

# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

A TATIKASHOP Kft.-nél történő vásárlásokkal kapcsolatos fontos információkat alább találja.

## 1. Szolgáltató adatai

**Neve:** TATIKASHOP Kft.

**Székhelye (és egyben a panaszügyintézés helye):** 1158 Budapest, Klebelsberg Kunó utca 5.

**A szolgáltató elérhetősége, az igénybe vevőkkel való kapcsolattartásra szolgáló, rendszeresen használt elektronikus levelezési címe:** [tatikashop@gmail.com](mailto:tatikashop@gmail.com)

**Cégjegyzékszám:** 01-09-373616

**Adószáma:** 24981880-2-10

**Nyilvántartásban bejegyző hatóság neve:** Fővárosi Törvényszék Cégbírósága

**Telefonszáma:** +36 30 979 1241

**A szerződés nyelve:** magyar

**A tárhely-szolgáltató neve:** [www.shopify.com](http://www.shopify.com)

## 2. Alapvető rendelkezések:

**2.1.** A jelen Szabályzatban nem szabályozott kérdésekre, valamint jelen Szabályzat értelmezésére a magyar jog az irányadó, különös tekintettel a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény („Ptk.”) és az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. (Elker. tv.) törvény, valamint a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet vonatkozó rendelkezéseire. A vonatkozó jogszabályok kötelező rendelkezései a felekre külön kikötés nélkül is irányadók.

**2.2.** A jelen Szabályzat 2017. 05. hó 08. napjától hatályos és visszavonásig hatályban marad. A Szolgáltató jogosult egyoldalúan módosítani a Szabályzatot. A módosításokat a Szolgáltató azok hatályba lépése előtt 11 (tizenegy) nappal a weboldalon közzéteszi. Felhasználók a weboldal használatával elfogadják, hogy rájuk nézve a weboldal használatával kapcsolatos valamennyi szabályozás automatikusan érvényes.

**2.3.** Felhasználó, amennyiben belép a Szolgáltató által üzemeltetett weboldalra, vagy annak tartalmát bármilyen módon olvassa – akkor is, ha nem regisztrált felhasználója a weboldalnak, a Szabályzatban foglaltakat magára nézve kötelezőnek ismeri el. Amennyiben a Felhasználó nem fogadja el a feltételeket, nem jogosult a weboldal tartalmának megtekintésére.

**2.4.** Szolgáltató fenntart magának minden jogot a weboldal, annak bármely részlete és az azon megjelenő tartalmak, valamint a weboldal terjesztésének tekintetében. Tilos a weboldalon megjelenő tartalmak vagy azok bármely részletének letöltése, elektronikus tárolása, feldolgozása és értékesítése a Szolgáltató írásos hozzájárulása nélkül.

### 3. Regisztráció/vásárlás/szerződéskötés

Az áruk internetes áruházban történő megjelenítése jogilag kötelező erejű ajánlatnak nem, csupán nem kötelező erejű, internetes katalógusnak minősül.

A megjelenített termékek kizárólag online rendelhetők meg.

A termékekre vonatkozóan megjelenített árak euroban értendők, tartalmazzák a törvényben előírt áfát, azonban nem tartalmazzák a házhoz szállítás díját. Külön csomagolási költség nem kerül felszámításra.

A webshopban Szolgáltató feltünteti a termék fotóját, a termék nevét, leírását. A termékekről készült képek és a termékfotó színei eltérhetnek a valóságtól.

Akció esetén Szolgáltató tájékoztatja Vásárlót az akcióról és annak pontos időtartamáról.

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

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

### 4. A rendelés menete

Felhasználó regisztrációval vagy anélkül bejelentkezik a webshopba.

Felhasználó a megvásárolni kívánt termékek darabszámát beállítja.

Az áruk a kosár használatával rendelhetők meg. A kiválasztott árut a „kosárba” gombra kattintva helyezheti el a kosárban.

A jobb felső sarokban található, kosarat jelképező piktogramra kattintva, majd azon belül a kosár gombra kattintva, a kosárban elhelyezett árukat megtekintheti, módosíthatja a mennyiségüket, és törölheti őket.

A Felhasználó a Kosár menüpontban megnézheti a pontos szállítási költséget.

A Felhasználó a vásárlási folyamatot a "Tovább a pénztárhoz" gombbal tudja folytatni.

A Pénztár oldalon a Felhasználó megadhatja a szállítási és számlázási címét és választhat fizetési módot.

## 5. Szállítási módok:

Magyarország: személyes átvétel, házhozszállítás.

A világ többi országa: házhozszállítás

A kiszállítást általában a FEDEX végzi.

## 6. Fizetési módok:

### Fizetés átutalással:

A webáruház felületén megadott bankszámlaszámra kell az áruk ellenértékét átutalni.

### Fizetés a PayPal rendszerén keresztül:

PayPal felhasználói fiókkal vagy bankkártyával.

Fizethet a saját PayPal-számláján keresztül. A megrendelés leadását követően oldalunk átirányítja Önt a PayPal oldalára, ahol kifizetheti a megrendelés értékét. Amint PayPal-számlánkra megérkezik az Ön által adott engedélyről az értesítés, az árukra vonatkozóan meghatározott szállítási határidőtől függően megkezdjük a kiszállítást. A szállításkor PayPal-számláját az esetleges kedvezmények, például kuponok stb., levonása után megterheljük a ténylegesen kiszámlázott összeggel. A megrendelő kérésére előállított vagy egyértelműen a megrendelő személyére szabott áruk esetében PayPal-számláját a kedvezmények, kuponok stb. levonását követően haladéktalanul megterheljük a ténylegesen kiszámlázott összeggel.

### Fizetés bankkártyával a SimplePay rendszeren keresztül:

A megrendelési folyamat során azonnal tud fizetni, ha megadja bankkártyája adatait. A szállításkor bankkártyáját az esetleges kedvezmények, például kuponok stb., levonása után megterheljük a ténylegesen kiszámlázott összeggel. A megrendelő kérésére előállított vagy egyértelműen a megrendelő személyére szabott áruk esetében bankkártyáját a kedvezmények, kuponok stb. levonását követően haladéktalanul megterheljük a ténylegesen kiszámlázott összeggel.

Amennyiben a webshopban hiba vagy hiányosság lép fel a termékeknél vagy az áraknál, fenntartjuk a jogot a korrekcióra. Ilyen esetben a hiba felismerése, illetve módosítása után azonnal tájékoztatjuk a vevőt az új adatokról. A vevő ezt követően még egyszer megerősítheti a megrendelést, vagy lehetőség van arra, hogy bármely fél elálljon a szerződéstől.

A fizetendő végösszeg a megrendelés összesítése és visszaigazoló levél alapján minden költséget tartalmaz. A számlát a csomag tartalmazza. Felhasználó köteles a csomagot kézbesítéskor a futár előtt megvizsgálni, és termékeken, csomagoláson észlelt esetleges sérülés esetén köteles jegyzőkönyv felvételét kérni, sérülés esetén a csomagot nem köteles átvenni. Utólagos, jegyzőkönyv nélküli reklamációt Szolgáltató nem fogad el! A csomagok kézbesítése a Fedex előzetes értesítése után történik. A regisztrációkor kötelező egy kontakt telefonszám megadása, enélkül a csomag kézbesítése nem történik meg, ez kifejezetten a Fedex futárszolgálat kötelező elvárása Feladótól.

Adatbeviteli hibák javítása: Felhasználó a megrendelési folyamat lezárása előtt minden esetben vissza tud lépni az előző fázisba, ahol javítani tudja a bevitt adatokat.

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 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.

## 7. A megrendelések teljesítése

Általános teljesítési határidő, a visszaigazolástól számított 3-5 munkanapon belül.

Ha Szolgáltató a szerződésben vállalt kötelezettségét azért nem teljesíti, mert a szerződésben meghatározott termék nem áll rendelkezésére, köteles erről Felhasználót haladéktalanul tájékoztatni, valamint Felhasználó által fizetett összeget haladéktalanul, de legkésőbb harminc napon belül visszatéríteni.

Szolgáltató fenntartja a jogot a már visszaigazolt megrendelések visszautasítására részben, vagy teljes egészben.

## 8. Elállás joga

Az Európai Parlament és a Tanács 2011/83/EU számú irányelvének, továbbá a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet szabályozása értelmében Fogyasztó a megrendelt termék kézhez vételétől számított 14 napon belül indokolás nélkül elállhat a szerződéstől, visszaküldheti a megrendelt terméket. Jelen tájékoztató hiányában jogosult Fogyasztó 1 év elteltéig gyakorolni az elállási jogát.

Az elállási jog gyakorlására nyitva álló idő attól a naptól számított 14 nap elteltével jár le, amelyen Fogyasztó, vagy az általa megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy a terméket átveszi.

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

A termék visszaküldésének költségét a fogyasztónak kell viselnie, a vállalkozás nem vállalja e költség viselését.

Az elállási jog gyakorlása esetén a Fogyasztót a termék visszajuttatásának költségén kívül más költség nem terheli, Szolgáltató azonban követelheti a nem rendeltetésszerű használatból adódó anyagi kár megtérítését.

Nem illeti meg az elállási jog Fogyasztót 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.

A fogyasztó szintén nem gyakorolhatja az elállási jogát:

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.

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 vállalkozási szerződés esetében, amelynél a vállalkozás a fogyasztó kifejezett kérésére keresi fel a fogyasztót sürgős javítási vagy karbantartási munkálatok elvégzése céljából.

Szolgáltató a termék visszaérkezését/vagy az elállási nyilatkozat megérkezését követően a fenti jogszabályok értelmében haladéktalanul, de legkésőbb 14 napon belül visszatéríti a kifizetett összeget a Fogyasztó részére, beleértve a szállítási díjat is.

Amennyiben Fogyasztó élni kíván az elállási jogával, elállási szándékát tartalmazó egyértelmű nyilatkozatát köteles eljuttatni postán vagy elektronikus úton küldött levél útján az alábbi címre: Magyarország 1158 Budapest Klebelsberg Kunó utca 5. e-mail: [tatikashop@gmail.com](mailto:tatikashop@gmail.com) Ebből a célból felhasználhatja a mellékelt elállásnyilatkozat-mintát is. Az elállási nyilatkozatot Fogyasztó köteles megküldenie 14 napon belül. Postai úton történő jelzés alkalmával a postára adás dátumát, email vagy telefaxon keresztül történő értesítés esetén az email, illetve a fax küldésének idejét veszi figyelembe.

Az elállási nyilatkozat elérhető a [https://www.tatika.shop/withdrawal\\_statement](https://www.tatika.shop/withdrawal_statement) linken.

Fogyasztó akkor tartja be a határidőt, ha a 14 napos időszak letelte előtt visszaküldi, vagy átadja a termék(ek)e)t.

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

A Szolgáltató nem köteles a Fogyasztó része megtéríteni azon többletköltségeket, amely a Szolgáltató által felkínált legolcsóbb szokásos fuvarozási módtól eltérő szállítási mód választásából adódik. A megrendelt terméket postai úton, vagy futárszolgálat segítségével juttathatja vissza Fogyasztó Szolgáltató részére. Postai úton történő visszaküldés esetén ajánlott küldeményként, csomagként való jelzést fogad el Szolgáltató.

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

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

Fogyasztónak kiemelten ügyelnie kell a termék rendeltetésszerű használatára, ugyanis a nem rendeltetésszerű használatából eredő károknak megtérítése a Fogyasztót terheli! A termék visszaérkezését követő tizennégy napon belül a Fogyasztó által megadott bankszámlaszámra visszatéríti Szolgáltató a termék vételárát, a szállítási költséggel együtt.

A visszatérítés során az eredeti ügylet során alkalmazott fizetési móddal egyező fizetési módot alkalmazunk, kivéve, ha Fogyasztó más fizetési mód igénybeviteléhez kifejezetten a hozzájárulását adja; e visszatérítési mód alkalmazásából kifolyólag Fogyasztót semmilyen többletköltség nem terheli.

A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet itt érhető el.

Az Európai Parlament és a Tanács 2011/83/EU számú irányelve itt érhető el.

Fogyasztó 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 Szolgáltatónak személyesen átadni.

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

## 9. Jótállás, szavatosság

### Kellékszavatosság

Milyen esetben élhet Felhasználó a kellékszavatossági jogával?

Felhasználó a Szolgáltató hibás teljesítése esetén a Szolgáltatóval szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint.

Milyen jogok illetik meg a Felhasználót a kellékszavatossági igénye alapján?

Felhasználó – választása szerint – az alábbi kellékszavatossági igényekkel élhet: kérhet kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha az ezek közül a Felhasználó által választott igény teljesítése lehetetlen vagy a vállalkozás számára más igénye teljesítéséhez képest aránytalan többletköltséggel járna. Ha a kijavítást vagy a kicserélést nem kérte, illetve nem kérhette, úgy igényelheti az ellenszolgáltatás arányos leszállítását vagy a hibát a vállalkozás költségére Felhasználó is kijavíthatja, illetve mással kijavíttathatja vagy – végső esetben – a szerződéstől is elállhat. Választott kellékszavatossági jogáról egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban Felhasználó viseli, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra a vállalkozás adott okot.

Milyen határidőben érvényesítheti Felhasználó kellékszavatossági igényét? Felhasználó köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított kettő hónapon belül közölni. Ugyanakkor felhívjuk a figyelmét, hogy a szerződés teljesítésétől számított két éves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait már nem érvényesítheti.

Felhasználó a Szolgáltatóval szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét.

A teljesítéstől számított hat hónapon belül a kellékszavatossági igénye érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha Felhasználó igazolja, hogy a terméket, illetve a szolgáltatást a webshopot üzemeltető vállalkozás nyújtotta. A teljesítéstől számított hat hónap eltelté után azonban már Felhasználó köteles bizonyítani, hogy az Felhasználó által felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.

## **Termékszavatosság**

Ingó dolog (termék) hibája esetén Felhasználó – választása szerint – kellékszavatossági vagy termékiszavatossági igényt érvényesíthet.

Termékszavatossági igényként Felhasználó kizárólag a hibás termék kijavítását vagy kicserélését kérheti.

A termék akkor hibás, ha az nem felel meg a forgalomba hozatalakor hatályos minőségi követelményeknek, vagy pedig, ha nem rendelkezik a gyártó által adott leírásban szereplő tulajdonságokkal.

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

Termékszavatossági igényét kizárólag az ingó dolog gyártójával vagy forgalmazójával szemben gyakorolhatja. A termék hibáját termékiszavatossági igény érvényesítése esetén Felhasználónak kell bizonyítania.

A gyártó (forgalmazó) milyen esetben mentesül termékiszavatossági kötelezettsége alól?

A gyártó (forgalmazó) kizárólag akkor mentesül termékszavatossági kötelezettsége alól, ha bizonyítani tudja, hogy:

- a terméket nem üzleti tevékenysége körében gyártotta, illetve hozta forgalomba, vagy
- a hiba a tudomány és a technika állása szerint a forgalomba hozatal időpontjában nem volt felismerhető vagy
- a termék hibája jogszabály vagy kötelező hatósági előírás alkalmazásából ered.

A gyártónak (forgalmazónak) a mentesüléshez elegendő egy okot bizonyítania.

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

## Jótállás

Hibás teljesítés esetén az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet alapján a Szolgáltató jótállásra köteles.

A jótállás időtartama egy év. A jótállási határidő a fogyasztási cikk fogyasztó részére történő átadása, vagy ha az üzembe helyezést a forgalmazó vagy annak megbízottja végzi, az üzembe helyezés napjával kezdődik.

A Szolgáltató jótállási kötelezettsége alól csak abban az esetben mentesül, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett. Felhívjuk a figyelmét, hogy ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és jótállási igényt, illetve termékszavatossági és jótállási igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthet, egyébként viszont Felhasználót a jótállásból fakadó jogok a termék-és kellékszavatosság fejezetekben leírt jogosultságoktól függetlenül megilletik.

Szolgáltató nem tartozik jótállással, illetve szavatossággal a természetes elhasználódásából származó, továbbá olyan károkért, amelyek a kárveszély átszállása utáni hibás vagy gondatlan kezeléssel, túlzott igénybevételből, illetve a meghatározottól eltérő behatásokból, illetve egyéb, a termékek nem rendeltetészerű használatából keletkeztek.

## A szavatossági igény esetén történő eljárás

Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződésben a felek megállapodása a rendelet rendelkezéseitől a fogyasztó hátrányára nem térhet el.

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

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

A Szolgáltató a fogyasztó nála bejelentett szavatossági vagy jótállási igényéről jegyzőkönyvet köteles felvenni.

A jegyzőkönyv másolatát haladéktalanul, igazolható módon a fogyasztó rendelkezésére kell bocsátani.



Ha a Szolgáltató a fogyasztó szavatossági vagy jótállási igényének teljesíthetőségéről annak bejelentésekor nem tud nyilatkozni, álláspontjáról – az igény elutasítása esetén az elutasítás indokáról és a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről is – öt munkanapon belül, igazolható módon köteles értesíteni a fogyasztót.

A Szolgáltató a jegyzőkönyvet az annak felvételétől számított három évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóság kérésére bemutatni.

A Szolgáltatónak törekednie kell arra, hogy a kijavítást vagy kicserélést legfeljebb tizenöt napon belül elvégezze

## 10. Vegyes Rendelkezések

Szolgáltató kötelezettsége teljesítéséhez közreműködőt jogosult igénybe venni. Ennek jogellenes magatartásáért teljes felelősséggel tartozik, úgy, mintha a jogellenes magatartást saját maga követte volna el.

Ha a jelen Szabályzat bármely része érvénytelenné, jogtalanná vagy érvényesíthetlenné válik, az a fennmaradó részek érvényességét, jogszerűségét és érvényesíthetőségét nem érinti.

Amennyiben Szolgáltató a Szabályzat 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 Szabályzat valamely lényegi feltételéhez, vagy kikötéséhez nem jelenti azt, hogy lemond arról, hogy a későbbiekben ragaszkodik az adott feltétel vagy kikötés szigorú betartásához.

Szolgáltató és Felhasználó vitás ügyeket békés úton próbálják rendezni.

## 11. Panaszkezelés rendje

Áruházunk célja, hogy valamennyi megrendelést megfelelő minőségben, a megrendelő teljes megelégedettsége mellett teljesítsen. Amennyiben Felhasználónak mégis valamilyen panasa van a szerződéssel vagy annak teljesítésével kapcsolatban, úgy panaszát a fenti telefonon, e-mail címen, vagy levél útján is közölheti.

Szolgáltató a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha a vásárló a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel, s annak egy másolati példányát átadja a vásárlónak.

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

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

## A Fogyasztó panasszal fordulhat a fogyasztóvédelmi hatósághoz:

A fogyasztóvédelmi hatóság kijelöléséről szóló 387/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet szerint közigazgatási hatósági ügyekben elsőfokon a járási hivatal, illetve a megyeszékhely szerinti járási hivatal, másodfokon országos illetékességgel a Pest Megyei Kormányhivatal jár el. A járási hivatalok elérhetőségei: <http://jarasinfo.gov.hu>

A Fogyasztó panasa esetén lehetősége van békéltető testülethez fordulni.

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 eredménytelenség esetén az ügyben döntést hoz a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében. A békéltető testület a fogyasztó vagy a Szolgáltató kérésére tanácsot ad a fogyasztót megillető jogokkal és a fogyasztót terhelő kötelezettségekkel kapcsolatban.

Szolgáltatót a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli. Ennek keretében köteles a válaszirátát megküldeni a békéltető testület számára és a meghallgatáson egyezség létrehozatalára feljogosított személy részvételét biztosítani. Amennyiben a vállalkozás székhelye vagy telephelye nem a területileg illetékes békéltető testületet működtető kamara szerinti megyébe van bejegyezve, a vállalkozás együttműködési kötelezettsége a fogyasztó igényének megfelelő írásbeli egyezségkötés lehetőségének felajánlására terjed ki.

Amennyiben valamely határon átnyúló, internetes vásárlásával bármilyen gond merül fel, amelyet Fogyasztó rendezni, panaszát a jóváhagyott vitarendezési testülethez az alábbi felületen keresztül küldheti el (online vitarendezés – ODR: Online Dispute Resolution):

<https://webgate.acceptance.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home2.show&lng=HU>

Magyarországon ezenkívül a Budapesti Békéltető Testület jogosult határon átnyúló jogvitákban eljárni (1016 Budapest, Krisztina krt. 99. III. em. 310.; e-mail: [bekelteto.testulet@bkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@bkik.hu)).

A fogyasztói békéltető testületek előtt folyó vitarendezési eljárásokban azonban Szolgáltató nem vagy kötelesek részt venni.

## 12. A tulajdonjog fenntartása

A teljes összeg kifizetéséig az áruk a mi tulajdonunkat képezik

## 13. Elektronikus kapcsolattartás

Fogyasztó hozzájárul, hogy a szerződést érintő kapcsolattartás elektronikus formában történjen.

## 14. Adatvédelem

A weboldal adatkezelési tájékoztatója elérhető a [https://www.tatika.shop/privacy\\_policy](https://www.tatika.shop/privacy_policy) linken.

Budapest, 2020.10.02.