a megrendelés leadásának idején, illetve a termék beszerzése és a megrendelés teljesítése nem lehetséges harminc napon belül, úgy a Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy ne fogadja el az áru megrendelését, ebben az esetben szerződéskötés nem történik, amelyről a Felhasználót értesíti. Bármely, esetlegesen korábban teljesített, ezzel kapcsolatos fizetést a Felhasználó számára a Szolgáltató haladéktalanul visszatéríti. Ha a megrendelés több terméket érint, és ezek közül valamely termék esetében nem lehetséges a harminc napon belüli beszerzés és teljesítés a Szolgáltató részéről, részben történő teljesítésre kizárólag a Felhasználóval történő egyeztetést követően kerülhet sor.

5.4. A Webáruházban forgalmazott termékeknek alkalmasnak kell lenniük a rendeltetésük szerinti célokra, így alkalmasnak kell lenniük azokra a célokra, amelyekre más, azonos rendeltetésű termékeket rendszerint használnak, rendelkezniük kell azzal a minőséggel, és nyújtaniuk kell azt a teljesítményt, amely azonos rendeltetésű termékeknél szokásos, és amelyet a megrendelő elvárhat, valamint rendelkezniük kell a szolgáltató által adott, a webáruházban hozzáférhetővé tett leírásban szereplő tulajdonságokkal, és meg kell felelniük a jogszabályban meghatározott minőségi követelményeknek.

Az Árunak és a teljesítésnek a teljesítés időpontjában meg kell felelnie a 373/2021. (VI.30.) Korm. rendeletben foglalt követelményeknek. Ahhoz, hogy a teljesítés szerződésszerűnek minősüljön a szerződés tárgyát képező Árunak

- meg kell felelnie a szerződésben foglalt leírásnak, mennyiségnek, minőségnek, típusnak, valamint rendelkeznie kell a szerződésben meghatározott funkcionalitással, és egyéb, a szerződés szerinti jellemzőkkel
- alkalmasnak kell lennie a fogyasztó által meghatározott bármely célra, amelyet a fogyasztó legkésőbb a szerződés megkötésekor az Eladó tudomására hozott, és amelyet az Eladó elfogadott
- rendelkeznie kell a szerződésben meghatározott valamennyi tartozékkal, használati útmutatóval.

Ahhoz, hogy a teljesítés szerződésszerűnek minősüljön - továbbá- a szerződés tárgyát képező Árunak

- alkalmasnak kell lennie azokra a célokra, amelyeket azonos típusú Áru esetén jogszabály, műszaki szabvány vagy műszaki szabvány hiányában az irányadó magatartási kódex előír
- rendelkeznie kell a Fogyasztó által észszerűen elvárható azon mennyiséggel, minőséggel, teljesítmény- és egyéb jellemzőkkel - különösen a funkcionalitás, a kompatibilitás, a hozzáférhetőség, a folyamatosság és a biztonságosság tekintetében -, amely azonos típusú Áru esetén szokásos, figyelembe véve az Eladó, annak képviselője vagy az értékesítési láncban részt vevő más személy az Áru konkrét tulajdonságaira vonatkozó nyilvános - különösen hirdetésben vagy címkén tett - kijelentését
- rendelkeznie kell a fogyasztó által észszerűen elvárható tartozékokkal és útmutatókkal - ideértve a csomagolást, illetve az üzembe helyezésre vonatkozó utasítást - és
- meg kell felelnie a vállalkozás által a szerződéskötést megelőzően mintaként, modellként bemutatott vagy próbaverzióként elérhetővé tett Áru tulajdonságainak, leírásának.

Az Árunak nem kell megfelelnie a fenti nyilvános kijelentésnek, ha az Eladó bizonyítja, hogy

- a nyilvános kijelentést nem ismerte, és azt nem is kellett ismernie
- a nyilvános kijelentést a szerződéskötés időpontjáig már megfelelő módon helyesbítették vagy
- a nyilvános kijelentés a jogosult szerződéskötési elhatározását nem befolyásolhatta.

5.5. Amennyiben akciós ár kerül bevezetésre, Szolgáltató teljeskörűen tájékoztatja Felhasználókat az akcióról és annak pontos időtartamáról.

5.6. A <https://fles.hu> weboldalon lehetőség van hírlevélre feliratkozni. A hírlevélre feliratkozás önkéntes. Feliratkozás esetén a Felhasználó a „SZERETNÉK E-MAILEKET KAPNI AJÁNLATOKRÓL ÉS HASZNOS TUDNIVALÓKRÓL” jelölőnégyzet bejelölésével (pipálásával), a „BIZTONSÁGOS FIZETÉS BANKKÁRTYÁVAL” vagy a „FIZETÉS KÉSZPÉNZZEL” gomb megnyomásával kifejezetten hozzájárul, hogy az általa megadott e-mail címre tájékoztató és kifejezetten reklámcélú tartalmak kerüljenek továbbításra a Szolgáltató által meghatározott időközönként. A Szolgáltató a hírlevélre feliratkozottaknak havonta legalább egyszer, de adott esetben többször is, hírlevelet küld. A Szolgáltató saját döntése szerinti, változó időközönként kedvezmény kupont küld a feliratkozottaknak megküldött hírlevélben.

A hírlevélről a Felhasználó bármikor leiratkozhat a minden hírlevél végén található „Leiratkozás” linkre kattintva.

5.7. A Webáruház bizonyos, általa kiválasztott időszakban vagy alkalmakkor kedvezményes vásárlási lehetőséget biztosít kupon formájában. Ilyen jellegű akciók esetén a termék vételárának részben vagy egészben történő megfizetése az internetes felületen a kupon adatainak megadásával is lehetséges. A kupon kódját az érvényességi idején belül és felhasználási feltételeinek megfelelően a fizetéskor, a megrendeléskor kell beírni a megfelelő mezőbe. A kuponok felhasználási feltételeinek egyéb részleteit az aktuális kupon-akció feltételei tartalmazzák. A vásárlási utalványról (kupon) az alábbiakat kell tudnia:

- a vásárlási utalvány nem átruházható és nem vonható össze más kedvezményrel/vásárlási utalvánnyal;
- a vásárlási utalványon szereplő kód kizárólag egy alkalommal használható fel úgy, hogy az utalvány összege kedvezményként a vásárlás során, a fizetéskor a Vásárló által kiválasztott, kosárba helyezett termékek (azaz a Kosár) végösszegéből levonásra kerül.

A kuponok felhasználási feltételeinek egyéb részleteit az aktuális kupon-akció feltételei tartalmazzák, amelyet Szolgáltató az aktuális hírlevélben küld ki az arra feliratkozók részére.

6. MEGRENDELÉS MENETE, FIZETÉSI FELTÉTELEK

6.1. A Szolgáltató által értékesített termékek megvásárlását kizárólag az ÁSZF feltételeit és az adatvédelmi nyilatkozatot elfogadó Felhasználó teljesítheti. Azaz a Szolgáltató által a honlapon értékesített termékek megrendelése során a Felhasználónak el kell fogadnia az ÁSZF feltételeit, valamint az adatvédelmi nyilatkozatban szereplő adatkezelést. Ennek hiányában a Megrendelő kizárólag megtekinteni tudja a honlapon közzétett szolgáltatásokat, azon megrendelést nem eszközölhet. A honlapon történő megrendelés leadása, és ezzel a Szolgáltató által értékesített termékek megvásárlása kizárólag

elektronikus úton leadott megrendeléssel lehetséges a jelen ÁSZF-ben meghatározott módon.

- 6.2. Felhasználó a termék megrendelése során köteles a saját, valós adatait megadni. A megrendelés 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.
- 6.3. A Szolgáltatót a Felhasználó által tévesen és/vagy pontatlanul megadott adatokra visszavezethető szolgáltatásnyújtási késedelemért, illetve egyéb problémaért, hibáért semminemű felelősség nem terheli.
- 6.4. Felhasználó, amikor ellátogat a Webáruházba, és belép a saját, privát fiókjába, ezt követően megkezdheti a vásárlást. Szolgáltató felhívja a Felhasználó figyelmét arra, hogy a Webáruházban megvásárolni kívánt termék kosárba („VÁSÁRLÁS” gombra kattintással) helyezésevel, és a „BIZTONSÁGOS FIZETÉS BANKKÁRTYÁVAL” vagy a „FIZETÉS KÉSZPÉNZZEL” gombra kattintással a Felhasználó tudomásul veszi, hogy részére fizetési kötelezettség keletkezik. Felhasználónak továbbá a sikeres vásárláshoz be kell jelölnie a Szolgáltató adatkezelési szabályzatának, valamint az ÁSZF-nek a megismeréséről és elfogadásáról szóló checkboxokat, továbbá annak elfogadását, hogy a megrendelése esetén fizetési kötelezettsége keletkezik.
- 6.5. A Webáruházban történő termékkiválasztást követően a megvásárolni kívánt termék darabszámát beállítja, és a továbbiakban a vásárlási igénye arra irányul.
- 6.6. Felhasználó kosárba helyezi a kiválasztott termékeket. Felhasználó bármikor megtekintheti a kosár tartalmát a személyes fiókjában.
- 6.7. Amennyiben Felhasználó kiválasztotta a megvásárolni kívánt terméket/termékeket, kitölti a Webáruház vásárlási felületén található űrlapot a megfelelő adatokkal, majd ezt követően a Fizetési mód menüpont alatt választhat a fizetés módjai közül. Amennyiben kiválasztotta, úgy a választásának megfelelően vagy „BIZTONSÁGOS FIZETÉS BANKKÁRTYÁVAL” vagy a „FIZETÉS KÉSZPÉNZZEL” gombra kattintással tudja véglegesíteni a megrendelését, majd megvásárolni az általa kiválasztott és a kosárba helyezett termékeket.
- 6.8. Felhasználó a megrendelés leadása előtt kiválasztja a szállítási címet, majd az átvételi/szállítási/fizetési módot, melynek típusai a következők:

6.8.1. **Fizetési mód, fizetési feltételek:**

A Felhasználó a megrendelés és az ÁSZF-ben leírtak elfogadásával kifejezetten hozzájárul, hogy a Szolgáltató által kiállított elektronikus számlát befogadja és azt a rendelésben megadott e-mail címre továbbított linkről letölti. Az elektronikus számlát a Billingo Technologies Zrt. (a billingó számlázó program üzemeltetője) minősített szolgáltató készíti el a Szolgáltató megbízásából. A számlakészítés során átadott adatokat a Billingo Technologies Zrt.harmadik fél részére nem adja tovább, az archiválásra és a vonatkozó jogszabályokban meghatározott időtartamig megőrzésre kerül. A Szolgáltató által kiállított elektronikus számla egy adóigazgatási azonosításra alkalmas, a számviteli és ÁFA törvények által szabályozott elektronikus úton

kibocsátott számviteli bizonylat. Az eredeti elektronikus számla, mint hiteles bizonylat igazolja az adófizetéssel összefüggő kötelezettségek és jogok meglétét, ezért az elektronikus úton kibocsátott számlákat elektronikus formában szükséges megőrizni a vonatkozó jogszabályok szerint.

A Szolgáltató által kibocsátott számla megfelel az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvényben, a 23/2014 (VI.30.) NGM rendeletben és az egyéb elektronikus számlára vonatkozó jogszabályokban előírt feltételeknek.

6.8.1.1. Bankkártyás fizetés:

Az online bankkártyás fizetések a Worldline Financial Services S.A. elektronikus fizetéseket lebonyolító rendszerén keresztül valósulnak meg. A Worldline egy technológiai vállalat, amely fizetési infrastruktúrát biztosít ügyfelei számára. Segítségével bármilyen méretű vállalkozás – az újonnan induló vállalkozásoktól az állami vállalatokig – fizetéseket fogadhatnak el, és online követhetik nyomon vállalkozásaik bankkártyás fizetéseit.

További információk a Worldline kártyás fizetési megoldásairól:

<https://worldline.com/hu>

A Worldline online fizetési rendszere az alábbi bankkártyákkal és digitális pénztárcával történő fizetést teszi lehetővé (magyar vonatkozású lista):

- **Mastercard**
- **Maestro**
- **Visa/Visa Electron**
- **V PAY**
- **Diners Club/Discover**
- **Union Pay**
- American Express
- Apple Pay
- Google Pay

Fizetés lépései

- Ön kiválasztotta azt az árut és/vagy szolgáltatást melynek összegét bankkártyás fizetéssel kívánja teljesíteni.
- Ezt követően Ön átkerült jelen felületre, ahol a bankkártyás fizetéssel kapcsolatos tudnivalókat ismerheti meg, és ellenőrizheti az indítani kívánt tranzakció adatait.
- Tranzakció indítása gomb megnyomása után Ön átirányításra kerül a Worldline Saferpay biztonságos fizetést garantáló oldalára, ahol a fizetés megkezdéséhez kártyaadatait szükséges megadnia.
- A kártyaadatok megadását követően a "**xxxx Ft kifizetés**" gombra kattintva indíthatja el a tranzakciót.
- Worldline Saferpay elindítja a Kártyabirtokos számlájának megterhelését a tranzakció összegével.
- Probléma esetén a tranzakciós oldal tájékoztatja annak mibenlétéről, és további lehetőséget ad az adatok megváltoztatásához.

- Sikeres fizetést követően Ön automatikusan visszatér a bankkártyás fizetést lezáró oldalunkra, ahol a tranzakció eredményéről kap visszajelzést.
- A tranzakciót bármikor megszakíthatja cégünk logója mellett található Vissza jelzésű ikonra kattintva.

Amennyiben Ön nem kerül visszairányításra a fizetőoldalról jelen oldalára, úgy a tranzakció még nem minősül sikertelennek. Amennyiben fizetőoldalon a böngésző „Vissza/Back” vagy a „Frissítés/Refresh” gombjára kattint, ill. bezárja a böngésző ablakot mielőtt visszairányításra kerülne jelen oldalra, előfordulhat, hogy a fizetés sikertelennek minősül, de nem minden esetben.

A sikeres tranzakció eredményéről emailben nyújtunk tájékoztatást. Sikertelen tranzakcióról a Worldline tranzakciós oldala nyújt felvilágosítást.

Worldline által biztosított biztonságos bankkártyás fizetési megoldás

A biztonságot az adatok szétválasztása alapozza meg. A Webáruház a megrendeléssel kapcsolatos információkat kapja meg a vásárlótól, a Stripe pedig kizárólag a fizetési tranzakcióhoz szükséges kártyaadatokat a TLS titkosítással ellátott fizetőoldalon.

A fizetőoldal adattartalmáról a Webáruház nem értesül, azokat csak a Worldline érheti el. A tranzakció eredményéről a fizetést követően a Webáruház oldala tájékoztatja. A kártyás fizetéshez az Ön internet böngésző programjának támogatnia kell az SSL titkosítást. A vásárolt áru/szolgáltatás ellenértéke, a kifizetett összeg azonnal zárolásra kerül kártyaszámláján.

Védje magát: mire figyeljen a vásárláskor?

- Olvassa el ismertetőnket, a jelen ÁSZF-et.
- Tanulmányozza a biztonsági feltételeinket, ismerje meg, hogyan garantáljuk az Ön adatainak biztonságát! Kérjük olvassa el a személyes adatok kezeléséről szóló tájékoztatónkat.
- Tartsa nyilván a vásárlásával kapcsolatos adatait!
- Tartsa nyilván a fizetéssel kapcsolatos tranzakciós adatait! (visszaigazoló email alapján)
- Biztosítsa, hogy a titkos kártyaadataihoz illetéktelen személy soha ne férhessen hozzá, ennek érdekében kártyáját, egyéni azonosító (PIN) kódját és jelszavát soha ne tartsa egy helyen!
- Használjon olyan böngészőt, amely ismeri az SSL titkosításhoz szükséges opciót, ezt rendszeresen frissítse!

6.8.2. Átvételi/Szállítási módok:

A megrendelt termékeket a megrendelés során megadott időintervallumon belül, a megrendeléskor megadott helyszínen tudja átvenni a megrendelő.

6.9 A Felhasználónak saját érdekében, a későbbi bizonyítás megkönnyítése érdekében érdemes a kiszállítás időpontjában a csomag sértetlenségét, személyes átvétel esetén a termék(ek) darabszámát ellenőrizni, és az átvételi elismervényt aláírni. Sérült csomagolás esetén a helyszínen jegyzőkönyvben célszerű rögzíteni a hibá(ka)t. A termék(ek) sértetlenségét is az átvételkor célszerű ellenőrizni, és mennyiségi hiány

vagy sérült termék(ek) esetén is célszerű a helyszínen jegyzőkönyvben rögzíteni a hiányt vagy a hibá(ka)t. A nem sértetlen csomagolású termék(ek)et a Felhasználó csak saját felelősségére veheti át. Mennyiségi, illetve sérültség miatti reklamáció aggálytalan elfogadása érdekében célszerű a csomag felbontásáról videófelvételt készíteni, amelyen jó minőségben, egyértelműen látszik, hogy a csomag a felvétel indulásakor bontatlan volt, és a felvétel vágtatlanul rögzíti a csomag teljes tartalmát.

- 6.10. Ha a kiszállítás során a termék(ek)et tartalmazó csomag átvétele sikertelen, ennek tényéről a szállító értesítést hagy, majd legfeljebb egy alkalommal megkísérli a csomag újbóli kiszállítását. A kiszállítás munkanaponként 8.00-18.00 óra között történik. A Vásárló köteles olyan szállítási címet megadni, ahol a szállítási intervallumban elérhető.
- 6.11. Amennyiben a Webáruházban hiba vagy hiányosság lép fel a termékeknél vagy az áraknál, Szolgáltató fenntartja a jogot a szerződéskötést megelőző időpontban a korrekcióra. Ilyen esetben a hiba felismerése, illetve módosítása után azonnal tájékoztatjuk a vevőt az új adatokról. A Felhasználó ezt követően még egyszer megerősítheti a megrendelést, vagy lehetőség van arra, hogy bármely fél elálljon a szerződéstől.
- 6.12. A fizetendő végösszeg a megrendelés összesítése és visszaigazoló levél alapján minden költséget tartalmaz. A Felhasználónak saját érdekében célszerű a csomagot a futár előtt megvizsgálnia, és a terméke(ke)n, csomagoláson észlelt esetleges sérülés(ek) esetén érdemes a későbbi bizonyítás érdekében jegyzőkönyv felvételét kérni, sérülés esetén a csomagot nem köteles átvenni.
- 6.13. Az adatok megadását követően Felhasználó a *"MEGRENDELEM ÉS BANKKÁRTYÁVAL FIZETEK"*, vagy a *"MEGRENDELEM ÉS A FUTÁRNAK FIZETEK"* gombra kattintva tudja elküldeni megrendelését, előtte azonban még egyszer ellenőrizheti a megadott adatokat, illetve megjegyzést is küldhet a megrendelésével, vagy e-mailben jelezheti felénk egyéb, rendeléssel kapcsolatos kívánságát. Amennyiben a Felhasználó nem kíván módosítani, úgy egy jelölőnégyzet kipipálásával elfogadja a jelen ÁSZF-et, valamint azt, hogy a megrendelés leadásával fizetési kötelezettsége keletkezik.
- 6.14. A Megrendelés leadását követően Szolgáltató a visszaigazoló e-mail-ben tájékoztatja a Vásárlót a megrendelése részleteiről, így különösen a megrendelése számáról, mint azonosítóról, a rendelés dátumáról, a végösszegekről, a fizetés és szállítás módjáról, a kiválasztott és megvásárolni kívánt termék(ek) köréről, valamint a Vásárló által megadott személyes, illetőleg szállítási adatokról.
- 6.15. **Adatbeviteli hibák javítása:** Felhasználó a megrendelési folyamat lezárása előtt minden esetben vissza tud lépni az előző fázisba (böngésző vissza gombjával), ahol javítani tudja a bevitt adatokat. Részletesen: A rendelés során lehetőség van a kosár tartalmának megtekintésére, illetve módosítására, amennyiben a kosár nem a megrendelni kívánt mennyiséget tartalmazza, úgy a mennyiség oszlopban található adatbeviteli mezőbe Felhasználó be tudja írni a rendelni kívánt mennyiség darabszámát, majd megnyomja a „KOSÁR FRISSÍTÉSE” gombot. Amennyiben törölni kívánja Felhasználó a kosárban található termékeket, akkor az „X” „törlés” gombra kattint. A rendelés során a Felhasználónak folyamatosan lehetősége van a bevitt adatok javítására/törlésére.

Szolgáltató felhívja a Vásárló figyelmét, hogy az ő felelőssége, hogy az általa megadott adatok pontosan kerüljenek bevitelre, hiszen az általa megadott adatok alapján kerül számlázásra, illetve szállításra a termék. A Szolgáltató jogosult a Vásárló hibás adatbeviteléből, a pontatlanul megadott adatokból eredő kárát és költségét (pl. hibás lakcím megadásából adódó eredménytelen házhozszállítás költsége, téves termékmennyiség megrendeléséből adódó többletköltség stb.) a Vásárlóra hárítani. A Szolgáltató a pontatlan adatbevitelből eredő teljesítési probléma miatti felelősségét kizárja.

- 6.16. **Eljárás hibás ár esetén:** Hibás ár esetén a megrendelést (a Felhasználó ajánlatát) a hibás áron a Szolgáltatónak nem áll módjában elfogadni, és nem köteles a terméket hibás áron értékesíteni. Hibás áron történő ajánlattétel esetén nem jön létre szerződés a Felhasználó és a Szolgáltató között. Amennyiben a Felhasználó hibás áron tesz ajánlatot, a rendszer automatikus visszaigazolást küld, ez azonban nem minősül az ajánlat elfogadásának a Szolgáltató részéről.

Hibás áron történő ajánlattétel (megrendelés) esetén a Szolgáltató munkatársa felhívja a Felhasználó figyelmét a helyes árra, és felajánlhatja a helyes áron történő szerződéskötést, azaz felajánlja a termék valós áron történő megvásárlásának lehetőségét. A Felhasználó a hibás ár helyett a Szolgáltató képviselője által közölt helyes áron nem köteles ajánlatot tenni, és szerződést kötni, azaz a Vásárló eldöntheti, hogy megrendeli valós áron a terméket vagy minden hátrányos jogkövetkezmény nélkül lemondja a megrendelést. Ez utóbbi esetben nem jön létre szerződés a felek között.

Hibás árnak minősül különösen, de nem kizárólagosan:

- esetleg rendszerhiba miatt megjelenő „0”Ft-os vagy „1”Ft-os ár;
- kedvezménnyel csökkentett, de a kedvezményt tévesen feltüntető ár (pl.: 1000.-Ft-os termék esetén a 20 %-os kedvezmény feltüntetése mellett 500.-Ft-ért kínált termék).

- 6.17. **Termék rendelkezésre állása:** Amennyiben a megrendelt termék nem áll rendelkezésre a rendelés idején, illetve a „rendelhető”-ként feltüntetett termék nem beszerezhető 30 (harminc) napon belül, úgy a Webáruház fenntartja magának a jogot, hogy ne fogadja el az áru megrendelését, ebben az esetben szerződéskötés nem történik, amiről a Vásárló késelem nélkül értesítést kap. Bármely, esetlegesen korábban eszközölt kifizetést a Vásárló számára haladéktalanul visszautaljuk. Amennyiben szerződéskötésre került sor a felek között, és a szerződés teljesítése azért hiúsul meg, mert a Szolgáltató a megrendelt terméket nem tudja a Felhasználó részére biztosítani, ennél fogva a teljesítés a szerződés létrejöttét követően lehetetlenné válik, erről a Szolgáltató késelem nélkül tájékoztatja a Felhasználót, amely alapján a Felhasználó elállhat a szerződéstől, és – amennyiben a Szolgáltató felelős a teljesítés lehetetlenné válásáért (vagyis nem tudja bizonyítani a felelőssége hiányát, vagyis azt, hogy a lehetetlenség oka az ellenőrzési körén kívül eső, előre nem látható és elháríthatatlan volt) szabadul a szerződésből eredő teljesítési kötelezettsége alól, valamint a szerződésszegéssel okozott kárának megtérítését követelheti.

- 6.18. **A szerződés létrejötte:** Felhasználó e-mail-ben a megrendelés elküldését követően visszaigazolást kap. Amennyiben e visszaigazolás Felhasználó megrendelésének elküldésétől számított, a szolgáltatás jellegétől függő elvárható határidőn belül, de legkésőbb 48 (negyvennyolc) 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. Mindez a visszaigazolás kézbesítésének hiányát eredményezheti és meggátolhatja a szerződés létrejöttét.

Felhasználó tudomásul veszi, hogy az előző pontban taglalt visszaigazolás csupán automata visszaigazolás, az szerződést nem keletkeztet. Ez a visszaigazoló e-mail kizárólag tájékoztatja a Felhasználót arról, hogy a megrendelése a Szolgáltatóhoz megérkezett.

A szerződés akkor jön létre, amikor Szolgáltató az előző pontban megnevezett automata visszaigazolást követően egy újabb e-mailben értesíti a Felhasználót a megrendelés részleteiről és várható teljesítéséről.

7. A MEGRENDELÉSEK FELDOLGOZÁSA ÉS TELJESÍTÉS

- 7.1. A megrendelések feldolgozása nyitvatartási időben történik. 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. Szolgáltató minden esetben elektronikus úton visszaigazolja, hogy mikor tudja teljesíteni a megrendelését.
- 7.2. A vis maior helyzet Szolgáltatót megakadályozhatja, vagy késleltetheti szerződéses kötelezettségei teljesítésében, amelyért Szolgáltató a Polgári Törvénykönyv alapján nem vonható felelősségre.

Az akadályoztatás és késleltetés kezelése érdekében Szolgáltató jogosult:

- a szerződés teljesítését felfüggeszteni, vagy halasztani,
- a már megkötött szerződés teljesítését lehetetlenülésre (amennyiben a vis maior helyzet előre láthatóan lehetetlené teszi a teljesítést) hivatkozva visszautasítani.

- 7.3. A szerződés teljesítésének felfüggesztése vagy halasztása esetén Szolgáltató a szerződéses kötelezettségeit a vis maior helyzetre tekintettel halasztott időpontban köteles teljesíteni.

A szerződés teljesítésének lehetetlenülése esetén a Polgári Törvénykönyv alapján a szerződés megszűnik, a már megfizetett szolgáltatás ellenértéke visszajár a Megrendelőnek. Szolgáltató a szolgáltatás ellenértékének visszatérítése esetén a Megrendelő által alkalmazott fizetési módot, vagy a Felek által egyedileg megtárgyalt visszafizetési módot alkalmazza.

- 7.4. A szerződés alapján a Szolgáltató szolgáltatás nyújtására, a Megrendelő a szolgáltatás ellenértékének megfizetésére köteles.

- 7.5. A Szolgáltató késedelme esetén a Megrendelő jogosult póthatáridőt tűzni. Ha a Szolgáltató a póthatáridőn belül nem teljesít, a Megrendelő jogosult – a szerződésszegés miatti igényérvényesítési lehetőség mellett – a szerződéstől elállni.
- 7.6. A Megrendelő 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.
- 7.7. Ha valamelyik fél a teljesítést jogos ok nélkül megtagadja, a másik fél választása szerint a késedelem vagy a szolgáltatás lehetetlenné válásának jogkövetkezményeit kell alkalmazni.
- Amennyiben a Felhasználó határidőben nem mondja le a megrendelést, és a Szolgáltató a terméket leszállítja a megadott címre, azonban a Felhasználó a terméket nem veszi át, a termék átvételét megtagadja, a termék ellenértékét nem fizeti meg, úgy ezen tényt, és a kiszállító futár adatait rögzíti, azzal, hogy a Szolgáltató a Felhasználó ismételt vagy újabb megrendeléseit az elmaradt díj megfizetéséig jogosult megtagadni, avagy az elmaradt díj megfizetéséhez kötni az ételszállítási szerződés teljesítését.
- 7.8. Abban az esetben, ha a Szolgáltató késedelme folytán a Megrendelő – póthatáridő lejártával vagy póthatáridő tűzése nélkül – elállási jogát gyakorolja, a Ptk. 6:154. § (3) bekezdése, illetve a teljesítés megtagadásának esetében alkalmazandó Ptk. 6:180. § (2) bekezdése szerint a szerződésszegés miatti kártérítési igénnyel is felléphet a Szolgáltatóval szemben.
- 7.9. Ha Szolgáltató a szerződésben vállalt kötelezettségét azért nem teljesíti, mert a szerződésben meghatározott szolgáltatást nem nyújtja, köteles erről Megrendelőt haladéktalanul tájékoztatni, valamint Megrendelő által fizetett összeget haladéktalanul, de legkésőbb 30 (harminc) napon belül visszatéríteni. E kötelezettség teljesítése Szolgáltatót nem mentesíti szerződésszegése egyéb következményei alól.
- 7.10. A teljesítési határidő tekintetében a Megrendelőlap, illetve a jelen ÁSZF-ben részletezett módon rögzített, a Szolgáltató által visszaigazolt feltételek az irányadóak.
- 7.11. Amennyiben a Megrendelő a korábbi megrendelése alapján kiszámlázott szolgáltatási díjakat nem fizette meg, a Szolgáltató jogosult a további megrendeléseket az elmaradt díj teljes megfizetéséig visszautasítani.

8. ELÁLLÁS ÉS LEMONDÁS JOGA

- 8.1. 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 Megrendelő a megrendelt szolgáltatás igénybevételelől számított 14 (tizennégy) napon belül indokolás nélkül elállhat a szerződéstől.

Jelen tájékoztató hiányában jogosult Megrendelő 1 (egy) év elteltéig gyakorolni az elállási jogát. Ha a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtásának vagy a szerződés

megkötésének napjától számított 14 (tizennégy) nap lejártát követően, de 12 (tizenkettő) hónapon belül megadja a tájékoztatást, úgy az elállásra nyitva álló határidő e tájékoztatás közlésétől számított 14 (tizennégy) nap.

Szolgáltató felhívja a figyelmet, hogy a jelen pont rendelkezései csak a fogyasztónak minősülő Megrendelőkre vonatkoznak. Fogyasztónak minősül a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy.

- 8.2. Az elállási jog gyakorlására nyitva álló idő attól a naptól számított 14 (tizennégy) nap elteltével jár le, amelyen Megrendelő a szolgáltatást igénybe veszi.
- 8.3. Megrendelő a szerződés megkötésének napja, és a szolgáltatás nyújtásának napja közötti időszakban is gyakorolhatja elállási jogát.
- 8.4. Ha a szerződés megkötésére a Megrendelő tett ajánlatot, a Megrendelőt a szerződés megkötése előtt megilleti az ajánlat visszavonásának joga, ami a szerződés megkötésére kiterjedő ajánlati kötöttséget megszünteti.
- 8.5. Amennyiben a Megrendelő és a Szolgáltató között szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés jön létre, és a Megrendelő a teljesítés megkezdését követően gyakorolja a felmondási jogát, úgy az elszámolás során köteles megtéríteni a Szolgáltató ésszerű költségeit.
- 8.6. A Megrendelő szintén **nem gyakorolhatja az elállási jogát:**
 - a. 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;
 - b. olyan termék vagy szolgáltatás tekintetében, amelynek ára, illetve díja a pénzügyi piac vállalkozás által nem befolyásolható, az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidő alatt is lehetséges ingadozásától függ;
 - c. romlandó vagy minőségét rövid ideig megőrző termék tekintetében;**
 - d. olyan zárt csomagolású termék tekintetében, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontása után nem küldhető vissza;
 - e. olyan termék tekintetében, amely jellegénél fogva az átadást követően elválaszthatatlanul vegyül más termékkel;
 - f. 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;
 - g. olyan vállalkozási szerződés esetében, amelynél a vállalkozás a fogyasztó kifejezett kérésére keresi fel a fogyasztót sürgős javítási vagy karbantartási munkálatok elvégzése céljából;
 - h. lezárt csomagolású hang-, illetve képfelvétel, valamint számítógépes szoftver példányának adásvétele tekintetében, ha az átadást követően a fogyasztó a csomagolást felbontotta;
 - i. hírlap, folyóirat és időszaki lap tekintetében, az előfizetéses szerződések kivételével;
 - j. nyilvános árverésen megkötött szerződések esetében;

- k. lakáscélú szolgáltatás kivételével szállásnyújtásra irányuló szerződés, fuvarozás, személygépjármű-kölcsönzés, étkeztetés vagy szabadidős tevékenységekhez kapcsolódó szolgáltatásra irányuló szerződés esetében, ha a szerződésben meghatározott teljesítési hatánapot vagy határidőt kötöttek ki;
- l. a nem tárgyi adathordozón nyújtott digitális adattartalom tekintetében, ha a vállalkozás a fogyasztó kifejezett, előzetes beleegyezésével kezdte meg a teljesítést, és a fogyasztó e beleegyezésével egyidejűleg nyilatkozott annak tudomásul vételéről, hogy a teljesítés megkezdését követően elveszíti az elállási jogát.
- 8.7. Szolgáltató a fenti jogszabályokkal összhangban haladéktalanul, de legkésőbb az elállásról való tudomásszerzésétől számított 14 (tizennégy) napon belül visszatéríti az igénybe vett szolgáltatás ellenszolgáltatásként megfizetett összeget a Megrendelő részére.
- 8.8. Szolgáltató a visszatérítés során az eredeti ügylet során alkalmazott fizetési móddal egyező fizetési módot alkalmaz, kivéve, ha a Megrendelő más fizetési mód igénybevételehez kifejezett beleegyezését adja; e visszatérítési mód alkalmazásából kifolyólag Megrendelőt semmilyen többletköltség nem terheli. Szolgáltató ebben a körben kijelenti, hogy a Megrendelő kifejezett beleegyezésének tekinteti, amennyiben a Megrendelő, egy, az általa megadott, pénzügyi intézménynél vezetett bankszámlaszámot jelöl meg az igénybe vett szolgáltatás ellenszolgáltatásként megfizetett összeg visszafizetési módjaként. A Megrendelő által hibásan és/vagy pontatlanul megadott bankszámlaszám, vagy postai cím következtében történő késedelem miatt a Szolgáltatót felelősség nem terheli.
- 8.9. Amennyiben Megrendelő élni szeretne elállási jogával, annak jelzését megteheti Szolgáltató elérhetőségeinek – jelen ÁSZF „SZOLGÁLTATÓ ADATAI” pontban található – valamelyikén írásban, vagy e-mail útján. A Megrendelőt terheli annak bizonyítása, hogy elállási jogát a 8. pontban meghatározott rendelkezéseknek, illetve a vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően gyakorolta. Ha a Megrendelő a megjelölt határidőben, minden kétséget kizáróan igazolható módon nem küldi meg elállási nyilatkozatát, ez úgy minősül, hogy a Megrendelő nem teljesítette az elállási jog gyakorlásához szükséges feltételeket, ezért a szerződése nem kerül felbontásra, szerződése továbbra is hatályban marad. Írásban történő elállás esetén azt határidőben érvényesítettnek kell tekinteni, ha a Megrendelő az erre irányuló nyilatkozatát az elállási időszak alatt (akár a 14. – tizennegyedik – naptári napon) elküldi a Szolgáltató részére.
- Postai úton történő közlés esetén a postára adás dátumát, e-mail vagy telefaxon keresztül történő közlés esetén az e-mail, illetve a fax megérkezésének időpontját veszi figyelembe a Szolgáltató a határidő számítás szempontjából. A Megrendelőnek az elállási nyilatkozatát tartalmazó levelét ajánlott küldeményként szükséges postára adnia annak érdekében, hogy hitelt érdemlően bizonyítható legyen a feladás dátuma.
- A Megrendelő határidőben gyakorolja elállási jogát, ha az elállási időszak lejártá előtt elküldi elállási nyilatkozatát a fentebb írtak szerint a Szolgáltató részére. A Szolgáltató a Megrendelő elállási nyilatkozatát annak megérkezését követően köteles elektronikus adathordozón visszaigazolni.
- 8.10. A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet itt érhető el.

- 8.11. Az Európai Parlament és a Tanács 2011/83/EU számú irányelve itt érhető el.
- 8.12. Megrendelő egyéb panaszával is megkeresheti Szolgáltatót a jelen ÁSZF „SZOLGÁLTATÓ ADATAI” pontjában található elérhetőségeken.
- 8.13. Az elállási jog nem illeti meg az olyan Megrendelőt, aki a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körében jár el, valamint a jogi személyeket sem, lévén, hogy fogyasztónak a Ptk. 8:1. § (1) bekezdés 3. pontja szerint csak a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy minősül.
- 8.14. Rendeléstől való visszalépés joga (lemondás)**
- 8.14.1. Lemondás történhet e-mailen, interneten keresztül vagy – munkanapokon telefonon a tárgyhetet megelőző hét vasárnap 24.00 óráig.

Felhasználó a pénz visszatérítési igényét minden esetben a sales@fles.hu ügyfélszolgálat e-mail címén tudja jelezni a lemondástól számított 30 naptári napon belül.

A Szolgáltató a túlfizetésből keletkezett összeg visszatérítését a Felhasználó részére legkésőbb a Felhasználó által küldött visszatérítési igénytől számított 8 munkanapon belül megtéríti, a Felhasználó által a díj megfizetése során választott fizetési módozat alkalmazásával, illetve a Szolgáltató más visszafizetési módozatot is alkalmazhat a Felhasználó beleegyezésével.

Abban az esetben, ha a Felhasználó a levásárlási szándékot vagy a pénz visszatérítésre vonatkozó jelzést elmulasztotta, illetve az összeget nem vásárolta le, a későbbiekben, a fizetéstől számítva 1 éven át bármikor rendelhet, az egyenlege erejéig, azonban visszatérítésre ekkor már nincs lehetősége.

9. A FELELŐSSÉG KORLÁTOZÁSA

- 9.1. A Szolgáltató honlapján való megrendelés feltételezi a Megrendelő részéről az internet lehetőségeinek és korlátainak ismeretét és elfogadását, különös tekintettel a technikai teljesítményekre és a lehetséges hibákra.
- 9.2. A szerződésszegéssel okozott károkra vonatkozóan Szolgáltató a jelen ÁSZF-ben a következőket alkalmazza. A Ptk. 6:142. §-a [Felelősség szerződésszegéssel okozott károkért] alapján, „Aki a szerződés megszegésével a másik félnek kárt okoz, köteles azt megtéríteni. Mentesül a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a szerződésszegést ellenőrzési körén kívül eső, a szerződéskötés időpontjában előre nem látható körülmény okozta, és nem volt elvárható, hogy a körülményt elkerülje vagy a kárt elhárítsa.” A Ptk. 6:143. §-a értelmében [A kártérítés mértéke] „(1) Kártérítés címén meg kell téríteni a szolgáltatás tárgyában keletkezett kárt. (2) A szerződésszegés következményeként a jogosult vagyonaiban keletkezett egyéb károkat és az elmaradt vagyoni előnyt olyan mértékben kell megtéríteni, amilyen mértékben a jogosult bizonyítja, hogy a kár, mint a szerződésszegés lehetséges következménye a szerződés megkötésének időpontjában

előre látható volt. (3) Szándékos szerződésszegés esetén a jogosult teljes kárát meg kell téríteni.”

- 9.3. A Megrendelő teljes körű és korlátlan felelősséggel tartozik a más személy személyes adatainak megadásából, illetve a Szolgáltató honlapján való közzétételéből eredő károkért. Az üzemeltető ilyen esetben minden segítséget megad az eljáró hatóságoknak a jogsértő személy személyazonosságának megállapítása céljából.
- 9.4. A Megrendelő köteles tiszteletben tartani a hatályos jogszabályokat, és a használat során köteles tartózkodni minden olyan tevékenységtől, amely jogellenes, vagy amely más Megrendelők érdekeit sérti. Ezen belül a Megrendelő köteles különösen:
- tiszteletben tartani mások magánszféráját, személyhez fűződő jogait és méltányolható érdekeit;
 - tartózkodni attól, hogy más személyekről jogosulatlanul információkat gyűjtsön, a megszerzett információkat jogosulatlanul felhasználja;
 - tartózkodni bűncselekmény vagy szabálysértés elkövetésétől;
 - tiszteletben tartani a szellemi alkotásokhoz fűződő jogokat, különösen a szerzői jogi védelem alá eső irodalmi, tudományos és művészeti alkotások, találmányok, formatervezési minták, használati minták, védjegyek és forgalmi árujelzők védelmére vonatkozó szabályokat.
- 9.5. Valamennyi Megrendelő köteles tartózkodni minden olyan tevékenységtől, amely a Szolgáltató honlapja rendeltetésszerű használatát akadályozza. Ezen belül a Megrendelő köteles különösen:
- tartózkodni kéretlen levelek („spam”), vagy lánclevelek („hoax”) küldésétől;
 - tartózkodni minden olyan kommunikációtól, amely a honlap rendeltetésszerű használatában másokat akadályozhat, vagy zavarhat;
 - tartózkodni a nyilvános kommunikációban az oda nem illő, ismétlődő, egyéb okból zavaró megnyilatkozásoktól.
- 9.6. Valamennyi Megrendelő köteles tartózkodni minden olyan tevékenységtől, amely a szolgáltató érdekeit sérti. Ezen belül a Megrendelő köteles különösen:
- tartózkodni a honlap működésének megzavarásától, akadályozásától;
 - tartózkodni olyan tevékenységektől, amely a Szolgáltató üzleti titkainak, általa titokban tartott információknak a megszerzésére, felhasználására irányul;
 - tartózkodni minden olyan kommunikációtól, amely a szolgáltatásra vonatkozó, valótlan információt hordoz;
 - tartózkodni minden olyan tevékenységtől, amely a honlap informatikai biztonságát veszélyezteti;
 - tartózkodni minden olyan tevékenységtől, amely saját, vagy más személy termékének vagy szolgáltatásának a reklámozására irányul.
- 9.7. Akinek jogait vagy méltányolható érdekeit a Megrendelő tevékenysége sérti – így különösen a személyhez fűződő jogaiban sérelmet szenvedett személy, a bűncselekmény, vagy szabálysértés sértettje, valamint a szellemi alkotásokhoz való jog jogosultja –, kérheti a Szolgáltatótól a kifogásolt tartalom eltávolítását, a Megrendelővel szemben a szükséges intézkedések megtételét. A kérelmező jogosultságát köteles megfelelő módon igazolni. Amennyiben a jogosultság igazolt, a jogosult kérheti, hogy a Szolgáltató a jogsértő tartalmat későbbi eljárás lefolytatása céljából zárolja. Ebben az esetben a jogosultnak az eljárás megindítását 60 napon belül igazolnia kell. A zárolt

tartalmat, valamint az azzal összefüggő, Szolgáltató által tárolt adatokat a Szolgáltató az eljáró szerv rendelkezésére bocsátja, az adott szervre és eljárásra vonatkozó jogszabályoknak megfelelően.

10. KELLÉKSZAVATOSSÁG

10.1. A Szolgáltató a hibás teljesítésért kellékszavatossággal tartozik. A Megrendelő kellékszavatossági igénye **a teljesítés időpontjától számított 2 (két) év alatt**, egyéb – fogyasztónak nem minősülő – Megrendelő kellékszavatossági igénye a teljesítés időpontjától számított egy év alatt évül el. A Megrendelő kellékszavatossági jogait az ugyanabból a szerződésből eredő követeléssel szemben kifogásként akkor is érvényesítheti, ha a kellékszavatossági igény elévült.

A Szolgáltató termékei élelmiszereknek minősülnek. Szolgáltató a termék csomagolásán feltünteti a minőség megőrzési időt és fogyaszthatósági időt. Szolgáltató felé közölt panaszok teljesítésének feltétele, hogy a Felhasználó igazolja a termék megfelelő tárolását. A minőség megőrzési időn túl minőségi kifogásokat nem fogad el a Szolgáltató. A fogyaszthatósági időn túl a termék fogyasztásra alkalmatlan, ezért amennyiben azt a Felhasználó elfogyasztja, panasszal a Szolgáltató felé nem élhet. Valamennyi terméket folyamatosan hűtőben kell tárolni, és a melegítelt csak a fogyasztás előtt lehet felmelegíteni, és azt nyomban el kell fogyasztani. Ismételt felmelegítés esetén a Szolgáltató felelősséget nem vállal a termék minőségéért és fogyaszthatóságért.

10.2. Nem számít bele az elévülési időbe a kijavítási időnek az a része, amely alatt a jogosult a dologt rendeltetésszerűen nem tudja használni.

10.3. A dolognak a kicseréléssel vagy a kijavítással érintett részére a kellékszavatossági igény elévülése újból kezdődik. Ezt a szabályt kell alkalmazni arra az esetre is, ha a kijavítás következményeként új hiba keletkezik.

10.4. A jogosult kellékszavatossági jogait az ugyanabból a szerződésből eredő követeléssel szemben kifogásként akkor is érvényesítheti, ha a kellékszavatossági igény elévült.

10.5. A Szolgáltató hibásan teljesít, ha a szolgáltatás a teljesítés időpontjában nem felel meg a szerződésben vagy jogszabályban megállapított minőségi követelményeknek.

10.6. Mentessül a szavatossági kötelezettségei alól a Szolgáltató, ha a Megrendelő a hibát a szerződéskötés időpontjában ismerte, vagy a hibát a szerződéskötés időpontjában ismernie kellett.

10.7. Kellékszavatossági igénye alapján a Megrendelő választása szerint:

10.7.1. **kijavítást** vagy **kicserélést** igényelhet, kivéve, ha

a) a választott kellékszavatossági jog teljesítése lehetetlen (A Megrendelő a jelen esetben csak a szolgáltatási díjnak a hiba mértékével arányos csökkentését kérheti. A Ptk. szerinti kellékszavatossági jogok közül a „kijavítás”, „kicserélés”, illetve az „elállás” nem értelmezhetők a szolgáltatás jellegére figyelemmel, ezért ezek a kellékszavatossági jogok nem gyakorolhatók.),

b) vagy az a Szolgáltatónak - másik kellékszavatossági igény teljesítésével összehasonlítva - aránytalan többletköltséget eredményezne, figyelembe véve a szolgáltatás hibátlan állapotban képviselt értékét, a szerződésszegés súlyát, a kellékszavatossági jog teljesítésével a jogosultnak okozott érdeksérelmet;

10.7.2. vagy az ellenszolgáltatás arányos **leszállítását** igényelheti, a hibát a Szolgáltató költségére maga kijavíthatja vagy mással kijavíttathatja, vagy a szerződéstől – a jelentéktelen hiba kivételével – **elállhat**, ha a Szolgáltató a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta, a kijavítási vagy a kicserélési kötelezettségének megfelelő határidőn belül, a Megrendelő érdekeit kímélve nem tud eleget tenni, a Megrendelőnek a kijavításhoz vagy kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt. A fogyasztó és a vállalkozás közötti, ingó dolognak minősülő áru adásvételére, digitális tartalom szolgáltatására vagy digitális szolgáltatások nyújtására irányuló szerződés esetén a fogyasztó a kellékszavatossági jogai gyakorlása keretében a hibát a vállalkozás költségére maga nem javíthatja ki, illetve mással sem javíttathatja ki azt.

10.8. A Megrendelő a választott kellékszavatossági jogáról másikra térhet át. Az áttéréssel okozott költséget köteles a Szolgáltatónak megfizetni, kivéve, ha az áttérésre a Szolgáltató adott okot, vagy az áttérés egyébként indokolt volt.

10.9. A Megrendelő a hiba felfedezése után késedelem nélkül köteles a hibát a Szolgáltatóval közölni. Megrendelő esetén a hiba felfedezésétől számított 2 (két) hónapon belül közölt hibát késedelem nélkül közölni kell tekinteni. A közlés késedelméből eredő kárért a Megrendelő felelős. A szerződés teljesítésétől számított 2 (két) éves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait Megrendelő már nem érvényesítheti.

10.10. A Megrendelő kellékszavatossági jogát akkor érvényesítheti, ha igazolni tudja a szerződés megkötését. A teljesítéstől számított 1 (egy) éven belül a kellékszavatossági igénye érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha a Megrendelő igazolja, hogy a szolgáltatást a Szolgáltató nyújtotta. A teljesítéstől számított 1 (egy) év eltelte után azonban már a Megrendelő köteles bizonyítani, hogy az általa felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt. Amennyiben a Szolgáltató vitatja a szerződés megkötésének tényét, a Megrendelő figyelmét fel kell hívni a panasztételi lehetőségeire.

11. A SZAVATOSSÁGI IGÉNY ESETÉN TÖRTÉNŐ ELJÁRÁS

11.1. Megrendelő és Szolgáltató közötti szerződésben a felek megállapodása a rendelet rendelkezéseitől a fogyasztó hátrányára nem térhet el.

11.2. A Megrendelő kötelessége a szerződés megkötésének bizonyítása (számlával, vagy akár csak nyugtával).

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

11.4. A Szolgáltató a Megrendelő nála bejelentett szavatossági igényéről jegyzőkönyvet köteles felvenni.

- 11.5. A jegyzőkönyv másolatát haladéktalanul, igazolható módon a Megrendelő rendelkezésére kell bocsátani.
- 11.6. Ha a Szolgáltató a Megrendelő szavatossági 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 Megrendelőt.
- 11.7. A Szolgáltató a jegyzőkönyvet az annak felvételétől számított három évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóság kérésére bemutatni.
- 11.8. A Szolgáltatónak törekednie kell arra, hogy a kijavítást vagy kicserélést legfeljebb tizenöt napon belül elvégezze.

12. SZERZŐI JOGOK

- 12.1. A szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvény (továbbiakban: Szjt.) 1. § (1) bekezdése értelmében a Szolgáltató honlapja szerzői műnek minősül, így annak minden része szerzői jogi védelem alatt áll. Az Szjt. 16. § (1) bekezdése alapján tilos a honlapon található grafikai és szoftveres megoldások, számítógépi programalkotások engedély nélküli felhasználása, illetve bármely olyan alkalmazás használata, amellyel a honlap, vagy annak bármely része módosítható. A honlapról és annak adatbázisából bármilyen anyagot átvenni a jogtulajdonos írásos hozzájárulása esetén is csak a honlapra való hivatkozással, forrás feltüntetésével lehet. A jogtulajdonos: F-Line Europe Services Kft.
- 12.2. A Szolgáltató fenntartja minden jogát szolgáltatásának minden elemére, különös tekintettel a fles.hu domain nevére, az ehhez tartozó aldomainekre, aloldalakra, valamint az internetes reklámfelületeire.
- 12.3. Tilos minden olyan tevékenység, amely a Szolgáltató adatbázisának kilistázására, rendszerezésére, archiválására, feltörésére (hack), forráskódjainak visszafejtésére irányul. Külön megállapodás, vagy az erre a célra szolgáló szolgáltatás igénybevétele nélkül tilos a Szolgáltató által rendelkezésre bocsátott felület, illetve keresőmotorok megkerülésével a Szolgáltató adatbázisát módosítani, lemásolni, abban új adatokat elhelyezni, vagy meglévő adatokat felülírni.
- 12.4. **A Felhasználó köteles a Szolgáltató szellemi tulajdonára vonatkozó minden jogát tiszteletben tartani és semmilyen jogcímen nem élhet követeléssel a szellemi tulajdon vonatkozásában.** Felhasználó tudomásul veszi, hogy a felhasználási engedély nélküli felhasználás esetén Szolgáltatót kötbér illeti meg. A kötbér összege képenként bruttó 60.000 Ft, illetve szavanként bruttó 20.000 Ft. A szerzői jogi jogsértés esetén Szolgáltató közjegyzői ténytanúsítást alkalmaz, melynek összegét szintén a jogsértő felhasználóra hárítja.
- 12.5. A jelen ÁSZF-ben „szellemi tulajdon”-nak minősül a Szolgáltatót megillető és (iparjogi- vagy szerzői jogi) védelemben részesíthető bármely mű, függetlenül annak adathordozójától és attól, hogy a jogi védelem ezeken ténylegesen fennáll-e. Ilyen szellemi tulajdonnak minősül a 12.1. pontban meghatározottakon túlmenően például: az online szolgáltatások során közzétett tartalmak (pl. videó kurzusok, sablonok, ábrák, animációk, videók, szakcikk, informatív anyagok); a Szolgáltató védjegye (pl. logó, szlogen).

- 12.6. Felhasználási engedély (licencia):** A Szerződés létrejöttével a Megrendelő a konkrét szolgáltatással érintett szellemi tulajdonra felhasználási engedélyt (licenciát) szerez, amely
- nem kizárólagos, nem átruházható, allicenciába nem adható;
 - Magyarország területére és a szolgáltatás teljesítési időpontjáig szól;
 - a konkrét szolgáltatás jellege szerinti felhasználási módra és mértékre korlátozódik. A licenciához nem tartozó egyéb felhasználás a Szolgáltató előzetes, kifejezett engedélyéhez kötött. Az ÁSZF egyetlen rendelkezése sem értelmezhető úgy, hogy a Szolgáltató a szellemi tulajdonára vonatkozó bármely jogát akár részben, akár egészben, akár átmenetileg, akár véglegesen átruházná a Megrendelőre. Eltérő megállapodás hiányában a licencia ellenértékét a szolgáltatási díj tartalmazza.
- 12.7. Jogosulatlan felhasználás:** A szellemi tulajdon jogosulatlan felhasználása szigorúan tilos és haladéktalanul jogi lépések megtételét vonja maga után (pl. azonnali hatályú szerződés-felmondás, kártérítés iránti eljárás, bűncselekmény esetén feljelentés megtétele). A licencia nélküli vagy a licencián túlmenő felhasználás automatikusan a Szolgáltató szellemi tulajdonának jogosulatlan felhasználását jelenti (pl. másolás, módosítás, átdolgozás, kivonatolás, többszörözés, megosztás, terjesztés, harmadik félhez vagy a nyilvánossághoz közvetítés, hasznosítás – vagy ezek kísérlete; a szellemi tulajdon felhasználásával új termék/szolgáltatás létrehozása, már meglévő termék/szolgáltatás fejlesztése, bővítése, valamint az ilyen termék/szolgáltatás hasznosítása; egyéb visszaélés).
- 12.8. Referencia:** A Szolgáltató szellemi tulajdonának tiszteletben tartásával a Megrendelő jogosult az igénybe vett és már teljesített szolgáltatásra referenciaként hivatkozni vagy azt másoknak ajánlani, népszerűsíteni, amelyért a Megrendelő ellenszolgáltatásra nem jogosult. A Megrendelő köteles magát egyértelműen megkülönböztetni a Szolgáltatótól a másokkal folytatott privát úton, közösségi médiafelületen vagy nyilvánosan folytatott kommunikáció során.

13. VEGYES RENDELKEZÉSEK

- 13.1.** Szolgáltató kötelezettsége teljesítéséhez közreműködőt jogosult igénybe venni. Ennek jogellenes magatartásáért teljes felelősséggel tartozik, úgy, mintha a jogellenes magatartást saját maga követte volna el.
- 13.2.** A Szerződés és az ÁSZF egyes rendelkezéseit, mellékleteit, függetlenül attól, hogy azok hol kerültek elhelyezésre vagy közlésre, a szerződő felek megállapodása részeként és a tényleges tartalmuknak megfelelően kell a szerződő feleknek megítélniük és alkalmazniuk.
- 13.3.** Ha a jelen ÁSZF bármely része érvénytelenné, jogtalanná vagy érvényesíthetatlenné válik, az a fennmaradó részek érvényességét, jogszerűségét és érvényesíthetőségét nem érinti.
- 13.4.** Amennyiben Szolgáltató a jelen ÁSZF alapján megillető jogát nem gyakorolja, a joggyakorlás elmulasztása nem tekinthető az adott jogról való lemondásnak. Bármilyen jogról történő lemondás csak az erre vonatkozó kifejezett írásbeli nyilatkozat esetén

érvényes. Az, hogy a Szolgáltató egy alkalommal nem ragaszkodik szigorúan a jelen ÁSZF valamely lényegi feltételéhez, vagy kikötéséhez nem jelenti azt, hogy lemond arról, hogy a későbbiekben ragaszkodik az adott feltétel vagy kikötés szigorú betartásához.

- 13.5. Szolgáltató a különböző fajtájú szolgáltatások nyújtására vonatkozó tájékoztatásokat, akciókat, ajánlatokat és kedvezményeket jogosult – az ÁSZF egyoldalú módosításával egyezően - bármikor és egyoldalúan módosítani, azzal, hogy ezen módosítások a már létrejött Szerződések tartalmát nem érinthetik.
- 13.6. Szolgáltató a jelen ÁSZF-nek az időközben módosulandó jogszabályi háttérrel és egyéb belső szabályzattal való összehangolása miatti megváltoztatására a jogot fenntartja.
- 13.7. Az ÁSZF és annak mindenkor módosítása a közzétételkor lép hatályba.
- 13.8. Felek a Szerződés és az ÁSZF hatálya alatt a tevékenységük során kötelesek a másik fél jogait és érdekeit szem előtt tartva, a másik fél működését gátló, hátráltató magatartást mellőzve eljárni, és mindent megtenni annak érdekében, hogy a Szerződés kapcsán felmerülő valamennyi jogvitát békés úton oldják meg.
- 13.9. A Megrendelőlapon rögzítésre kerülő kölcsönös kötelezettségvállalások, illetve a Megrendelőlap aláírása okán a jelen ÁSZF-ben foglalt rendelkezések az ÁSZF dokumentum külön aláírása nélkül is irányadónak és elfogadottnak tekintendők a Felek közötti jogviszonyban.

14. A PANASZKEZELÉS MÓDJA, FOGYASZTÓI JOG-ÉS IGÉNYÉRVÉNYESÍTÉS

- 14.1. A Szolgáltató célja, hogy valamennyi megrendelést megfelelő minőségben, a megrendelő teljes megelégedettsége mellett teljesítsen. Amennyiben a Megrendelőnek mégis valamilyen panasa van a szerződéssel vagy annak teljesítésével kapcsolatban, úgy panaszát a fenti e-mail címen, vagy levél útján is közölheti, de előterjeszheti azt szóban is. A panaszok bejelentésére, kapcsolattartásra használható cím, telefonszám, elektronikus levelezési cím megegyezik a Szolgáltató jelen ÁSZF-ben feltüntetett ügyfélszolgálati elérhetőségi adatokkal.
- 14.2. A Megrendelő **szóban vagy írásban közölheti a Szolgáltatóval a panaszát**, amely a Szolgáltatónak, illetve a Szolgáltató érdekében vagy javára eljáró személynek a szolgáltatás nyújtásával közvetlen kapcsolatban álló magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozik. Nem minősül panasznak, ha a Megrendelő a Szolgáltató honlapjának működésével, tevékenységével kapcsolatosan tájékoztatást, állásfoglalást kér.

A szóbeli panaszt a Szolgáltató köteles azonnal megvizsgálni, és szükség szerint orvosolni. Ha a Megrendelő a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a vállalkozás a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a Megrendelőnek átadni. Telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a Megrendelőnek legkésőbb 30 napon belül - az írásbeli panaszra

adott válaszra vonatkozó előírásoknak megfelelően - az érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni. Egyebekben pedig az írásbeli panaszra vonatkozóan az alábbiak szerint köteles eljárni. **Az írásbeli panaszt a Szolgáltató** - ha az Európai Unió közvetlenül alkalmazandó jogi aktusa eltérően nem rendelkezik - a beérkezését követően **30 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 vállalkozás indokolni köteles. A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt a vállalkozás köteles egyedi azonosítószámmal ellátni, és azt közölni a Megrendelővel.

A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

1. a Megrendelő neve, lakcíme,
2. a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
3. a Megrendelő panaszának részletes leírása, a Megrendelő által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
4. a Szolgáltató nyilatkozata a Megrendelő 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 Megrendelő aláírása,
6. a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
7. telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

A Szolgáltató a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát 5 évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

A panasz elutasítása esetén a Szolgáltató köteles a Megrendelőt 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 Megrendelő lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. A tájékoztatásnak arra is ki kell terjednie, hogy a Szolgáltató a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást.

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

- 14.3. **Panasztétel a fogyasztóvédelmi hatóságoknál:** Amennyiben a Megrendelő panaszát vagy minőségi kifogását a Szolgáltató nem, vagy nem a jogszabályoknak megfelelően kezelte, illetve amennyiben a Megrendelő fogyasztói jogainak megsértését észleli, a jogsértés leírását tartalmazó kérelmével 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 kérelem jellegétől függően a fogyasztó lakóhelye szerint illetékes járási hivatalok, illetve vármegyeszékhely szerinti járási hivatalok látják el.

A fogyasztóvédelmi hatóság bírságot szab ki, ha

a) a fogyasztóvédelmi hatóságnak a jogsértést megállapító véglegessé vált határozatában a vállalkozás számára előírt kötelezettség teljesítésére megállapított

határnap elteltét, illetve határidő lejártát követő hat hónapon belül a vállalkozás – amennyiben a jogsértést telephelyen követték el, ugyanazon a telephelyen – ugyanazon jogszabályi rendelkezést ismételtén megsértette,

b) a jogsértés a fogyasztók széles körét érinti,

c) a vállalkozás megsérti a békéltető testületi eljárásban fennálló, a Fogyvédtv. 29. § (11) bekezdésében meghatározott együttműködési kötelezettségét, vagy

d) a vállalkozás megsérti a békéltető testületi eljárásban fennálló, a Fogyvédtv. 36. § (5a) bekezdésében meghatározott tájékoztatási kötelezettségét.

Az előzőekben foglaltak esetén közigazgatási szankcióként figyelmeztetés alkalmazásának nincs helye.

A lakóhely szerint illetékes járási hivatalok listája és elérhetőségei itt érhetők el. Egyes esetekben (így webáruházakat érintő bizonyos jogsértések esetén is) az eljárást a **vármegyeszékhelyek járási hivatalai** folytatják le, melyek elérhetőségei itt érhetők el.

Baranya Vármegyei Kormányhivatal Pécsi Járási Hivatala

Cím: 7621 Pécs, Kossuth tér 1-3.
Telefonszám: 06-72/795-693; 06-72/795-624
Fax: 06-72/795-700
E-mail: pecs.jaras@baranya.gov.hu

Bács-Kiskun Vármegyei Kormányhivatal Kecskeméti Járási Hivatala

Cím: 6000 Kecskemét, Széchenyi krt. 12.
Telefonszám: 06-76/795-829
Fax: 06-76/998-625
E-mail: kecskemets@bacs.gov.hu

Békés Vármegyei Kormányhivatal Békéscsabai Járási Hivatala

Cím: 5600 Békéscsaba, Szabadság tér 11-17.
Telefonszám: 06-66/528-320
Fax: 06-66/528-321
E-mail: bekescsaba.jaras@bekes.gov.hu

Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Kormányhivatal Miskolci Járási Hivatala

Cím: 3525 Miskolc, Petőfi Sándor u. 23.
Telefonszám: 06-46/795-600, 06-46/795-655
Fax: 06-46/795-701, 06-46/512-001
E-mail: jaras.miskolc@borsod.gov.hu

Budapest Főváros Kormányhivatal V. Kerületi Járási Hivatala

Cím: 1051 Budapest, József nádor tér 10.
Telefonszám: 06-1/795-9652
Fax: 06-1/237-4867
E-mail: titkarsag@05kh.bfkh.gov.hu

Csongrád-Csanád Vármegyei Kormányhivatal Szegedi Járási Hivatala

Cím: 6722 Szeged, Rákóczi tér 1.
Telefonszám: 06-62/680-000
E-mail: vezeto.szeged@csongrad.gov.hu

Fejér Vármegyei Kormányhivatal Székesfehérvári Járási Hivatala

Cím: 8000 Székesfehérvár, Honvéd u. 8.
Telefonszám: 06-22/795-751
Fax: 06-22/795-814
E-mail: hivatal.szekesfehervar@fejer.gov.hu

Győr-Moson-Sopron Vármegyei Kormányhivatal Győri Járási Hivatala

Cím: 9023 Győr, Szabolcska M. u. 1/A.
Telefonszám: 06-96/795-043
Fax: 06-96/795-045
E-mail: hivatal.gyor@gyor.gov.hu

Hajdú-Bihar Vármegyei Kormányhivatal Debreceni Járási Hivatala

Cím: 4024 Debrecen, Szent Anna u. 42-48.
Telefonszám: 06-52/516-140
Fax: 06-52/516-141
E-mail: debrecen.jh@hajdu.gov.hu

Heves Vármegyei Kormányhivatal Egri Járási Hivatala

Cím: 3300 Eger, Szarvas tér 1.
Telefonszám: 06-36/482-900
Fax: 06-36/482-905
E-mail: titkarsag.eger@heves.gov.hu

Jász-Nagykun-Szolnok Vármegyei Kormányhivatal Szolnoki Járási Hivatala

Komárom-Esztergom Vármegyei Kormányhivatal Tatabányai Járási Hivatala

Cím: 5000 Szolnok, Ady Endre út 9.
Telefonszám: 06-56/795-666
Fax: 06-56/795-694
E-mail: szolnok.jarasihivatal@jasz.gov.hu

**Nógrád Vármegyei Kormányhivatal
Salgótarjáni Járási Hivatala**

Cím: 3100 Salgótarján, Múzeum tér 1.
Telefonszám: 06-32/795-160
Fax: 06-32/795-170
E-mail: jaras.salgotarjan@nograd.gov.hu

**Somogy Vármegyei Kormányhivatal
Kaposvári Járási Hivatala**

Cím: 7400 Kaposvár, Kossuth tér 1.
Telefonszám: 06-82/795-137
Fax: 06-82/795-138
E-mail: hivatal@kaposvar.gov.hu

**Tolna Vármegyei Kormányhivatal Szekszárdi
Járási Hivatala**

Cím: 7100 Szekszárd, Bezerédj u. 10.
Telefonszám: 06-74/795-603
E-mail: titkarsag.szekszard@tolna.gov.hu

**Veszprém Vármegyei Kormányhivatal
Veszprémi Járási Hivatala**

Cím: 8200 Veszprém, Mindszenty József u. 3-5.
Telefonszám: 06-88/550-507, 508
Fax: 06-88/550-819
E-mail: veszprem.jaras@veszprem.gov.hu

**Baranya Megyei Kormányhivatal Pécsi Járási
Hivatala**

Cím: 7621 Pécs, Kossuth tér 1-3.
Telefonszám: 06-72/795-693; 06-72/795-624
Fax: 06-72/795-700
E-mail: pecs.jaras@baranya.gov.hu

**Békés Megyei Kormányhivatal Békéscsabai
Járási Hivatala**

Cím: 5600 Békéscsaba, Szabadság tér 11-17.
Telefonszám: 06-66/528-320
Fax: 06-66/528-321
E-mail: bekescsaba.jaras@bekes.gov.hu

**Budapest Főváros Kormányhivatal V.
Kerületi Járási Hivatala**

Cím: 1051 Budapest, József nádor tér 10.
Telefonszám: 06-1/795-9652
Fax: 06-1/237-4867
E-mail: titkarsag@05kh.bfkh.gov.hu

**Fejér Megyei Kormányhivatal
Székesfehérvári Járási Hivatala**

Cím: 8000 Székesfehérvár, Honvéd u. 8.

Cím: 2800 Tatabánya, Bárdos László u. 2.
Telefonszám: 06-34/795-659
Fax: 06-34/795-655
E-mail: hivatal.tatabanya@komarom.gov.hu

**Pest Vármegyei Kormányhivatal Érdi Járási
Hivatala**

Cím: 2030 Érd, Budai út 7/b.
Telefonszám: 06-23/504-181, 182
Fax: 06-23/504-120, 178
E-mail: jarasihivatal.erd@pest.gov.hu

**Szabolcs-Szatmár-Bereg Vármegyei
Kormányhivatal Nyíregyházi Járási Hivatala**

Cím: 4400 Nyíregyháza, Kossuth tér 1.
Telefonszám: 06-42/795-110
Fax: 06-42/795-109
E-mail: nyiregyhaza@szabolcs.gov.hu

**Vas Vármegyei Kormányhivatal
Szombathelyi Járási Hivatala**

Cím: 9700 Szombathely, Hollán Ernő u. 1.
Telefonszám: 06-94/501-800, 06-94/795-700
Fax: 06-94/501-803
E-mail: jaras.szombathely@vas.gov.hu

**Zala Vármegyei Kormányhivatal
Zalaegerszegi Járási Hivatala**

Cím: 8900 Zalaegerszeg, Kazinczy tér 4.
Telefonszám: 06-92/550-300
Fax: 06-92/550-301
E-mail: zalaegerszeg@zala.gov.hu

**Bács-Kiskun Megyei Kormányhivatal
Kecskeméti Járási Hivatala**

Cím: 6000 Kecskemét, Széchenyi krt. 12.
Telefonszám: 06-76/795-829
Fax: 06-76/998-625
E-mail: kecskemets@bacs.gov.hu

**Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei
Kormányhivatal Miskolci Járási Hivatala**

Cím: 3525 Miskolc, Petőfi Sándor u. 23.
Telefonszám: 06-46/795-600, 06-46/795-655
Fax: 06-46/795-701, 06-46/512-001
E-mail: jaras.miskolc@borsod.gov.hu

**Csongrád Megyei Kormányhivatal Szegedi
Járási Hivatala**

Cím: 6722 Szeged, Rákóczi tér 1.
Telefonszám: 06-62/680-000
E-mail: vezeto.szeged@csongrad.gov.hu

**Győr-Moson-Sopron Megyei Kormányhivatal
Győri Járási Hivatala**

Cím: 9023 Győr, Szabolcska M. u. 1/A.

Telefonszám: 06-22/795-751
Fax: 06-22/795-814
E-mail: hivatal.szekesfehervar@fejer.gov.hu

**Hajdú-Bihar Megyei Kormányhivatal
Debreceni Járási Hivatala**
Cím: 4024 Debrecen, Szent Anna u. 42-48.
Telefonszám: 06-52/516-140
Fax: 06-52/516-141
E-mail: debrecen.jh@hajdu.gov.hu

**Jász-Nagykun-Szolnok Megyei
Kormányhivatal Szolnoki Járási Hivatala**
Cím: 5000 Szolnok, Ady Endre út 9.
Telefonszám: 06-56/795-666
Fax: 06-56/795-694
E-mail: szolnok.jarasihivatal@jasz.gov.hu

**Nógrád Megyei Kormányhivatal Salgótarjáni
Járási Hivatala**
Cím: 3100 Salgótarján, Múzeum tér 1.
Telefonszám: 06-32/795-160
Fax: 06-32/795-170
E-mail: jaras.salgotarjan@nograd.gov.hu

**Somogy Megyei Kormányhivatal Kaposvári
Járási Hivatala**
Cím: 7400 Kaposvár, Kossuth tér 1.
Telefonszám: 06-82/795-137
Fax: 06-82/795-138
E-mail: hivatal@kaposvar.gov.hu

**Tolna Megyei Kormányhivatal Szekszárdi
Járási Hivatala**
Cím: 7100 Szekszárd, Bezerédj u. 10.
Telefonszám: 06-74/795-603
E-mail: titkarsag.szekszard@tolna.gov.hu

**Veszprém Megyei Kormányhivatal Veszprémi
Járási Hivatala**
Cím: 8200 Veszprém, Mindszenty József u. 3-5.
Telefonszám: 06-88/550-507, 508
Fax: 06-88/550-819
E-mail: veszprem.jaras@veszprem.gov.hu

Telefonszám: 06-96/795-043
Fax: 06-96/795-045
E-mail: hivatal.gyor@gyor.gov.hu

**Heves Megyei Kormányhivatal Egri Járási
Hivatala**
Cím: 3300 Eger, Szarvas tér 1.
Telefonszám: 06-36/482-900
Fax: 06-36/482-905
E-mail: titkarsag.eger@heves.gov.hu

**Komárom-Esztergom Megyei
Kormányhivatal Tatabányai Járási Hivatala**
Cím: 2800 Tatabánya, Bárdos László u. 2.
Telefonszám: 06-34/795-659
Fax: 06-34/795-655
E-mail: hivatal.tatabanya@komarom.gov.hu

**Pest Megyei Kormányhivatal Érdi Járási
Hivatala**
Cím: 2030 Érd, Budai út 7/b.
Telefonszám: 06-23/504-181, 182
Fax: 06-23/504-120, 178
E-mail: jarasihivatal.erd@pest.gov.hu

**Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei
Kormányhivatal Nyíregyházi Járási Hivatala**
Cím: 4400 Nyíregyháza, Kossuth tér 1.
Telefonszám: 06-42/795-110
Fax: 06-42/795-109
E-mail: nyiregyhaza@szabolcs.gov.hu

**Vas Megyei Kormányhivatal Szombathelyi
Járási Hivatala**
Cím: 9700 Szombathely, Hollán Ernő u. 1.
Telefonszám: 06-94/501-800, 06-94/795-700
Fax: 06-94/501-803
E-mail: jaras.szombathely@vas.gov.hu

**Zala Megyei Kormányhivatal Zalaegerszegi
Járási Hivatala**
Cím: 8900 Zalaegerszeg, Kazinczy tér 4.
Telefonszám: 06-92/550-300
Fax: 06-92/550-301
E-mail: zalaegerszeg@zala.gov.hu

14.4. Megrendelő a Szolgáltatóval szemben fogyasztói panasszal élhet. Amennyiben a Megrendelő a Szolgáltató fogyasztói panaszát elutasítja, úgy a Megrendelő a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes **békéltető testülethez** is fordulhat. 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. Szolgáltató kijelenti, hogy a fogyasztóvédelmi törvény 36/C. § (1) bekezdése szerinti általános alávetéses nyilatkozatot nem tett.

14.4.1. A békéltető eljárásban a Szolgáltató a vonatkozó jogszabály alapján köteles részt venni és együttműködni. Ennek keretében fennáll a Szolgáltatónak a békéltető testület felhívására történő **válaszirat megküldési kötelezettsége** (mely intézkedésnek a

törvényben rögzített tartalommal a felhívás kézbesítésétől számított 8 napon belül kell megtörténnie), továbbá kötelezettségként kerül rögzítésre a békéltető testület előtti **megjelenési kötelezettség** („meghallgatáson egyezség létrehozatalára feljogosított személy részvételének biztosítása”). A vállalkozást a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli, ennek keretében köteles a (8) bekezdésben rögzített tartalommal, az ott említett határidőn belül válaszirátát megküldeni a békéltető testület számára. A fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2013. május 21-i 524/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet alkalmazásának kivételével a vállalkozás a meghallgatáson egyezség létrehozatalára feljogosított személy részvételét biztosítani köteles. Az online meghallgatáson a vállalkozás egyezség létrehozására feljogosított képviselője köteles online részt venni. Ha a fogyasztó személyes meghallgatást kér, a vállalkozás egyezség létrehozására feljogosított képviselője köteles legalább online részt venni a meghallgatáson. Az együttműködési kötelezettségét, valamint a 36. § (5a) bekezdésében meghatározott tájékoztatási kötelezettségét megsértő vállalkozásról a békéltető testület értesíti a békéltető testület székhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatóságot. A Pest vármegye területén illetékes békéltető testület vonatkozásában a Pest vármegye területén illetékes fogyasztóvédelmi hatóságot kell értesíteni. Az online meghallgatás esetén a meghallgatásra kerülő személy személyazonosságát az eljáró tanács elnöke állapítja meg. Az online meghallgatás útján meghallgatásra kerülő személy személyazonosságának igazolása

a) az általa a személyazonosságának és lakcímének igazolása érdekében rendelkezésre bocsátott adatai alapján és

b) a személyazonosságának igazolására alkalmas hatósági igazolványának bemutatásával történik.

A meghallgatás megkezdésekor az eljáró tanács elnöke tájékoztatja a meghallgatott személyt, hogy a meghallgatására online formában kerül sor.

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

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

14.4.3. 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.

- 14.4.4. A békéltető testület az illetékességi területén található megyei jogú városokban a fogyasztó erre irányuló kérelme esetén szükség szerint heti egy alkalommal személyes meghallgatást biztosít a fogyasztók részére.
- 14.4.5. A békéltető testület eljárása a fogyasztó kérelmére indul. A kérelmet a békéltető testület elnökéhez kell írásban benyújtani: az írásbeliség követelményének levél, távirat, távgépíró vagy telefax útján, továbbá bármely egyéb olyan eszközzel is eleget lehet tenni, amely a címzett számára lehetővé teszi a neki címzett adatoknak az adat céljának megfelelő ideig történő tartós tárolását, és a tárolt adatok változatlan formában és tartalommal történő megjelenítését. A kérelemnek tartalmaznia kell:
- a fogyasztó nevét, lakóhelyét vagy tartózkodási helyét,
 - a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozás nevét, székhelyét vagy érintett telephelyét,
 - ha a fogyasztó az illetékességet az illetékes békéltető testület helyett kérelmezett testület megjelölését,
 - a fogyasztó álláspontjának rövid leírását, az azt alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait,
 - a fogyasztó nyilatkozatát arról, hogy a fogyasztó az érintett vállalkozással közvetlenül megkísérelte a vitás ügy rendezését
 - a fogyasztó nyilatkozatát arra nézve, hogy az ügyben más békéltető testület eljárását nem kezdeményezte, közvetítői eljárás nem indult, keresetlevél beadására, illetve fizetési meghagyás kibocsátása iránti kérelemelőterjesztésére nem került sor,
 - a testület döntésére irányuló indítványt,
 - 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.

14.4.6. Egyezség hiányában a tanács az ügy érdemében

a) kötelezést tartalmazó határozatot hoz, ha

aa) a kérelem megalapozott, és a vállalkozás – a békéltető testületnél vagy a kamaránál nyilvántartott, illetve kereskedelmi kommunikációjában közölt – a 36/C. § szerinti általános alávetési nyilatkozatában, az eljárás kezdetekor vagy legkésőbb a döntés meghozataláig nyilatkozatában a békéltető testület döntését magára nézve kötelezőként elismerte, vagy

ab) a vállalkozás alávetési nyilatkozatot nem tett, de a kérelem megalapozott és a fogyasztó érvényesíteni kívánt igénye – sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor – nem haladja meg a kétszázezer forintot, vagy

b) ajánlást tesz, ha a kérelem megalapozott, azonban a vállalkozás az eljárás kezdetekor úgy nyilatkozott, hogy a tanács döntését kötelezőként nem ismeri el, illetve, ha a tanács döntésének elismeréséről egyáltalán nem nyilatkozott.

A kötelezést tartalmazó határozatnak, illetve az ajánlásnak ki kell terjednie a kérelemben előterjesztett valamennyi indítványra és a döntés alapjául szolgáló indokokra. A kötelezést tartalmazó határozatban rendelkezni kell a békéltető testület működése körében felmerült eljárás költség összegéről és annak viseléséről. Az eljárás költségét kötelezést tartalmazó határozat esetén az a vállalkozás viseli, amelynek terhére

a tanács az ügyet eldöntötte. A fogyasztó kérelmének elutasítása esetén a felek viselik a saját költségüket.

A vállalkozás az ajánlás vagy a kötelezést tartalmazó határozat hatályon kívül helyezését a (3) bekezdésben foglaltakon túl – az ajánlás vagy a kötelezést tartalmazó határozat részére történt kézbesítésétől számított tizenöt napon belül – akkor is kérheti a békéltető testület székhelye szerint illetékes törvényszéktől, ha az ajánlás vagy a kötelezést tartalmazó határozat tartalma nem felel meg a jogszabályoknak.

A határozat vagy az ajánlás, valamint a békéltető testület által hozott egyéb döntés részére történt kézbesítésétől számított tizenöt napon belül a fél kérheti a tanácstól, hogy a határozatban vagy az ajánlásban, valamint a békéltető testület által hozott egyéb döntésben előforduló bármely névcserét, névelírást, szám- vagy számítási hibát vagy más hasonló elírást javítson ki, vagy a kötelezést tartalmazó határozat vagy az ajánlás meghatározott része tekintetében adjon értelmezést. A tanács az (1) bekezdésben meghatározott hibát a határozat vagy az ajánlás kihirdetésétől számított harminc napon belül, valamint a békéltető testület által hozott egyéb döntés közlésétől számított harminc napon belül kérelem hiányában is kijavíthatja. Ha a tanács megállapítja, hogy a bíróság által el nem bírált döntése jogszabályt sért, a döntését annak közlésétől számított egy éven belül, legfeljebb egy ízben módosítja vagy visszavonja. A döntést nem lehet módosítani vagy visszavonni, ha az jóhiszeműen szerzett vagy gyakorolt jogot sértene.

A fogyasztó a határozattal jóváhagyott egyezség és a kötelezést tartalmazó határozat végrehajtásának vagy az ajánlásban foglaltak követésének elmaradásáról köteles értesíteni a békéltető testületet a határozatban vagy ajánlásban foglalt határidő lejártát követő tizenöt napon belül. A vállalkozás a határozattal jóváhagyott egyezség és a kötelezést tartalmazó határozat végrehajtásáról vagy az ajánlásban foglaltak követésének teljesítéséről értesíti a békéltető testületet a határozatban vagy ajánlásban foglalt határidő lejártát követő tizenöt napon belül.

14.4.7. A békéltető testületek listája [itt](#) érhető el. Az egyes, területileg illetékes Békéltető Testületek elérhetőségei:

Baranya Vármegyei Békéltető Testület
(illetékességi terület: Baranya Vármegye, Somogy Vármegye, Tolna Vármegye)
Cím: 7625 Pécs, Majorossy I. u. 36.
Telefonszám: 06-72-507-154;
Mobil: 06-20-283-3422
Fax: 06-72-507-152
E-mail: kerelem@baranyabekeltetes.hu;
info@baranyabekeltetes.hu
Honlap: www.baranyabekeltetes.hu

Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Békéltető Testület (illetékességi terület: Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegye, Heves Vármegye, Nógrád Vármegye)
Cím: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.
Telefonszám: 06-46-501-091; 06-46-501-870
Fax: 06-46-501-099
E-mail: bekeltetes@bokik.hu
Honlap: www.bekeltetes.borsodmegye.hu

Budapesti Békéltető Testület (illetékességi terület: Budapest)
Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. III. em. 310.
Telefonszám: 06-1-488-2131
Fax: 06-1-488-2186
E-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu

Csongrád-Csanád Vármegyei Békéltető Testület (illetékességi terület: Békés Vármegye, Bács-Kiskun Vármegye, Csongrád-Csanád Vármegye)
Cím: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.
Telefonszám: 06-62-554-250/118
Fax: 06-62-426-149
E-mail: bekelteto.testulet@csmkik.hu

Honlap: www.bekeltetes-csongrad.hu

Fejér Vármegyei Békéltető Testület

(illetékeségi terület: Fejér Vármegye, Komárom-Esztergom Vármegye, Veszprém Vármegye)

Cím: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.

Telefonszám: 06-22-510-310

Fax: 06-22-510-312

E-mail: bekeltetes@fmkik.hu; fmkik@fmkik.hu

Győr-Moson-Sopron Vármegyei Békéltető Testület (illetékeségi terület: Győr-Moson-Sopron Vármegye, Vas Vármegye, Zala Vármegye)

Cím: 9021 Győr, Szent István út 10/a.

Telefonszám: 06-96-520-217

Fax: 06-96-520-218

E-mail: bekeltetotestulet@gymkik.hu

Hajdú-Bihar Vármegyei Békéltető Testület

(illetékeségi terület: Jász-Nagykun-Szolnok Vármegye, Hajdú-Bihar Vármegye, Szabolcs-Szatmár-Bereg Vármegye)

Székhely: 4025 Debrecen, Petőfi tér 10.

Cím: 4025 Debrecen, Vörösmarty u. 13-15.

Telefonszám: 06-52-500-710; 06-52-500-745

Fax: 06-52-500-720

E-mail: bekelteto@hbkik.hu

Pest Vármegyei Békéltető Testület

(illetékeségi terület: Pest Vármegye)

Cím: 1119 Budapest, Etele út 59-61. II. emelet 240.

Levelezési cím: 1364 Budapest, Pf.: 81

Telefonszám: 06-1-269-0703

Fax: 06-1-474-7921

E-mail: pmbekelteto@pmkik.hu

Honlap:

<http://www.panaszrendezes.hu/homepage/index.php>

vagy www.pestmegyeibekelteto.hu

Panasz elektronikus beadása az alábbi oldalon érhető el:

<http://www.panaszrendezes.hu/homepage/index.php/panaszkuldes>

14.4.8. Az online adásvételi vagy online szolgáltatási szerződéssel összefüggő határon átnyúló fogyasztói jogvita esetén – az Fgytv. 20. §-ában meghatározott illetékeségi szabályok figyelembevételével – valamennyi vármegyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamara által működtetett békéltető testület eljárhat.

14.5. **Online vitarendezési platform:** A fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról (fogyasztói online vitarendezési irányelv) szóló, 2013. évi május 21.-i 524/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet (a továbbiakban: rendelet) alapján az Európai Bizottság létrehozott egy **online vitarendezési platformot**, amely 2016. február 15-től vehető igénybe az online adásvételi vagy szolgáltatási szerződést kötők között fogyasztói jogvita esetén mind a fogyasztók, mind a kereskedők számára.

14.5.1. A rendelet hatálya közvetlenül kiterjed az Unióban letelepedett, Magyarországon székhellyel rendelkező online adásvételi vagy szolgáltatási szerződésekben érintett kereskedőre, amennyiben közte és a fogyasztó között létrejött online adásvételi vagy szolgáltatási szerződéssel kapcsolatban fogyasztói jogvita merül fel.

14.5.2. Ahhoz, hogy az online vitarendezési platformot használni tudja, előzőleg regisztrálnia kell az Európai Bizottság rendszerében. Az online vitarendezési platformot az Európai Bizottság rendszerében való regisztrációt követően [itt](#) érheti el.

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

14.6. Amennyiben a Megrendelő nem fordul békéltető testülethez, vagy az eljárás nem vezetett eredményre, úgy a Megrendelőnek a jogvita rendezése érdekében lehetősége

van polgári eljárás keretében a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, valamint a Polgári Perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény rendelkezései szerint **bírósághoz fordulni**. A pert keresetlevéllel kell megindítani, amelyben az alábbi információkat kell feltüntetni:

- az eljáró bíróságot;
- a feleknek, valamint a felek képviselőinek nevét, lakóhelyét és perbeli állását;
- az érvényesíteni kívánt jogot, az annak alapjául szolgáló tényeknek és azok bizonyítékainak előadásával;
- azokat az adatokat, amelyekből a bíróság hatásköre és illetékessége megállapítható;
- a bíróság döntésére irányuló határozott kérelmet.

A keresetlevélhez csatolni kell azt az okiratot, illetve annak másolatát, amelynek tartalmára bizonyítékként hivatkozik.

15. ADATVÉDELEM, ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ

15.1. A Szolgáltató célja, hogy a lehető legteljesebb mértékben biztosítsa a honlapot használó Megrendelők személyes adatainak védelmét. A jelen felhasználási feltételekben található adatkezelési tájékoztató kizárólag a honlap tekintetében érvényes, nem alkalmazható harmadik személyek által üzemeltetett weboldalak esetében, még abban az esetben sem, ha ezek a weboldalak a Szolgáltató honlapjáról közvetlenül hozzáférhetőek.

15.2. A Szolgáltató tevékenységét látogatói és ügyfelei személyiségi jogainak védelmével, a vonatkozó jogszabályok, így különösen a Polgári Törvénykönyv, valamint az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (továbbiakban: Infotv.), az EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2016/679 RENDELETE (2016. április 27.) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet) rendelkezéseinek betartásával végzi. Felhívjuk a figyelmet, hogy a személyes adatok megadása a Szolgáltató honlapján önkéntes, és az adatkezeléshez a felhasználási feltételek elfogadásával egyidejűleg a Megrendelő hozzájárul. Abban az esetben, ha a Megrendelő egy másik személy megbízásából jár el, akkor az ő felelőssége az érintett személy beleegyezésének megszerzése adatainak közléséhez. Cselekvőképtelen és korlátozottan cselekvőképes személyek nyilatkozatához a törvényes képviselő előzetes hozzájárulása szükséges, kivéve olyan szolgáltatásokhoz tartozó adatkezeléseket, amelyek mindennapi életben tömegesen előforduló ügyletet céloz. Az adatkezeléssel kapcsolatos részletes szabályokat Társaságunk <https://fles.hu> honlapján található adatkezelési tájékoztatóban olvashat <https://fles.hu/adatkezelesi-tajekoztato.pdf>

15.3. A Szolgáltató egyes szolgáltatásai egyedi azonosítót, úgynevezett cookie-t („sütit”) helyez el a Megrendelő felhasználói számítógépén. A cookie-k a Megrendelő személyére szabott kiszolgálás és Megrendelő részére nyújtott szolgáltatások javítása érdekében a Megrendelő azonosításának, „autentikálásának” megkönnyítését szolgálják. A cookie-ben a Megrendelő személyes adatai soha nem kerülnek eltárolásra. A honlap használatával a Megrendelő elfogadja, hogy számítógépén a cookie elhelyezésre kerüljön. A cookie-fogadás felhasználói tiltása a honlap szolgáltatásai igénybevételének nem akadálya. A cookiekról bővebben Szolgáltató cookie-szabályzatában olvashat <https://fles.hu/cookie-szabalyzat.pdf>

16. A DIGITÁLIS ADATTARTALOM MŰKÖDÉSE, MŰSZAKI VÉDELMI INTÉZKEDÉSEK, HARDVERREL ÉS SZOFTVERREL VALÓ KOMPATIBILITÁS

- 16.1. A Szolgáltató a honlap 99%-os rendelkezésre állását garantálja, éves szinten. A rendelkezésre állás mérése szempontjából nem tekinthető kiesésnek a legfeljebb 1 munkanap időtartamú tervezett karbantartás, feltéve, hogy annak időpontjáról és várható időtartamáról Szolgáltató előre értesítette Megrendelőt a honlapon.
- 16.2. A honlap mindenfajta böngésző szoftverrel és operációs rendszerrel együttműködik. A honlap kommunikációja HTTP protokollon keresztül történik. A honlapon keresztül történő kommunikáció nem titkosított, kivéve a személyes adatokat igénylő oldalakat, amelyek https protokollal vannak ellátva. A honlap rendelkezik SSL tanúsítvánnyal.
- 16.3. A honlap a Gyarmati Csilla Júlia e.v. által üzemeltett szerveren fut.
- 16.4. A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy indokolt esetben, bármely funkció elérhetőségét időlegesen valamennyi Megrendelő vonatkozásában – ideértve különösen hálózati szegmens, becenév, e-mail cím stb. – felfüggeszse, vagy a funkció biztosítását véglegesen megszüntesse.

1. számú melléklet

Elállási/lemondási nyilatkozat minta

Papíralapú nyilatkozat esetén:

Címzett: *F-Line Europe Services Kft. (4029 Debrecen, Gólya utca 7.)*

Alulírott kijelentem, hogy ezúton gyakorlom elállási/lemondási jogomat az alábbi szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés tekintetében:

Szolgáltatás megnevezése/azonosítója: [a szolgáltatói visszaigazolás alapján]

Szerződéskötés időpontja: [a szolgáltatói visszaigazolás megérkezésének napja]

Felhasználó neve:

Felhasználó címe:

Felhasználó aláírása:

Keltezés:

E-mailben küldött nyilatkozat esetén:

Címzett: *F-Line Europe Services Kft. (4029 Debrecen, Gólya utca 7.)*

Alulírott kijelentem, hogy ezúton gyakorlom elállási/lemondási jogomat az alábbi szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés tekintetében:

Szolgáltatás megnevezése/azonosítója: [a szolgáltatói visszaigazolás alapján]

Szerződéskötés időpontja: [a szolgáltatói visszaigazolás megérkezésének napja]

Felhasználó neve:

Felhasználó címe: