

# Általános Szerződési Feltételek

Jelen Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban **ÁSZF**) határozza meg a Tirpák Konyha Kft. (székhely: 4400. Nyíregyháza, Sóstóhegyi u. 15. adószám: 23420306-2-15), mint szolgáltatóra (a továbbiakban **Szolgáltató**), és a talpalavalo.hu weboldalon (a továbbiakban **Weboldal**) üzemeltetett webáruházat (a továbbiakban **Webáruház**) használó és a szolgáltatásokat igénybevevő ügyfélre (a továbbiakban **Ügyfél**, együttesen **Felek**) vonatkozó feltételeket és szabályokat. Az **ÁSZF** mindenkor hatályos változata elérhető a **Szolgáltató Weboldalán**. Kérjük, hogy csak akkor vegye igénybe szolgáltatásainkat, amennyiben minden pontjával egyetért, és kötelező érvényűnek tekinti magára nézve. Jelen dokumentum nem kerül iktatásra, kizárólag elektronikus formában kerül megkötésre (nem minősül írásba foglalt szerződésnek), magatartási kódexre nem utal.

## Szolgáltató adatai:

- A szolgáltató neve: Tirpák Konyha Kft.
- A szolgáltató székhelye: 4400. Nyíregyháza, Sóstóhegyi u. 15.
- A szolgáltató elektronikus levelezési címe: info@talpalavalo.hu
- Cégjegyzékszám: 15 09 077873
- Adószáma: 23420306-2-15
- Nyilvántartásban bejegyző hatóság neve (cégbíróság): Nyíregyházi Törvényszék Cégbírósága
- Telefonszáma: +36 30 938 3498
- Pénzforgalmi számlaszám:
- A szerződés nyelve: magyar

## 1. Alapvető rendelkezések

### 1.1. Általános rendelkezések

A jelen Szabályzatban nem szabályozott kérdésekre, valamint jelen Szabályzat értelmezésére a magyar jog az irányadó, különös tekintettel a Polgári Törvénykönyvről Fulfillment szolgáltatás webshopok számára szóló 2013. évi V. törvény („Ptk.”) és az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény vonatkozó rendelkezéseire. A vonatkozó jogszabályok kötelező rendelkezései a felekre külön kikötés nélkül is irányadók.

### 1.2. Az **ÁSZF** hatálya és módosítása

Jelen **ÁSZF** hatálya kiterjed minden olyan elektronikus kereskedelmi szolgáltatásra, amely a Weboldalon keresztül történik. Továbbá jelen **ÁSZF** hatálya kiterjed minden olyan kereskedelmi ügyletre, amely jelen szerződésben meghatározott Felek között jön létre. A Weboldalon a vásárlás elektronikus úton leadott megrendeléssel lehetséges, a jelen **ÁSZF**-ben meghatározott módon. A szolgáltatás elérhető minden felhasználó számára, regisztráció nélkül is. Egyes szolgáltatások azonban regisztrációhoz (majd belépéshez) kötöttek lehetnek, melyre az **ÁSZF**-ben rögzítetteknek megfelelően bárki jogosult.

A megrendelés leadását követően a szerződés, annak teljesítéséig szabadon és következmény nélkül módosítható, illetve lemondható. Erre telefonon és elektronikus levélben van lehetőség. A Felek között az áru megvásárlásával magyar nyelven létrejött szerződés írásba foglalt szerződésnek minősül, a Szolgáltató azt iktatja, és annak létrejöttét követő 5 évig őrzi, utólag hozzáférhető.

### **1.3. Szerzői jogok**

A Weboldal szerzői jogvédelem alatt áll. A szerzői jogokat a Weboldalon a Szolgáltató vagy a feljogosított felhasználója gyakorolja. Szolgáltató a tulajdonosa a Weboldalon keresztül elérhető szolgáltatások nyújtása során megjelenített valamennyi tartalomnak: bármely szerzői műnek, illetve más szellemi alkotásnak (ideértve többek közt valamennyi grafikát és egyéb anyagokat, a Weboldal felületének elrendezését, szerkesztését, a használt szoftveres és egyéb megoldásokat, ötletet, megvalósítást). A Weboldal tartalmának valamint egyes részeinek fizikai vagy más adathordozóra mentése vagy kinyomtatása magáncélú felhasználás céljából vagy a Szolgáltató előzetes írásbeli hozzájárulása esetén engedélyezett. A magáncélú felhasználáson túli felhasználás – például adatbázisban történő tárolás, továbbadás, közzé- vagy letölthetővé tétel, kereskedelmi forgalomba hozatal – kizárólag a Szolgáltató előzetes írásbeli engedélyével lehetséges.

### **1.4. Adatkezelési szabályok**

Az Ügyfél személyes adatainak kezeléséről az Adatvédelmi Tájékoztató rendelkezik, amely elérhető a Szolgáltató Honlapján vagy a [https://talpalavalo.hu/gdpr\\_hu.pdf](https://talpalavalo.hu/gdpr_hu.pdf) címen.

## **2. Megvásárolható termékek, szolgáltatások köre**

### **2.1. A termékek általános bemutatása**

A Webshopban szereplő termékeket online értékesítjük, helyszíni vásárlásra nincs lehetőség. A termék mellett feltüntetett normál és akciós árak tartalmazzák az ÁFA-t. A vásárlás befejezése előtt az összesítő oldalon feltüntetésre kerül a szállítási díj, mely akár a szállítás módjától és a helyszíntől függően vásárlásonként eltérhet. A Webshop fenntartja a jogot, hogy a szállítást díjmentesen nyújtsa, illetve az esetleges díjakat bármikor módosíthassa. Erről az Ügyfél a vásárlás során tájékoztatva van.

A Webshopban Szolgáltató az Ügyfelek részére biztosítja a termékek bemutatását, részletesen feltünteti a termék nevét, leírását, a termékekről fotót jelenít meg. A termékek adatlapján megjelenített képek eltérhetnek a valóságtól, bizonyos esetekben illusztrációként szerepelnek.

### **2.2. Szállítás**

Szolgáltató a megrendelt terméket az Ügyfél által megadott címre szállítja vagy a szerződött partnerével szállítja. Külföldről leadott rendelés esetén a szállítás egyedi módon kerül teljesítésre, melyet Szolgáltató az Ügyféllel egyeztet.

## **3. Regisztráció, bejelentkezés**

### **3.1. Általános információ**

Vásárlás és rendelés leadható a Webshopban regisztrációval és regisztráció nélkül is. A regisztrált ügyfelek elmenthetik a számlázási és szállítási adataikat, így a következő vásárláskor - belépést követően - azokat nem szükséges újból megadni.

### **3.2. Regisztráció**

Regisztrációra a „Regisztráció” menüpontban van lehetőség. A regisztráció során meg kell adni a vezeték és keresztnévet, e-mail címét, valamint a későbbi belépéshez szükséges jelszavát. A regisztráció véglegesítése előtt szükséges a regisztrációs feltételek elfogadása is. A regisztrációt e-mailben visszaigazolja a rendszer.

Ügyfél köteles az általa megadott jelszót bizalmasan kezelni. Ezért amennyiben az azonosítás során az Ügyfél egyedi azonosítója és jelszava helyes megadását követően az Ügyfél adatai arra jogosulatlan harmadik személy birtokába kerültek, az ebből eredő károkért, illetve hátrányokért Szolgáltató felelősséget nem vállal.

Ügyfelek az e-mail címük megadásával hozzájárulnak ahhoz, hogy Szolgáltató technikai jellegű üzenetet küldjön számukra.

A regisztrált adatokat Szolgáltató kérelemre törli a rendszerből. A törlési kérelem biztonsági okokból csak akkor lesz érvényes, ha a törlési kérelmet az Ügyfél e-mailben megerősíti, így elkerülhető, hogy valaki más szándékosan vagy tévedésből mást töröljön a regisztrációs adatbázisból.

A regisztrációt az e-mail cím azonosítja, azaz minden e-mail címet csak egyszer lehet regisztrálni.

### **3.3. Bejelentkezés**

Belépést a Bejelentkezés menüpont segítségével végezheti el. Itt adja meg regisztrált e-mail címét és jelszavát, majd nyomja meg a belépés gombot. Ha sikeres a belépés, akkor ebben az ablakban megjelenik az Ön regisztrált e-mail címe és a kilépés gomb, mely segítségével elhagyhatja az áruházat.

A belépési adatok biztonsága az Ügyfél felelőssége, ő felelős adatai frissítéséért, köteles Szolgáltató tudomására hozni, ha adataival harmadik fél visszaélt. Ha elfelejtette a jelszót, kattintson az „Elfelejtett jelszó” lehetőségre, ezt követően küldünk egy hivatkozást az Ügyfél regisztrált e-mail címére, melyre kattintva új jelszó hozható létre.

## **4. A megrendelés menete**

### **4.1. Kosár**

Ha szeretne megvásárolni egy terméket, azt (amennyiben több darabot szeretne, a darabszám beállításával, ezt követően) a „kosárba rakom” feliratú gombra kattintva a kosárba helyezheti.

A kosárban lévő termékeket a kosár megtekintése segítségével nézheti meg és ellenőrizheti. Itt lehetősége van módosítani a mennyiségeken vagy törölni termékeket.

A kosár tartalmát a kosár menüpont segítségével ellenőrizheti, szerkesztheti. Itt megtekintheti és módosíthatja azt, hogy a kosárba tett termékből milyen mennyiséget kíván rendelni, illetve törölheti az adott tételt. Ha minden rendben van és a megrendelés mellett döntött, akkor a Pénztár gombot megnyomva véglegesítheti a megrendelését.

### **4.2. Pénztár, megrendelés elküldése**

A pénztár oldalon megadható vagy módosítható a számlázási és szállítási cím, valamint itt található egy összesítés is a megrendelt termék(ek)ről. A választható fizetési módokat a rendszer automatikusan felkínálja. Amennyiben csak egy

fizetési mód kerül feltüntetésre, úgy csak az ott megadott formában történhet meg a megrendelt termék(ek) kifizetése. A szállítás módja szintén itt adható meg. Amennyiben csak egy szállítási mód van feltüntetve, úgy csak a megjelenített szállítási formátum választható. A szállítás díja a szállítás módja mellett kerül feltüntetésre.

Ha mindent rendben talál, a „Megrendelés elküldése” gombra kattintva véglegesítheti rendelését, melyről weboldalunkon és e-mailben is visszaigazolást kap. Abban az esetben, ha a visszaigazoló e-mailben veszi észre, hogy hibás adatot adott meg, kérjük, haladéktalanul, 24 órán belül jelezze felénk.

A Webshopban található tájékoztatás nem minősül részünkről szerződéskötési ajánlatnak. Az ajánlattevő Ön. Ön a „Megrendelés elküldése” gombra kattintva tudomásul veszi, hogy ajánlata megtettnek minősül és nyilatkozata fizetési kötelezettséggel jár. Ha ajánlatát Általános szerződési feltételeink szerinti 48 órán belül nem igazoljuk vissza, Ön mentesül ajánlati kötöttsége alól.

Miután véglegesítette rendelését a megadott e-mail címére küldünk Önnek egy automatikus visszaigazolást, amely tartalmazza megrendelése adatait. Amennyiben nem kap ilyen levelet a rendszer nem fogadta el megrendelését. Ilyen esetben kérjük, vegye fel velünk a kapcsolatot! Miután elvégeztük megrendelésének feldolgozást a megadott e-mail címére küldünk Önnek egy Megrendelés lezárva visszaigazolást, a termék kiszállítására csak ezt követően kerül sor.

## **5. A megrendelések feldolgozása és teljesítés**

### **5.1. Feldolgozás**

A megrendelések feldolgozása munkanapokon történik 9-16 óráig. A megrendelés feldolgozásaként megjelölt időpontokon kívül is van lehetőség a megrendelés leadására, amennyiben az a munkaidő lejárta után történik, az azt követő munkanapon kerül feldolgozásra.

### **5.2. Teljesítés**

Az általános teljesítési határidő, a visszaigazolástól számítva a raktáron lévő termékek esetében 1-7 munkanap. Abban az esetben, ha a termék nincs raktáron 1-3 hét. Fenntartjuk a jogot a már visszaigazolt megrendelések visszautasítására részben, vagy teljes egészben. Részben történő teljesítés kizárólag a megrendelővel történő egyeztetést követően kerülhet sor! A termék vételárának előre történő kiegyenlítése esetén visszautalásra kerül az összeg küldőjének részére.

## **6. A megrendelt termék fizetésének valamint átvételének módja**

### **6.1. Fizetés menete**

- Fizetés banki előre utalással: ha már visszaigazoltuk az Ön megrendelését, akkor a visszaigazoló e-mailben megtalálja a bankszámlaszámunkat és a megrendelésszámot, melyre hivatkozni kell az átutalás során. Amennyiben az átutalt összeg megérkezik számlaszámunkra (a tranzakció általában másnap reggelre megérkezik) csak akkor adjuk fel a futárszolgálattal a terméket.
- Utánvétellel: A terméket a futárszolgálat szállítja ki az Ön által megadott címre, ahol a megrendelt termékek árát a futárnak kell készpénzben kifizetni.

A számlát és a garancialevelet elektronikus úton küldjük vagy a csomag tartalmazza. Kérjük a csomagot kézbesítéskor a kézbesítő előtt szíveskedjék megvizsgálni, és esetlegesen a termékeken észlelt sérülés esetén kérje jegyzőkönyv felvételét és ne vegye át a csomagot. Utólagos, jegyzőkönyv nélküli reklamációt nem áll módunkban elfogadni.

Házhoz szállítás díjszabása:

- Magyarországon belül: 40 kg-ig 5.000Ft (bruttó)
- Magyarországon belül: 40 kg fölött egyedi ár, függ a megrendelt termékek méretétől, súlyától és a távolságtól
- Magyarországon kívül: egyedi ár, függ a megrendelt termékek méretétől, súlyától, távolságtól valamint az adott országra vonatkozó előírásoktól (esetenként a szállítás nem lehetséges)

Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy akció keretében a fentebb feltüntetett szállítási áraktól kedvezőbb ajánlatot adjon, vagy ingyenessé tegye a szállítást.

## **6.2. Szállítás, átvétel**

A szállítási határidő raktáron lévő termékek esetében 1-7 munkanap. Abban az esetben, ha a termék nincs raktáron 1-3 hét. Az ezen határidőtől való eltérést jelezzük minden esetben e-mailben.

Kizárólag abban az esetben rendelje meg a kívánt termékeket, amennyiben a csomag átvételekor ki tudja fizetni annak díját a futárnak! Az át nem vett csomagok szállítási és visszaszállítási költségét a megrendelőre terheljük! A termékek újra küldését, kizárólag a csomag ellenértékének előre történő kiegyenlítése esetén áll módunkban ismételt elindítani.

Ha Ön korábban rendelt tőlünk terméket, de azt kiszállításkor nem vette át (kivéve azon esetet, melyben elállási jogával élt), illetve a csomag „Nem kereste” jelzéssel visszajött hozzánk, Cégünk abban az esetben vállalja a megrendelés teljesítését, amennyiben a vételár és szállítási költség előre megfizetésre kerül.

Cégünk visszatárhathja a csomag átadását, amíg meggyőződünk a termék vételárának sikeres kifizetésének megtörténtéről online fizetés esetén. Ha a termék árát nem egyenlítette ki teljes mértékben, Cégünk felhívja Ügyfél figyelmét a vételár kiegészítésére.

## **7. Elállás joga, panaszkezelés**

### **7.1. Elállás**

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 Ügyfél a megrendelt termék kézhez vételétől számított 14 napon belül indokolás nélkül elállhat a szerződéstől, visszaküldheti a megrendelt terméket. Jelen tájékoztató hiányában jogosult Ügyfél 1 év elteltéig gyakorolni az elállási jogát. Fogyasztónak a Ptk. 8:1. § 1. bekezdés 3. pontja alapján kizárólag a szakmája, önálló foglalkozása, üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy minősül, ennek értelmében jogi személyek nem élhetnek az indokolás nélküli elállás jogával!

Az elállási jog gyakorlására nyitva álló idő attól a naptól számított 14 nap elteltével jár le, amelyen Ügyfél, vagy az általa megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy a terméket átveszi. Határidőben érvényesítettnek tekintjük az elállási jogot, amennyiben Ügyfél a nyilatkozatát határidőn (14 napon) belül elküldi részünkre.

A termék visszaküldésének költsége Ügyfelet terheli. A terméket Cégünk címére szükséges visszaküldeni. Ha az Ügyfél a szerződést a teljesítés megkezdése után mondja fel, a felmondás vállalkozással való közlése időpontjáig teljesített szolgáltatással arányos díjat köteles Cégünk számára megfizetni. Az Ügyfél által arányosan fizetendő összeget a szerződésben megállapított ellenszolgáltatás adóval növelt teljes összege alapján kell megállapítani. Ha az Ügyfél bizonyítja, hogy az így megállapított összeg túl magas, az arányos összeget a szerződés megszűnésének időpontjáig teljesített szolgáltatások piaci értéke alapján kell kiszámítani. Utánvétet, illetve portósan feladott csomagokat nem fogadunk el.

Az elállási jog gyakorlása esetén az Ügyfelet a termék visszajuttatásának költségén kívül más költség nem terheli, Szolgáltató azonban követelheti a nem rendeltetésszerű használatból adódó anyagi kár megtérítését. Ügyfél felel a termék jellegének, tulajdonságának, működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból eredő értékcsökkenésért.

## **7.2. Elállási kivételek**

Nem illeti meg az elállási jog az Ügyfelet olyan nem előre gyártott termék esetében, amelyet a fogyasztó utasítása alapján vagy kifejezett kérésére állítottak elő, vagy olyan termék esetében, amelyet egyértelműen a fogyasztó személyére szabtak.

Felhívjuk figyelmét, hogy Ön (Ügyfél) nem gyakorolhatja elállási jogát a 45/2014 (II.26.) Korm. Rendelet 29. §. (1) bekezdésében foglalt esetekben:

- a szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetében a szolgáltatás egészének teljesítését követően, ha a vállalkozás a teljesítést a fogyasztó kifejezett, előzetes beleegyezésével kezdte meg, és a fogyasztó tudomásul vette, hogy a szolgáltatás egészének teljesítését követően felmondási jogát elveszíti;
- olyan termék vagy szolgáltatás tekintetében, amelynek ára, illetve díja a pénzügyi piac vállalkozás által nem befolyásolható, az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidő alatt is lehetséges ingadozásától függ;
- romlandó vagy minőségét rövid ideig megőrző termék tekintetében;
- olyan zárt csomagolású termék tekintetében, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontása után nem küldhető vissza;
- olyan termék tekintetében, amely jellegénél fogva az átadást követően elválaszthatatlanul vegyül más termékkel;
- olyan alkoholtartalmú ital tekintetében, amelynek tényleges értéke a vállalkozás által nem befolyásolható módon a piaci ingadozásoktól függ, és amelynek áráról a felek az adásvételi szerződés megkötésekor állapodtak meg, azonban a szerződés teljesítésére csak a megkötéstől számított harmincadik napot követően kerül sor;
- olyan vállalkozási szerződés esetében, amelynél a vállalkozás a fogyasztó kifejezett kérésére keresi fel a fogyasztót sürgős javítási vagy karbantartási munkálatok elvégzése céljából;
- lezárt csomagolású hang-, illetve képfelvétel, valamint számítógépes szoftver példányának adásvétele tekintetében, ha az átadást követően a fogyasztó a csomagolást felbontotta;
- hírlap, folyóirat és időszaki lap tekintetében, az előfizetéses szerződések kivételével;
- nyilvános árverésen megkötött szerződések esetében;
- lakáscélú szolgáltatás kivételével szállásnyújtásra irányuló szerződés, fuvarozás, személygépjármű-kölcsönzés, étkeztetés vagy szabadidős tevékenységekhez kapcsolódó szolgáltatásra irányuló szerződés esetében, ha a szerződésben meghatározott teljesítési határnapot vagy határidőt kötöttek ki;
- a nem tárgyi adathordozón nyújtott digitális adattartalom tekintetében, ha a 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.

- Vállalkozási szerződés esetén, melyben Cégünk a Fogyasztó kifejezett kérésére keresi fel a Fogyasztót sürgős javítási/karbantartási munkák elvégzése céljából.

### **7.3. A Szolgáltatót és Ügyfelet érintő, elállással kapcsolatos határidők**

Szolgáltató a termék visszaérkezését követően a fenti jogszabályok értelmében haladéktalanul, de legkésőbb 14 napon belül visszatéríti a termék árát az Ügyfél részére. A 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 22. § alapján történő elállás/felmondás esetén Cégünk az Ügyfélnek visszajáró összeget a Fogyasztó által igénybe vett fizetési móddal megegyezően téríti vissza. Ügyfél jóváhagyása esetén Cégünk a visszatérítésre más fizetési módot is alkalmazhat, azonban az Ügyfelet ebből adódó többletdíj nem terhelheti. Az Ügyfél által hibásan megadott bankszámlaszám vagy postacím miatti késedelem folytán Cégünket nem terheli felelősség.

Ügyfél köteles az árukat indokolatlan késedelem nélkül, de a szerződéstől való elállására vonatkozó értesítés Szolgáltató részére történő megküldésétől számított 14 napnál semmiféleképpen sem később visszaküldeni vagy Szolgáltató címen leadni. Ügyfél akkor tartja be a határidőt, ha a 14 napos időszak letelte előtt visszaküldi, vagy átadja a terméke(ke)t.

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

### **7.4. Egyéb elállással kapcsolatos rendelkezések**

Amennyiben Ügyfél élni szeretne elállási jogával, annak jelzését megteheti Szolgáltató elérhetőségeinek valamelyikén írásban, vagy telefonon. Postai úton írásban történő jelzés alkalmával a postára adás időpontját vesszük figyelembe, telefonon történő jelzés alkalmával pedig a telefonon történő jelzését. Postai úton történő jelzés esetén ajánlott küldeményként, csomagként való jelzést fogad el Szolgáltató. A megrendelt terméket postai úton, vagy futárszolgálat segítségével juttathatja vissza Ügyfél a Szolgáltató részére.

Ügyfélnek kiemelten ügyelnie kell a termék rendeltetésszerű használatára, ugyanis a nem rendeltetésszerű használatából eredő károknak megtérítése az Ügyfelet terheli!

### **7.5. Panaszkezelés**

az Ügyfél egyéb panaszával is megkeresheti Szolgáltatót, az Ügyfél a terméket, illetőleg Cégünk tevékenységét illető kifogásait az ÁSZF fetebb megadott elérhetőségeink egyikén

7.6. Panaszügyintézés és jogérvényesítési lehetőségek:

a) Ügyfél elsősorban írásban, egyes esetekben azonban szóban is közölheti Cégünkkel panaszát. A panasz vonatkozhat a Cégünk részéről eljáró személy viselkedésére, munkájára, esetleg mulasztására, mely a termék forgalmazásával, értékesítésével közvetlen kapcsolatban áll.

b) A szóbeli panaszt Cégünk haladéktalanul kivizsgálja és lehetőség szerint megoldja. Amennyiben Ügyfél nem ért

egyét a panasz kezelésével vagy a panasz haladéktalan kivizsgálása nem lehetséges, Cégünk a panaszról és azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, melynek másolati példányát eljuttatja Ügyfél részére (személyes jelenlét esetén helyben átadja). E-mailen érkezett panasz esetében 30 napon belül a válasszal együtt megküldi Ügyfél részére.

c) Az írásbeli panaszt Cégünk a beérkezéstől számított 30 napon belül írásban megválaszolja. A panasz elutasítása esetén Cégünk álláspontját köteles megindokolni. Cégünk köteles a panaszt egyedi azonosítószámmal ellátni – telefonon, illetve egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás útján közölt szóbeli panasz esetén.

Tartalmaznia kell a panaszról felvett jegyzőkönyvnek:

- Panasz eljuttatásának helyét, módját, idejét
- Fogyasztó nevét, lakcímét, elérhetőségét
- Fogyasztói panasz részletes leírását, továbbá a dokumentumok, iratok, bizonyítékok jegyzékét
- Cégünk nyilatkozatát a Fogyasztói panaszt érintő álláspontjáról, ha annak haladéktalan kivizsgálása megoldható
- Jegyzőkönyv felvételének helyét és idejét
- Jegyzőkönyvet felvevő személy- és a Fogyasztó aláírását – ez utóbbit abban az esetben, amennyiben személyes jelenléttel történik a szóbeli panasz közlése
- A panasz egyedi azonosítószámát – telefonon, illetve egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás útján közölt szóbeli panasz esetén

Cégünk a panaszról felvett jegyzőkönyvet és válaszunk másolati példányát 5 évig megőrzi, ellenőrző hatóság kérésére bemutatja.

Cégünk az Ügyfelet írásban tájékoztatja, amennyiben a panaszt elutasítja, hogy panaszával mely hatóság vagy Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti. Tartalmazza a tájékoztatás az illetékes hatóság és az Ügyfél lakóhelye/tartózkodási helye szerinti Békéltető Testület székhelyét, levelezési címét, elérhetőségeit (weboldal, e-mail, telefonszám), valamint Cégünk Fogyasztói jogvita rendezése céljából történő Békéltető Testületi eljárás igénybevételevel kapcsolatos álláspontját.

Abban az esetben, ha Cégünk és Ügyfél közti jogvita tárgyalások útján sem rendeződik, további jogérvényesítési lehetőségekkel élhet a Fogyasztó:

a) Fogyasztóvédelmi Hatósági eljárás: A Fogyasztói jogok megsértése esetén az Ügyfél jogosult panaszt tenni a lakóhelye szerint illetékes Fogyasztóvédelmi Hatóságnál. A hatóság dönt a Fogyasztóvédelmi eljárás lefolytatásáról a panasz elbírálását követően. Az elsőfokú hatósági feladatokat a járási hivatalok látják el. Elérhetőségük: <http://jarasinfo.gov.hu/>

b) Bírósági eljárás: Ügyfél polgári eljárás keretein belül jogosult a jogvitából származó követelésének bíróság előtti érvényesítésére a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, valamint a Polgári Perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény rendelkezései szerint.

c) Békéltető Testületi eljárás: Jogosult a lakóhelye/tartózkodási helye szerint illetékes Békéltető Testülethez fordulni, ha

Fogyasztói panaszát elutasítjuk. Az eljárás megindításának feltétele, hogy Ügyfél Cégünkkel közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését.

A Békéltető Testületi eljárásban Cégünket együttműködési kötelezettség terheli. Ez alapján Cégünk köteles a Békéltető Testület felhívására válasziratot megküldeni, valamint a Békéltető Testület előtti meghallgatáson megjelenni és egyezség létrehozatalára feljogosított személy részvételét biztosítani.

Ha Cégünk székhelye/telephelye a területileg illetékes Békéltető Testületet működtető kamara szerinti megyén kívül található, Cégünk együttműködési kötelezettsége a Fogyasztói igény megfelelő írásbeli egyezségkötés lehetőségének felajánlására terjed ki.

A területileg illetékes Békéltető Testület elérhetőségei:

Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Békéltető Testület

Cím: 4400, Nyíregyháza Széchenyi utca 2.

Telefonszám: +36-42-420-180

Fax: +36-42-420-180

E-mail cím: [bekelteto@szabkam.hu](mailto:bekelteto@szabkam.hu)

## **8. Garancia, jótállás**

Termékeinkre 12 hónap garanciát vállalunk, amely azonban a gyártási hibákra vonatkozik kizárólag, tehát nem vonatkozik a használatból, szállításból és más egyéb hibából eredő reklamációkra.

## **9. Sütik**

### **9.1. Általános tájékoztató**

A Webshop sütiket használ a weboldal működtetése, használatának megkönnyítése, a weboldalon végzett tevékenység nyomon követése és releváns ajánlatok megjelenítése érdekében. Kérjük, hogy a dokumentumot figyelmesen olvassa el és csak akkor vegye igénybe a weboldal szolgáltatásait, amennyiben minden pontjával egyetért és azokat Önre (a továbbiakban: Ügyfél) nézve kötelező érvényűnek elfogadja. Felhívjuk figyelmét, hogy jelen szabályzat csak az adott weboldalon történő cookie-kezelésre vonatkozik.

A cookie (magyarul "süti") egy olyan kisméretű adatsomag, amit az internetes szolgáltatások a böngészőben tárolnak el. A hatékony és modern felhasználói élményt nyújtó online szolgáltatás működéséhez elengedhetetlen technológia, amelyet manapság minden böngésző támogat.

### **9.2. A sütik működése**

Először a kliens gép küld egy kérést a kiszolgáló irányába. Ekkor a kiszolgáló létrehoz egy egyedi azonosítót és ezt eltárolja a saját adatbázisában, majd az így létrehozott cookie-t az összes információval visszaküldi a kliensnek. Az így visszakapott információs cookie eltárolódik a kliens gépen.

Amikor a kliens gép újra kapcsolatba lép a kiszolgálóval már párosítja az előzőleg már létrehozott és eltárolt cookie-t. A kiszolgáló összehasonlítja a kapott és az általa tárolt cookie tartalmát. Ez által könnyedén azonosítja pl. a

bejelentkezett regisztrált felhasználót. Enélkül például nem lehetne bejelentkezni egy weboldalra.

### 9.3. A sütik felhasználása

A weboldal a sütiket a következő célokból használja:

- Weboldalunk fejlesztése céljából.
- Az Ön navigációjának megkönnyítése weboldalunkon és az oldal funkcióinak használata során, így biztosítva a zökkenőmentes felhasználói élményt.
- Információ gyűjtése azzal kapcsolatban, hogy hogyan használja weboldalunkat – annak felmérésevel, hogy weboldalunk melyik részeit látogatja vagy használja leginkább, így megtudhatjuk, hogyan biztosítsunk Önnek még jobb felhasználói élményt, ha ismét meglátogatja oldalunkat.
- Megtudhatjuk, hogyan biztosítsuk még jobban a felhasználói élményt, ha ismét meglátogatja az oldalunkat.
- Célzott hirdetések elhelyezése más weboldalakon.
- Böngésző felhasználók megkülönböztetése, azonosítása.
- A weboldalon végzett tevékenységek nyomon követésére azért, hogy általuk még inkább kifejezzen az Önt érdeklő vagy az Ön számára fontos, releváns ajánlatokról üzenetet juttathassunk el az Ön számára.

Ne feledje, ezen sütik alkalmazása nélkül nem tudjuk garantálni Önnek weboldalunk kényelmes használatát.

### 9.4. A sütik típusai

a) Alapműködést biztosító sütik: Ezen sütik biztosítják a weboldal megfelelő működését, megkönnyítik annak használatát, és látogatóink azonosítása nélkül gyűjtenek információt a használatáról.

Ide tartozik például a kalkulátorhasználati értékek tárolása, a süti kezelés elfogadásának státusza, bejelentkezési módok és adatok megjegyzése, weboldal értesítési üzenetek státusza és a csökkentett funkcionalitású Google Analytics kód.

b) Statisztikai célú sütik: Weboldalunk fejlesztésének, valamint a felhasználók számára biztosított élmények javításának céljával olyan sütiket is használunk, melyek lehetővé teszik számunkra, hogy információt gyűjtsünk azzal kapcsolatban, hogyan használják látogatóink weboldalunkat. Ezek a sütik nem tudják Önt személy szerint beazonosítani, olyan információkat gyűjtenek, mint pl. hogy melyik oldalt nézte meg a látogatónk, a felhasználó a weboldal mely részére kattintott, hány oldalt keresett fel, milyen hosszú volt az egyes munkamenetek megtekintési ideje, melyek voltak az esetleges hibaüzenetek.

c) Teljesítményt biztosító sütik: Ilyen teljesítményt biztosító sütik a Google Analytics sütijei is. A Google Analytics sütikkel kapcsolatos további tudnivalók érdekében kérjük, kattintson ide: <https://developers.google.com/analytics/devguides/collection/analyticsjs/cookie-usage>

d) Teljesítményt biztosító sütik a Google Optimize sütijei is. A Google Optimize sütikkel kapcsolatos tudnivalókról itt tájékozódhat: <https://developers.google.com/analytics/devguides/collection/analyticsjs/cookie-usage>.

e) Célzó- és hirdetési sütik: Ezeknek a sütiknek az a célja, hogy általuk még inkább az Önt érdeklő vagy az Ön számára releváns hirdetések jelenjenek meg a weboldalokon. Ezek a sütik az Ön hozzájárulása nélkül nem tudják Önt személy szerint beazonosítani, olyan információkat gyűjtenek, mint pl. hogy melyik oldalt nézte meg a látogatónk, a felhasználó a weboldal mely részére kattintott, hány oldalt keresett fel, mindezt az Ön érdeklődésére számot tartó tartalmak megismerése érdekében. Amennyiben azonban ehhez hozzájárult, a weboldal használat nyomon követése során összegyűjtött információkat együttesen használhatjuk fel az Ön személyes adataival, annak érdekében, hogy marketing kommunikációnkat még jobban az Ön igényeihez igazíthassuk és az Ön számára minél inkább személyre szabott ajánlatokra hívjuk fel a figyelmét.

## **9.5. Sütik kezelése**

Minden modern böngésző engedélyezi a sütik beállításának a változtatását. A legtöbb böngésző alapértelmezettként automatikusan elfogadja a sütiket, ezek a beállítások azonban általában megváltoztathatók, így a böngésző meg tudja akadályozni az automatikus elfogadást, és minden alkalommal fel tudja ajánlani a választás lehetőségét, hogy engedélyezi-e a sütiket. Felhívjuk figyelmét, hogy mivel a sütik célja weboldalunk használhatóságának és folyamatainak megkönnyítése vagy lehetővé tétele, a cookie-k alkalmazásának megakadályozása vagy törlése miatt előfordulhat, hogy nem tudja weboldalunk funkcióit teljes körűen használni, illetve hogy a weboldal a tervezettől eltérően fog működni böngészőjében.