

# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI ÉS FELHASZNÁLÁSI FELTÉTELEK

Kérjük, hogy megrendelése véglegesítése előtt figyelmesen olvassa el a jelen dokumentumot, mert megrendelése véglegesítésével Ön elfogadja a jelen ÁSZF tartalmát!

Kérjük, hogy csak akkor vegye igénybe szolgáltatásainkat, amennyiben jelen ÁSZF minden pontjával egyetért, és kötelező érvényűnek tekinti magára nézve!

## 1. A WEBOLDAL ÜZEMELTETŐJÉNEK (A TOVÁBBIAKBAN ELADÓ) ADATAI:

- **Cégnév:** Best Beauty Kft.
- **Székhely:** 8000 Székesfehérvár, Bányai Zs. utca 4. 9/34.
- **Cégjegyzékszám:** 07-09-025977
- **Nyilvántartást vezető szerv:** Székesfehérvári Törvényszék Cégbírósága
- **Adószám:** 25285541-2-07
- **Képviselő:** Fodor-Csuti Renáta ügyvezető
- **Telefonszám:** 0670/610 4850
- **E-mail cím:** info@bestlashespro.hu

Az Eladó tekintetében, a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény szerinti magatartási kódex nem áll rendelkezésre és szakmai érdekképviselői szervnek sem tagja.

### A tárhelyszolgáltató adatai:

- **Név:** Shopify Inc.
- **Székhely:** Ottawa, 151 O'Connor Street, Ground Floor, Canada
- **Adószám:** 24812087-2-09
- **E-mail:** <https://www.shopify.com/contact>

## 2. AZ ELADÓ WEBOLDALÁNAK CÍME:

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

## 3. FONTOSABB FOGALOM MEGHATÁROZÁSOK:

- **Távollevők között kötött szerződés:** olyan fogyasztói szerződés, amelyet a szerződés szerinti áru 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.

- **Áru:** a weboldal kínálatában szereplő, a weboldalon forgalomba hozott és értékesítésre szánt minden birtokba vehető forgalomképes ingó dolog, ideértve a digitális elemeket tartalmazó árukat is, amelyek a szerződés tárgyát képezik.
- **Vásárló:** minden olyan természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, akinek/amelynek a részére Eladó a weboldalán keresztül árut ad el.
- **Fogyasztó:** az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje.
- **Online piac:** olyan szolgáltatás, amely a kereskedő által, vagy a kereskedő nevében működtetett szoftvert, többek között weboldalt, valamely weboldal egy részét, vagy valamely alkalmazást alkalmaz és amelynek révén a fogyasztók távollévők közötti szerződést köthetnek más kereskedőkkel vagy fogyasztókkal.
- **Online piac szolgáltatója:** bármely olyan vállalkozás, aki vagy amely online piacot biztosít a fogyasztók számára.

#### 4. AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK ELÉRHETŐSÉGE:

Az Eladó a hatályos Általános Szerződési Feltételeit internetes weboldalán teszi közzé.

Jelen ÁSZF folyamatosan elérhető a következő weboldaltól:

<https://bestlashespro.hu/policies/terms-of-service> és letölthető, továbbá bármikor kinyomtatható az alábbi linkről: >>Letöltés<<

#### 5. AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK TARTALMA:

Jelen Általános Szerződési Feltételek az Eladó által nyújtott elektronikus kereskedelmi szolgáltatásokat igénybe vevő Vásárló jogait és kötelezettségeit, a szerződő felek közötti megállapodás feltételeit tartalmazza.

Az Általános Szerződési Feltételek érvényesek a [www.bestlashespro.hu](http://www.bestlashespro.hu) weboldalon történő megrendelés esetén. Ezen feltételek az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény 5. § (1) bekezdése szerinti általános szerződési feltételeknek minősülnek, továbbá a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Kormányrendelet, valamint a fogyasztó és vállalkozás közötti, az áruk adásvételére, valamint a digitális tartalom szolgáltatására és digitális szolgáltatások nyújtására irányuló szerződések részletes szabályairól szóló 373/2021. (VI. 30.) Kormányrendelet rendelkezéseinek megfelelő tájékoztatást, szabályozást tartalmaznak.

Jelen Általános Szerződési Feltételek minden olyan adásvételre és szolgáltatás igénybevételére kiterjed, melyet a Vásárló az Eladó internetes áruházából történő megrendeléssel kezdeményez. A vásárlás során a Vásárló, ha az Eladó szolgáltatásait igénybe kívánja venni, köteles elfogadni a jelen Általános Szerződési Feltételek rendelkezéseit, amit az űrlapon található jelölő négyzet kiválasztásával tehet meg.

Az Általános Szerződési Feltételek rendelkezéseinek elfogadása esetén a jelen Általános Szerződési Feltételek szerinti szerződés jön létre az Eladó és a Vásárló között.

## **6. AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK HATÁLYA:**

Jelen Általános Szerződési Feltételek 2024. 03. 28. napján lépnek hatályba, ez megegyezik az Általános Szerződési Feltételek weboldalon való közzétételének napjával. Az Általános Szerződési Feltételek rendelkezései a hatálybalépés napjától valamennyi Vásárlóra és vásárlásra hatályosak. Jelen Általános Szerződési Feltételek annak visszavonásáig hatályosak.

A Vásárló a megrendelés elküldése előtt nyilatkozik arról, hogy a mindenkor hatályos Általános Szerződési Feltételek rendelkezéseit ismeri, az abban foglaltakat elolvasta és megértette, tudomásul vette és kifejezetten elfogadja. A Vásárló a megrendelés elküldésével elismeri, hogy a mindenkor hatályos Általános Szerződési Feltételek a felek közötti szerződés elválaszthatatlan részét képezik.

Az Eladó fenntartja a jogot jelen Általános Szerződési Feltételek rendelkezéseinek módosítására. Módosítás esetén a megrendelés elküldésének időpontjában érvényben és hatályban lévő Általános Szerződési Feltételek kerülnek alkalmazásra.

## **7. A VÁSÁRLÁS MENETE, A SZERZŐDÉS LÉTREJÖTTE:**

A szerződés elektronikus úton jön létre, azzal, hogy Vásárló az árut megrendeli, megrendelését elküldi, és azt az Eladó visszaigazolja (kifejezetten elfogadja a Vásárló ajánlatát) a Vásárló által megadott e-mail címére, az adatvédelmi rendelkezések betartása mellett. Az Eladónak jogában áll az igazolás visszaküldését követően is a szerződéstől elállni, annak teljesítésére tőle már el nem várható okok miatt (pl.: az árut már nem forgalmazza, jelentős áruhiány, vis maior stb.). Elállás esetén az Eladó köteles elszámolni a Vásárlóval, amennyiben pénz vagy árumozgás történt.

Az Eladó által forgalmazott áruk a [www.bestlashespro.hu](http://www.bestlashespro.hu) weboldalon kerülnek bemutatásra, a webáruházban található áruk képezik az Eladó és a Vásárló közötti szerződés tárgyát. A weboldalon a „Shop”, „Szempilla kollekciók”, „Premade szempillák”, „Best Brows Pro”, „Szempilla lifting”, „Újdonságok”, „Akciók” menüpontokra kattintva érhetők el az egyes árukategóriák. Az árukategóriára kattintva nyithatók meg az egyes áruk, majd az árura kattintva a részletes információk, itt részletes leírás található az árukról. A fényképeken esetlegesen látható dekorációs elemek nem részei az árunak, kivéve, ha az áruleírásban külön kiemelésre kerül. Az esetleges elírásokért, téves adatokért az Eladó felelősséget nem vállal.

A Vásárló meghatározhatja a rendelni kívánt árumennyiséget, majd a „Kosárba” teszi az árut.

A weboldal jobb felső sarkában található „Kosár” ikonra kattintva van lehetőség megnyitni a kosarat és megtekinteni annak tartalmát, a megvásárolni kívánt árukat és azok darabszámát. A kosárból kilépve lehetőség van arra, hogy a Vásárló a weboldalon tovább folytassa az áruk áttekintését, vásárlását.

A vásárlás során lehetőség van a kosár tartalmának megtekintésére, illetve módosítására. Amennyiben a kosár nem a megrendelni kívánt mennyiséget tartalmazza, a „Mennyiség” oszlopban található adatbeviteli mezőbe a Vásárló beírhatja a rendelni kívánt mennyiség darabszámát.

Amennyiben a Vásárló törölni kívánja a kosárban található árukat, ezt a darabszám nullázásával, vagy az áru neve alatt található „Törlés” jel megnyomásával van lehetőség.

Ha minden megvásárolni kívánt áru a kosárba került, a Vásárló a „Megrendelés” gomb megnyomásával kezdheti el a megrendelési folyamatot.

A megrendelés gomb megnyomása után meg kell adni a következő adatokat:

1. Kapcsolattartási adatok: (Adja meg a következő adatokat)
  1. Email
2. Szállítás: (Adja meg a következő adatokat)
  1. Ország/Régió
  2. Keresztnév, Vezetéknév
  3. Cégnév (nem kötelező beírni)
  4. Irányítószám, Település
  5. Cím
  6. Épület, emelet, ajtó stb. megadása
  7. Telefonszám
3. Szállítási mód kiválasztása: (Válasszon az elérhető szállítási módok közül)
  1. GLS
  2. Magyar Posta Zrt.
4. Fizetés: (Válasszon az elérhető fizetési módok közül, majd adja meg a következő adatokat)
  1. Kártyaszám
  2. Lejárat dátuma (HH/ÉÉ)
  3. Biztonsági kód (CVC)
  4. Kártyán szereplő név
  5. Számlázási cím(Válassza ki a kártyájának vagy fizetési módjának megfelelő címet.)
  6. Szállítási cím használata számlázási címként
5. Ha a megadott adatok helyesek, kattintson a “Rendelés összegzése” gombra.

Ezt követően kerülnek elfogadásra az Általános Szerződési Feltételek a vonatkozó négyzet jelölésével.

Ezután – amennyiben mindent rendben talál a Vásárló – a megrendelés elküldésre kerül a „Megrendelés elküldése” gomb megnyomásával.

A honlapon közölt információk nem minősülnek az Eladó részéről szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatnak. A jelen Általános Szerződési Feltételek hatálya alá tartozó megrendelések esetén a Vásárló minősül ajánlattevőnek, és a szerződés a Vásárló által a honlapon keresztül tett ajánlatnak az Eladó által történő elfogadásával jön létre a jelen Általános Szerződési Feltételek rendelkezései szerint.

A Vásárló a „Megrendelés elküldése” gomb megnyomásával kifejezetten tudomásul veszi, hogy ajánlatát megtettnek kell tekinteni, és nyilatkozata – az Eladó jelen Általános Szerződési Feltételek szerinti visszaigazolása esetén – fizetési kötelezettséget von maga után.

A megrendelés Eladóhoz történő beérkezése egy automatikus válaszüzenet formájában visszaigazolásra kerül, ha szükséges az Eladó képviselője felveszi a kapcsolatot telefonon vagy elektronikus üzenet formájában a Vásárlóval.

A felek közötti szerződés minden esetben akkor jön létre, amikor az Eladó kinyilvánítja, hogy elfogadja a Vásárló megrendelését.

Ha a Vásárló megrendelést küld a webáruház oldalán, és az Eladó a megrendelést e-mailben visszaigazolja (kifejezetten elfogadja a Vásárló ajánlatát) adásvételi szerződés jön létre a Vásárló és az Eladó között. (Ha a megrendelés megérkezését visszaigazoló e-mail a Vásárlóhoz munkanapokon 48 órán belül nem érkezik meg, akkor a Vásárló mentesül az ajánlati kötöttség alól, nem köteles a megrendelt árukat megvásárolni.)

A Vásárló elfogadja, hogy az ily módon kötött szerződés nem minősül írásban megkötöttnek, és arra Magyarország joga irányadó. A szerződésre a jelen Általános Szerződési Feltételek rendelkezései vonatkoznak.

A szerződés magyar nyelven jön létre, a webáruház elektronikus formában, automatikusan tárolja a megrendelést, a szerződés egyéb módon nem kerül iktatásra, így a későbbiekben nem kereshető vissza.

## **8. ÜGYFÉLSZOLGÁLAT:**

Az Eladó hétköznap magyar idő szerint 9-17 óra között telefonon (telefonszám: +36707731689), vagy elektronikus levélben (e-mail cím: [info@bestlashespro.hu](mailto:info@bestlashespro.hu)), magyar nyelven válaszol 48h-n belül a Vásárlók megrendeléssel kapcsolatos kérdéseire, a jelen pontban rögzített elérhetőségein.

## **9. ELADÁSI ÁR:**

Az internetes áruházban feltüntetett árak érvényes fogyasztói árak, melyek pénzneme forint és tartalmazzák az Általános Forgalmi Adót. A szállítási díjat az áru eladási ára nem tartalmazza. A szállítási költség minden esetben a Vásárlót terheli.

Az Eladó által küldött visszaigazolást követően a megrendelés fizetendő végösszege nem változik. Előfordulhat azonban, hogy valamilyen technikai hiba vagy elírás következtében a piaci ártól jelentősen eltérő, téves ár jelenik meg a weboldalon. Hibás áron történő rendelés esetén is érkezhetsz a megrendelésről automatikus visszaigazolás a Vásárló elektronikus levelezési címére, ez azonban nem tekinthető a megrendelés elfogadásának. Ilyen esetben az Eladó a rendelt áru feladása előtt telefonon (vagy e-mail-ben) megkeresi a Vásárlót egyeztetés céljából. Az ilyen megrendeléseket az Eladó nem tekinti érvényesnek, és az ebből eredő károkért az Eladó nem vállal felelősséget. Eladó mindent megtesz annak érdekében, hogy az áruk árait pontosan tüntesse fel weboldalán. Amennyiben minden gondossággal ellenőrizte hibás ár került a webáruházban feltüntetésre, az Eladó nem kötelezhető arra, hogy az árut a hibás áron értékesítse.

Az Eladó időszakosan kedvezményes vásárlási lehetőséget biztosít webáruházában, kupon formájában.

Egy kupon vagy százalékos vagy fix összegű kedvezményre jogosíthat. A fix összegű kupon minden esetben bruttó értékben és euróban értendő. A kupon által biztosított kedvezmény minden esetben az áruk teljes árára vonatkozik és a kedvezmény az áru teljes árából vonandó le.

Kupon akciók esetén az áru vételárának részben vagy egészben történő megfizetése az internetes felületen a kupon adatok megadásával is lehetséges. A kuponkód az érvényességi idején belül a pénztár oldal bal oldalán található „Kuponkód” mezőbe kell megadni, majd a „Alkalmazás” gomb megnyomásával érvényesíthető. A kupon elfogadása esetén automatikusan levonásra kerül a kupon értéke a rendelés végösszegeből. A rendelés véglegesítését követően nincs mód a kupon utólagos beszámítására.

Egy megrendeléshez kizárólag egy kupon váltható be, a kuponok nem vonhatók össze, készpénzre nem válthatók és nem adható vissza belőlük pénz, vagyis, ha a vásárlás értéke nem éri el a kupon mértékét, akkor az egész kupon felhasználására kerül.

A kupon kedvezmény más kedvezménnyel, illetve akcióval nem vonható össze.

A lejárt vagy felhasznált kupon újra nem használható.

A kupon jogosulatlan felhasználása esetén az Eladó nem vállal felelősséget a kupon ismételt elfogadására, illetve felhasználására.

Az aktuális kuponok felhasználási feltételeinek egyéb részleteit az Eladó a webáruház kezdőoldalán minden esetben elérhetővé teszi.

## 10. ADATBEVITELI HIBÁK JAVÍTÁSÁNAK LEHETŐSÉGE:

A megrendelés során a Vásárlónak folyamatosan lehetősége van a bevitt adatok javítására, vagy törlésére.

Ha a megrendelés elküldését követően szeretné a Vásárló módosítani a megadott adatokat, ezt az Eladó jelen Általános Szerződési Feltételekben megadott elérhetőségein tudja jelezni az Eladó irányába.

A Vásárló a megrendelés véglegesítésével tudomásul veszi, hogy az Eladó a Vásárló hibás adatbeviteléből, illetve a pontatlanul közölt adatokból keletkező károkért nem vonható felelősségre.

A rendelés során pontatlanul megadott elektronikus levelezési cím, vagy a postafiók tárhelyének telítettsége a visszaigazolás hiányát okozhatja, ami megakadályozhatja a szerződés létrejöttét. Ilyen esetekben az Eladó megpróbál egyéb módon kapcsolatba lépni a Vásárlóval.

## 11. FIZETÉSI FELTÉTELEK:

Az Eladó által üzemeltetett webáruházban fizetni utánvétellel és bankkártyás fizetéssel (Stripe), illetve az Eladóval való előzetes elektronikus úton való egyeztetés alapján banki átutalással lehet.

Fizetés utánvétellel: Az áru ellenértékének kiegyenlítése történhet utánvétellel, így ez esetben a Vásárló készpénzben köteles a futárnak kifizetni a megrendelésének végösszegét.

Fizetés bankkártyával: A vételár kiegyenlítése érvényes bankkártyával történhet a Stripe (<https://stripe.com/en-hu>, székhely: 1 Grand Canal Street Lower, Grand Canal Dock, Dublin, D02 H210, Ireland fizetési rendszerének igénybevételeivel. A fizetés során megadott bankkártya adatok közvetlenül a

Stripe rendszerébe kerülnek, azokat az Eladó semmilyen formában nem látja, tárolja, vagy fér hozzájuk.  
A Stripe

A Stripe általános szerződési feltételei és az adatvédelmi nyilatkozata folyamatosan megismerhetők a <https://stripe.com/gb/privacy> weboldalon, amiket a szerződő felek megismertek és elfogadtak.

Bankkártyás fizetés esetén a „Megrendelés elküldése” gombra kattintva a rendszer tovább lép a Stripe fizetési oldalára. A rendszer tovább lépését követően a fizetésre a Stripe Általános Szerződés Feltételeinek rendelkezései vonatkoznak. A fizetés a Stripe honlapján feltüntetett bankkártyatípusokkal történhet, a Stripe online kártyaelfogadó terminálján keresztül. Itt a fizetéshez meg kell adni a bankkártyán szereplő nevet, a kártya számát, lejárat dátumát és érvényesítési kódját (CVC2 vagy CVV2). A Vásárló a bankkártya adatainak megadását követően a „Fizet” gombra kattintva indítja el a tranzakciót. A sikeres fizetésről a Stripe oldal elektronikus üzenetben küld visszaigazolást.

A bankkártyás fizetés során felmerülő esetleges hibákért az Eladó nem vállal felelősséget. Vásárló a fizetéskor felel azért, hogy jogosult a megadott fizetési mód és eszköz használatára, és hogy a megadott fizetési adatok valósak és pontosak.

A fizetés befejezését követően a rendszer visszalép az Eladó weboldalára.

Az Eladó jogszabályi kötelezettségének eleget téve felhívja a Vásárló figyelmét, hogy a szerződési nyilatkozat megtétele (áru megrendelése) az Eladó javára teljesítendő fizetési kötelezettséget von maga után.

A Vásárló elfogadja, hogy az áru ellenértékéről kiállított számlát kizárólag elektronikus úton kapja meg az általa megadott elektronikus levelezési címre. A Vásárlónak gondoskodnia kell arról, hogy az elektronikus úton történő számla kézbesíthető legyen és a technikai beállítások (pl. tűzfalak) ezt ne akadályozzák. Elektronikus levelezési cím változása esetén a Vásárló köteles az Eladót elektronikus levélben értesíteni.

## 12. SZÁLLÍTÁSI FELTÉTELEK:

### **Belföldi szállítás:**

Az Eladó által üzemeltetett webáruházban megrendelt árukat a GLS General Logistics Systems Hungary Csomag – Logisztikai Kft. Hungary segítségével juttatja el az Eladó a Vásárlóhoz.

Házhoz szállítás esetén a Vásárló által megadott címre a futár kiszállítja a csomagot. Miután a futár az árut a Vásárlónak átadja, a Vásárlónak kötelessége meggyőződni az áru sértetlenségéről. Amennyiben az áru sérülten érkezik, azt a futárszolgálat munkatársa jegyzőkönyvben rögzíti, az Eladó csak ebben a formában fogadja el az ilyen jellegű reklamációt.

A szállítási költség minden esetben a Vásárlót terheli, az ő kötelessége megfizetni a szállítás díját.

A belföldi kiszállítás költsége Magyarországon belül, bruttó 38 000 Ft rendelési érték alatt 1790 Ft, 38 000 Ft elérése esetén ingyenes.

Az Eladó 2024. március 28. napjától biztosítja a Vásárló részére, hogy a Magyar Posta Zrt. által nyújtott postai (kézbesítési) szolgáltatást is igénybe vegye az alábbiak szerint:

- Csomagautomatába, Posta Pontra vagy postára kézbesítve: bruttó 990 Ft/db.
- Háznál történő kézbesítés esetén: 0-10 kg-ig bruttó 1990 Ft/db.
- Háznál történő kézbesítés esetén: 10-20 kg-ig bruttó 2990 Ft/db.
- Háznál történő kézbesítés esetén: 20-40 kg-ig bruttó 5990 Ft/db.

Az Eladó tájékoztatja a Vásárlót, hogy a Magyar Posta Zrt. által nyújtott postai szolgáltatás igénybevételekor a Vásárló külön tételként, további 2.990,- Ft kezelési költség megfizetésére köteles az Eladó részére, tekintettel arra, hogy a Vásárló által megrendelt terméket a Magyar Posta Zrt.-nek nem áll módjában az Eladó telephelyén felvenni.

A hétköznap 14:00-ig beérkező rendeléseket a következő munkanapon kézbesíti a GLS futárszolgálat.

#### **GLS Futárszolgálat választása esetén:**

Az Eladó a GLS General Logistics Systems Hungary Csomag – Logisztikai Kft. Hungary által nyújtott kézbesítési szolgáltatás választáskor munkanapokon 14:00-ig leadott megrendelés esetén, a következő munkanapon, 8-17 óra között érkezik meg hozzád. A 14:00 után leadott rendeléseket a megrendelést követő második munkanapon kézbesíti a futárszolgálat, a hétvégén leadott rendelések pedig hétfőn kerülnek a futárhoz, így csomagod keddi napon érkezik meg hozzád.

#### **Magyar Post Zrt. esetén:**

Az Eladó a Vásárló Magyar Posta Zrt. által nyújtott postai szolgáltatás választása esetén a megrendelt árut csak jelentősen hosszabb kiszállítási határidővel teljesíti. Az Eladó a megrendelt árut a fizetéstől számított 7-14 munkanapon belül adja át a Magyar Posta Zrt.-nek. Az Eladó a postára adás határidejéért vállal felelősséget, azonban a postára adást követően a Magyar Posta Zrt. a saját ÁSZF-jében meghatározott átfutási időt vállalja és az abban foglaltak szerinti határidőn belül és feltételek szerint szállítja ki a küldeményt.

#### **Külföldi szállítás:**

Külföldre történő szállítás esetén a szállítás díja alapvetően célországokként kerül meghatározásra.

Az Eladó által üzemeltetett webáruházban megrendelt árut a GLS General Logistics Systems Hungary Csomag – Logisztikai Kft. vagy a DHL Express Magyarország Kft. segítségével juttatja el az Eladó a Vásárlóhoz.

Miután a futár az árut a Vásárlónak átadja, a Vásárlónak kötelessége meggyőződni az áru sértetlenségéről. Amennyiben az áru sérülten érkezik, azt a futárszolgálat munkatársa jegyzőkönyvben rögzíti, az Eladó csak ebben a formában fogadja el az ilyen jellegű reklamációt.

A szállítási költség minden esetben a Vásárlót terheli, az ő kötelezettsége megfizetni a szállítás díját.

Külföldre történő szállítás esetén a szállítás díja és ideje alapvetően célországokként kerül meghatározásra.

#### **Zóna 1:**

- Ausztria | Szállítási díj: 4290 Ft | Szállítási idő: 2 nap | GLS
- Csehország | Szállítási díj: 4290 Ft | Szállítási idő: 2 nap | GLS
- Németország | Szállítási díj: 4290 Ft | Szállítási idő: 2 nap | GLS



- Románia | Szállítási díj: 4290 Ft | Szállítási idő: 2 nap | GLS
- Szlovákia | Szállítási díj: 4290 Ft | Szállítási idő: 1 nap | GLS
- Szlovénia | Szállítási díj: 4290 Ft | Szállítási idő: 2 nap | GLS

#### **Zóna 2:**

- Albánia | Szállítási díj: 11690 Ft | Szállítási idő: 1 nap | DHL
- Andorra | Szállítási díj: 13590 Ft | Szállítási idő: 4 nap | DHL
- Belgium | Szállítási díj: 4290 Ft | Szállítási idő: 3 nap | GLS
- Bosznia Hercegovina | Szállítási díj: 11690 Ft | Szállítási idő: 2 nap | DHL
- Bulgária | Szállítási díj: 4290 Ft | Szállítási idő: 3 nap + Vámkezelési idő | GLS
- Dánia | Szállítási díj: 6690 Ft | Szállítási idő: 3 nap | GLS
- Egyesült Királyság | Szállítási díj: 6690 Ft | Szállítási idő: 5 nap + 2 nap Vámkezelési idő | GLS
- Finnország | Szállítási díj: 7990 Ft | Szállítási idő: 5-7 nap | GLS
- Franciaország | Szállítási díj: 6690 Ft | Szállítási idő: 3-5 nap | GLS
- Görögország | Szállítási díj: 7990 Ft | Szállítási idő: 5-7 nap | GLS
- Hollandia | Szállítási díj: 4290 Ft | Szállítási idő: 3 nap | GLS
- Horvátország | Szállítási díj: 4290 Ft | Szállítási idő: 2 nap | GLS
- Izland | Szállítási díj: 11690 Ft | Szállítási idő: 2 nap | DHL
- Lengyelország | Szállítási díj: 4290 Ft | Szállítási idő: 2 nap | GLS
- Lettország | Szállítási díj: 8490 Ft | Szállítási idő: 4 nap + Vámkezelési idő | GLS
- Liechtenstein | Szállítási díj: 11690 Ft | Szállítási idő: 1 nap | DHL
- Litvánia | Szállítási díj: 4290 Ft | Szállítási idő: 3 nap + Vámkezelési idő | GLS
- Luxemburg | Szállítási díj: 4290 Ft | Szállítási idő: 3 nap | GLS
- Monaco | Szállítási díj: 6890 Ft | Szállítási idő: 3 nap + Vámkezelési idő | GLS
- Málta | Szállítási díj: 14890 Ft | Szállítási idő: 1 nap | DHL
- Norvégia | Szállítási díj: 11690 Ft | Szállítási idő: 1 nap | DHL
- Olaszország | Szállítási díj: 6890 Ft | Szállítási idő: 3-5 nap | GLS
- Portugália | Szállítási díj: 8490 Ft | Szállítási idő: 5-7 nap | GLS
- San Marino | Szállítási díj: 6890 Ft | Szállítási idő: 3-5 nap | GLS
- Spanyolország | Szállítási díj: 8490 Ft | Szállítási idő: 4-6 nap | GLS
- Svájc | Szállítási díj: 11690 Ft | Szállítási idő: 1 nap | DHL
- Svédország | Szállítási díj: 8490 Ft | Szállítási idő: 4-7 nap + Vámkezelési idő | GLS
- Szerbia | Szállítási díj: 11690 Ft | Szállítási idő: 1 nap | DHL
- Vatikánváros | Szállítási díj: 6690 Ft | Szállítási idő: 3-5 nap + Vámkezelési idő | GLS
- Észtország | Szállítási díj: 8490 Ft | Szállítási idő: 5 nap + Vámkezelési idő | GLS
- Írország | Szállítási díj: 6690 Ft | Szállítási idő: 4-5 nap | GLS

#### **Zóna 4:**

- Moldova | Szállítási díj: 22990 Ft | Szállítási idő: 2 nap | DHL
- Montenegró | Szállítási díj: 24490 Ft | Szállítási idő: 3 nap | GLS

Külföldre történő szállítás során a nyakpárna esetében a csomag méretétől, valamint az egyes készletek vonatkozásában súlytól függően eltérő lehet, tehát egyedi szállítási díj kerülhet meghatározásra. Ennek alapján az egyedi és pontos szállítási díjak előzetes megismerése végett a Vásárló részére szükséges az Eladóval történő előzetes kapcsolatfelvétel, melyet a Kapcsolat menüpont alatt található elérhetőségek bármelyikén keresztül tud az Eladóval kezdeményezni.

Banki átutalással történő fizetés esetén az Eladóval előre egyeztetett külföldi szállítás díja a szállítást megelőzően kerül megfizetésre az Eladó által kiállított számla alapján. Abban az esetben azonban, amennyiben az áru megrendelése bankkártyás fizetés útján történt és a külföldi szállítás díja készlet és/vagy nyakpárna rendelése során utólag meghaladja a fizetéskor kalkulált és a megrendeléskor megfizetett összeget, annyiban a Vásárló utólag köteles megfizetni Eladó részére a külföldi szállítás tényleges, teljes díját akként, hogy a teljes szállítási díj és a megrendeléskor megfizetett díj közötti különbözetet (a Vásárló választása szerint banki átutalással vagy PayPalon keresztül történő fizetéssel a SimplePay rendszeren keresztül teljesíti az Eladó részére), az Eladó által kiállított számla alapján. Ezen összeg Eladó számlájára történő megérkezését és annak feldolgozását követően a csomag feladásra kerül a Vásárló részére.

Amennyiben a Vásárló külföldi bankszámláról utal az Eladó részére Forintban, 7 €-nak megfelelő átutalási költséget (árfolyamnak megfelelően) számítunk fel Forintban. Az átutalási költség pontos összegéről Eladó és Vásárló előzetes egyeztetése szükséges.

Amennyiben a Vásárló külföldi bankszámláról utal az Eladó részére EUR-ban, akkor 7 € átutalási költség kerül felszámításra.

Az átutalási költségek az Eladó által a Vásárló részére kiállított számlán feltüntetésre kerülnek.

Külföldre történő szállítás esetén minden esetben a Vásárlót terheli a célország szerinti esetleges vám és további adók megfizetése, illetve az ezekre (pl. fizetési feltételek, irányadó eljárás, összeg) vonatkozó előzetes tájékoztató.

### **13. TELJESÍTÉSI IDŐ:**

A teljesítés időpontja a megrendelt áru, Vásárló részére történő megküldése. A megrendelt áruk általánosságban maximum 48 órán belül kerülnek feladásra az Eladó által, eltekintve a hétvégétől, amikor a hét utolsó munkanapján 14h után leadott megrendelések leghamarabb a hétvégét követő első munkanapon kerülnek feladásra az Eladó által.

Nagy kereslet esetén előfordulhat, hogy a megrendelt áru átadása hosszabb időt vesz igénybe.

### **14. AZ ELADÓ ÁLTAL FORGALMAZOTT ÁRUKKAL KAPCSOLATOS TÁJÉKOZTATÁS ÉS FELELŐSSÉGVÁLLALÁS:**

Eladó az általa forgalmazott áruk nem rendeltetésszerű használatából eredő károkért, egészségügyi problémákért felelősséget nem vállal.

Az Eladó nem köt szerződést kiskorúakkal. Vásárló a jelen Általános Szerződési Feltételek elfogadásával nyilatkozik arról, hogy a szerződés megkötésekor 18. életévét betöltötte.

Eladó kizárja a felelősségét az alábbiakban felsorolt események miatt:

- A futárszolgálat illetve posta késedelmes vagy hanyag kézbesítése miatt.
- A Vásárló tévesen megadott rendelése esetén és az ilyen esetekből származó késedelem miatt.

- Technikai hiba az Eladó kiszolgáló helyiségében, vis maior, vészhelyzet esetén.

Eladó a Vásárló vagy az áru használója egyedi, allergiás reakcióért nem vállal felelősséget.

Nem minősül hibának a Vásárló egyéni elvárásai miatt nem megfelelően használható áru. Eladó az árukat professzionális felhasználásra forgalmazza, azok nem szakszerű használatából adódó károkért nem vállal felelősséget.

Ha a Vásárló (nem Fogyasztó) megkezdi az áru használatát, de a megvásárolt árut nem megfelelő körülmények között, vagy az áru használatához szükséges szakértelem nélkül alkalmazza és ebből eredő reklamációt jelez az áru minőségére vonatkozóan, Eladó az áru cseréjére kizárólag abban az esetben köteles, ha a Vásárló az áru átvételétől számított 3 munkanapon belül jelzi az áru hibáját vagy a szavatossági problémát.

Amennyiben a Vásárló a megrendelt árut nem veszi át, köteles megtéríteni a csomag visszaszállításából eredő kárt az Eladó részére. A következő megrendelést Eladó kizárólag akkor adja fel a Vásárló részére, amennyiben az új áru vételára, szállítási költsége és a korábban esedékes szállítási költség is kiegyenlítésre került.

#### **15. ADATVÉDELEM:**

Az Eladó kizárólag a hatályos jogszabályok rendelkezéseivel összhangban, az adatkezelési és adatvédelmi rendelkezések előírásait szigorúan betartva végzi a személyes adatok kezelését, figyelembe véve a jogszerűség, tisztességes eljárás és átláthatóság, a célhoz kötöttség, adattakarékosság, pontosság, korlátozott tárolhatóság alapelveit. Az Eladó a Vásárló személyes adatait az általános adatvédelmi rendelet előírásainak megfelelően köteles kezelni. Az Eladó a Fogyasztók személyes adatait az általános adatvédelmi rendelet előírásainak megfelelően köteles kezelni.

A szerződés megszüntetése esetén a Fogyasztói fiók letiltása nem érinti a Fogyasztó azon általános adatvédelmi rendelet 15. cikk (3) bekezdése szerinti jogát, hogy saját személyes adatainak minősülő tartalomról másolatot kérjen az Eladótól, erre észszerű időn belül lehetőséget kell biztosítania a Fogyasztó részére.

Az Eladó megtesz minden olyan technikai és szervezési intézkedést, hogy partnerei, Vásárlói személyes adatait biztonságos, az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679. rendelete által előírt módon kezelje.

A személyes adatok kezelésével kapcsolatos Adatkezelési Tájékoztató szintén az Eladó weboldalán és székhelyén érhető el.

#### **16. ELÁLLÁSI JOG:**

Az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között kötött szerződések esetében a Vásárlót az áru átvételének napjától számított 14 naptári napon belül indokolás nélküli elállási jog illeti meg. A Vásárló az elállási jogát a szerződés megkötésének napja és az áru átvétele közötti időszakban is gyakorolhatja. Írásban történő elállás esetén elegendő az elállási nyilatkozatot elküldeni 14 naptári napon belül. A Vásárló ezen jogát az erre vonatkozó egyértelmű nyilatkozat megtétele, vagy a 45/2014. (II. 26.) Kormányrendelet 2. számú mellékletében (és az alábbiakban) található elállási/felmondási nyilatkozatminta útján gyakorolhatja:

**Nyilatkozat-minta elálláshoz**

**Címzett:** Best Beauty Kft.

**Cím:** 8000 Székesfehérvár, Bány Zs. utca 4. 9/34.

Alulírott/ak ..... kijelentem/kijelentjük, hogy gyakorlom/gyakoroljuk elállási/felmondási jogomat/jogunkat az alábbi áru(k) adásvételére vagy az alábbi szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés tekintetében:

.....

Szerződéskötés időpontja /átvétel időpontja:

A fogyasztó(k) neve:

A fogyasztó(k) címe:

A vételárat az alábbi bankszámlaszámra kérem visszautalni (abban az esetben töltsé ki, ha szeretné, hogy a vételárat banki átutalással fizessük vissza):

A fogyasztó(k) aláírása: (kizárólag papíron tett nyilatkozat esetén)

Kelt:

A nyilatkozatot a Vásárló elküldheti az Eladónak e-mailen (info@bestlashespro.hu ), vagy székhelyére címzett postai küldemény (Best Beauty Kft. 8000 Székesfehérvár, Bány Zs. utca 4. 9/34.) formájában.

A fent írt határidő teljesítettnek minősül, ha a Vásárló elállási szándékát legkésőbb az áru átvételétől számított 14. napon közli. Az ezzel kapcsolatos bizonyítási teher a Vásárlót terheli. Amennyiben a Vásárló ilyen módon eláll a szerződéstől, az Eladó haladéktalanul, de legkésőbb az elállásról való tudomásszerzéstől számított 14 naptári napon belül visszatéríti a Vásárló által ellenszolgáltatásként megfizetett teljes összeget, ideértve a teljesítéssel összefüggésben felmerült költségeket is.

Az Eladó a Vásárlónak visszajáró összeget a Vásárló által igénybe vett fizetési móddal megegyező módon téríti vissza. A Vásárló kifejezett beleegyezése alapján az Eladó a visszatérítésre más fizetési módot is alkalmazhat, de a Vásárlót ebből adódóan semmilyen többletdíj nem terhelheti.

Amennyiben a Vásárló a legkevesbé költséges szállítási mód helyett kifejezetten más szállítási módot igényelt, az Eladó az ebből eredő többletköltséget nem köteles visszatéríteni.

Az Eladó mindaddig jogosult visszatartani az áru ellenértékét és a vásárlás során felmerült költségeket, amíg a Vásárló az árut vissza nem szolgáltatta. A megvásárolt árut a Vásárlónak indokolatlan késedelem nélkül, de legkésőbb az elállási szándék bejelentésétől számított 14 naptári napon belül sértetlen és hiánytalan állapotban vissza kell küldenie az Eladó részére. A határidő betartottnak minősül, ha a 14 napos határidő letelte előtt elküldi az árut. Az áru visszaküldésének közvetlen költségét a Vásárló viseli. Az Eladó nem köteles átvenni az

utánvétellel, vagy portósan visszaküldött árut, mivel a visszaküldéssel kapcsolatos szállítási költség a Vásárlót terheli.

A Vásárló kizárólag akkor vonható felelősségre az áruban bekövetkezett értékcsökkenésért, ha az a áru jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használat miatt következett be.

**A fenti elállási jog nem illeti meg a Vásárlót:**

- **romlandó, vagy minőségét rövid ideig megőrző áru és**
- **olyan zárt csomagolású áru esetén, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontása után nem küldhető vissza.**

**17. SZAVATOSSÁG ÉS JÓTÁLLÁS:**

Az Eladó az általa forgalmazott árukra az áru hibája esetén a jogszabályokban rögzített szavatosságot, illetve jótállást vállal.

Hibás az áru, ha a teljesítés időpontjában nem felel meg a szerződésben, vagy jogszabályban megállapított minőségi követelményeknek. Nem teljesít hibásan az Eladó, ha a Vásárló a hibát a szerződéskötés időpontjában ismerte, vagy a hibát a szerződéskötés időpontjában ismernie kellett.

A szerződésszerű teljesítés általános követelményeit teljeskörűen a 373/2021. (VI. 30.) Korm. rendelet 5. § tartalmazza.

A megvásárolt áru esetleges hibája esetén a Vásárló kellék- vagy termékszavatossági igényt, illetve meghatározott esetekben jótállási igényt érvényesíthet. Az eljárásra a 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet rendelkezései az irányadók.

**18. KELLÉKSZAVATOSSÁG:**

**19. Milyen esetben élhet a Vásárló a kellékszavatossági jogával?**

A Vásárló az Eladó hibás teljesítése esetén az Eladóval szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.) szabályai szerint, Fogyasztói vásárlás esetén a 373/2021. (VI. 30.) Korm. rendelet rendelkezésével összhangban.

Milyen jogok illetik meg a Vásárlót kellékszavatossági igénye alapján?

A Vásárló – választása szerint – az alábbi kellékszavatossági igényekkel élhet:

- Kérhet kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha az ezek közül a Vásárló által választott igény teljesítése lehetetlen vagy az Eladó számára más igénye teljesítéséhez képest aránytalan többletköltséggel járna, figyelembe véve a szolgáltatás hibátlan állapotban képviselt értékét, a szerződésszegés súlyát és a kellékszavatossági jog teljesítésével a jogosultnak okozott érdeksérelmet.

**20. Fogyasztói vásárlás esetén az Eladó megtagadhatja az áru szerződésszerűvé tételét, ha a kijavítás, illetve a kicserélés lehetetlen, vagy ha az aránytalan többletköltséget eredményezne az Eladónak, figyelembe véve valamennyi körülményt, ideértve a szolgáltatás hibátlan állapotban**

képviselt értékét, valamint a szerződésszegés súlyát.

Az áru kijavításának vagy kicserélésének elvégzésére nyitva álló észszerű határidőt attól az időponttól kell számítani, amikor a Vásárló közölte a hibát a vállalkozással.

A Vásárlónak az árut a kijavítás vagy kicserélés teljesítése érdekében az Eladó rendelkezésére kell bocsátania.

Az Eladónak a saját költségére kell biztosítania a kicserélt áru visszavételét. Ha a kijavítás vagy kicserélés olyan áru eltávolítását teszi szükségessé, amelyet az áru jellegének és céljának megfelelően – a hiba felismerhetővé válása előtt – üzembe helyeztek, akkor a kijavításra vagy kicserélésre vonatkozó kötelezettség magában foglalja a nem megfelelő áru eltávolítását és a csereként szállított vagy kijavított áru üzembe helyezését vagy az eltávolítás, illetve üzembe helyezés költségeinek viselését

- A Vásárló az ellenszolgáltatás arányos leszállítását igényelheti, a hibát a kötelezett költségére maga kijavíthatja vagy mással javíttathatja, vagy a szerződéstől elállhat, ha az Eladó a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta, e kötelezettségének – az áru tulajdonságaira és a Vásárló által elvárható rendeltetésére figyelemmel – megfelelő határidőn belül, a jogosult érdekeit kímélve nem tud eleget tenni, vagy ha a Vásárlónak a kijavításhoz vagy kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt.

21. Fogyasztói vásárlás esetén a Fogyasztó kellékszavatossági jogai gyakorlása keretében a hibát az Eladó költségére maga nem javíthatja ki, illetve mással sem javíttathatja ki azt.

Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.

Ha a Fogyasztó hibás teljesítésre hivatkozva kívánja megszüntetni az adásvételi szerződést, az Eladót terheli annak bizonyítása, hogy a hiba jelentéktelen.

A Fogyasztó akkor is jogosult – a szerződésszegés súlyához igazodva – az ellenszolgáltatás arányos leszállítását igényelni, vagy az adásvételi szerződést megszüntetni, ha

- az Eladó nem végezte el a kijavítást vagy kicserélést, vagy elvégezte azt, de részben vagy egészben nem teljesítette, hogy a saját költségére kell biztosítania a kicserélt áru visszavételét vagy az Eladó megtagadta az áru szerződésszerűvé tételét arra hivatkozással, hogy a kijavítás, illetve a kicserélés lehetetlen, vagy ha az aránytalan többletköltséget eredményezne;
- ismételt teljesítési hiba merült fel, annak ellenére, hogy az Eladó megkísérelte az áru szerződésszerűvé tételét;
- a teljesítés hibája olyan súlyú, hogy azonnali árleszállítást vagy az adásvételi szerződés azonnali megszüntetését teszi indokolttá; vagy
- az Eladó nem vállalta az áru szerződésszerűvé tételét, vagy a körülményekből nyilvánvaló, hogy az Eladó észszerű határidőn belül vagy a Fogyasztónak okozott jelentős érdeksérelem nélkül nem fogja az árut szerződésszerűvé tenni.

22. Az ellenszolgáltatás leszállítása akkor arányos, ha annak összege megegyezik a Vásárlónak szerződésszerű teljesítés esetén járó, valamint a Vásárló által ténylegesen megkapott áru értékének különbözetével.

Választott kellékszavatossági jogáról a Vásárló egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét

azonban a Vásárló viseli, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra az Eladó adott okot.

Ha a Vásárló hibás teljesítésre hivatkozva kívánja megszüntetni a szerződést ezt az Eladónak címzett, írásbeli, a szerződés megszüntetésére vonatkozó kifejezett nyilatkozatával teheti meg.

Ha a hibás teljesítés az adásvételi szerződés alapján szolgáltatott árunak csak meghatározott részét érinti, és azok tekintetében a szerződés megszüntetésére vonatkozó jog gyakorlásának feltételei fennállnak, a Vásárló az adásvételi szerződést csak a hibás áru tekintetében szüntetheti meg, de az azokkal együtt szerzett bármely egyéb áru vonatkozásában is megszüntetheti, ha a Vásárlótól nem várható el észszerűen, hogy csak a szerződésnek megfelelő árukat tartsa meg.

Ha a Vásárló az adásvételi szerződést teljes egészében vagy az adásvételi szerződés alapján szolgáltatott áruk egy része tekintetében szünteti meg, úgy

1, a Vásárlónak az Eladó költségére vissza kell küldenie az Eladónak az érintett árut; és

2, az Eladónak haladéktalanul vissza kell térítenie a Vásárló részére az érintett áru vonatkozásában teljesített vételárat, amint az árut vagy az áru visszaküldését alátámasztó igazolást átvette.

A szerződés megszüntetése esetén az Eladó köteles visszatéríteni a Vásárló által ellenszolgáltatásként megfizetett teljes összeget. Ha azonban a teljesítés a szerződés megszüntetése előtt meghatározott ideig szerződésszerű volt, az erre az időszakra járó ellenszolgáltatást nem kell visszatéríteni. Ez utóbbi esetben az ellenszolgáltatásnak azt a részét kell visszatéríteni, amely a nem szerződésszerű teljesítés időszakára vonatkozik, valamint azt a Vásárló által előre megfizetett ellenszolgáltatást, amely a szerződés megszüntetésének elmaradása esetén a szerződés hátralévő időtartamára járt volna.

Ha a Vásárló az ellenszolgáltatás arányos leszállítására vagy a szerződés megszüntetésére jogosult, az Eladó haladéktalanul, de legkésőbb tudomásszerzésétől számított 14 napon belül köteles teljesíteni visszatérítési kötelezettségét.

Eladó a Vásárlónak visszajáró összeget a Vásárló által igénybe vett fizetési móddal megegyező módon téríti vissza. A Vásárló kifejezett beleegyezése alapján az Eladó a visszatérítésre más fizetési módot is alkalmazhat, de a Vásárlót ebből adódóan semmilyen többletdíj nem terhelheti.

A visszatérítéssel kapcsolatos költségek az Eladó terhelik.

Milyen határidőben érvényesítheti a Vásárló kellékszavatossági igényét?

A Vásárló köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított 2 hónapon belül közölni. A közlés késedelméből eredő kárért a Vásárló felelős.

A Vásárló kellékszavatossági igénye a teljesítés időpontjától számított 1 év alatt évül el. Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés esetén a Fogyasztó kellékszavatossági igénye a teljesítés időpontjától számított 2 év alatt évül el. Használt dolog esetén ez a határidő 1 év.

Nem számít bele az elévülési időbe a kijavítási időnek az a része, amely alatt a Vásárló a dolgot

rendeltetésszerűen nem tudja használni.

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.

Kivel szemben érvényesítheti a Vásárló kellékszavatossági igényét?

A Vásárló az Eladóval szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét.

Milyen egyéb feltétele van a Vásárló kellékszavatossági jogai érvényesítésének?

Fogyasztónak minősülő Vásárló esetében a teljesítéstől számított 1 éven belül a Vásárlói kellékszavatossági igény érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha a Vásárló igazolja, hogy az árut, illetve a szolgáltatást az Eladó nyújtotta (ide nem értve, ha ez az áru természetével vagy a hiba jellegével összeegyeztethetetlen). A teljesítéstől számított 1 év eltelte után azonban már a Fogyasztó köteles bizonyítani, hogy az általa felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.

Fogyasztónak nem minősülő Vásárló esetében a Vásárlónak kell bizonyítania, hogy az áru a teljesítés időpontjában nem felelt meg a szerződésben vagy jogszabályban megállapított minőségi követelményeknek.

### **23. TERMÉKSZAVATOSSÁG**

24. Milyen esetben élhet a Vásárló a termékszavatossági jogával?

Ingó dolog (áru) hibája esetén a Fogyasztó kellékszavatossági jogát, vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet.

Milyen jogok illetik meg a Vásárlót termékszavatossági igénye alapján?

Termékszavatossági igényként a Fogyasztó kizárólag a hibás áru kijavítását vagy kicserélését kérheti.

Milyen esetben minősül az áru hibásnak?

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

Milyen határidőben érvényesítheti a Vásárló termékszavatossági igényét?

Termékszavatossági igényét a Fogyasztó az áru gyártó általi forgalomba hozatalától számított 2 éven belül érvényesítheti. E határidő elteltével e jogosultságát elveszti.

A Fogyasztó a hiba felfedezése után késedelem nélkül köteles a hibát közölni. A hiba felfedezésétől számított 2 hónapon belül közölt hibát késedelem nélkül közölni kell tekinteni. A közlés késedelméből eredő kárért a Fogyasztó felelős.



Kivel szemben és milyen egyéb feltétellel érvényesítheti a Vásárló Termékszavatossági igényét?

Termékszavatossági igényét a Fogyasztó kizárólag az ingó dolog gyártójával vagy forgalmazójával szemben gyakorolhatja. Az áru hibáját termékszavatossági igény érvényesítése esetén a Fogyasztónak kell bizonyítania.

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

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

- az árut 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
- az áru hibája jogszabály vagy kötelező hatósági előírás alkalmazásából ered.

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

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

## 26. SZAVATOSSÁGI IGÉNY BEJELENTÉSÉNEK MÓDJA:

27. Amennyiben az Eladó által forgalmazott árukkal kapcsolatban a Vásárló szavatossági jogát kívánja érvényesíteni, azt a szerződéskötés tényét igazoló bizonylat (számla vagy annak másolata) bemutatásával tudja megtenni.

Az igényérvényesítés történhet személyesen és írásban is (postai vagy elektronikus levél formájában).

- Személyes bejelentés:

28. A Vásárló bejelentheti személyesen szavatossági igényét az Eladó telephelyén (Best Beauty Kft. 1095 Budapest Tinódi utca 1-3.).

Az Eladó a kifogásáról jegyzőkönyvet vesz fel, amelyben rögzíti:

- a Vásárló nevét, címét, valamint nyilatkozatát arról, hogy hozzájárul a jegyzőkönyvben rögzített adatainak kezeléséhez
- az áru megnevezését, vételárát,
- a Vásárlás időpontját,
- a hiba bejelentésének időpontját,
- a hiba leírását,
- a Vásárló által érvényesíteni kívánt igényt és jogot,
- a kifogás rendezésének módját vagy az igény, illetve az az alapján érvényesíteni kívánt jog elutasításának indokát.

29. Ha a kifogás rendezésének módja a Vásárló igényétől eltér, az Eladó ennek indokolását a jegyzőkönyvben rögzíti. A jegyzőkönyv másolatát az Eladó átadja a Vásárlónak.

- Írásban történő bejelentés:

30. A Vásárló bejelentheti szavatossági igényét az Eladónak küldött postai úton küldött levélben (Best Beauty Kft. 8000 Székesfehérvár, Bátky Zs. utca 4. 9/34.), vagy elektronikus levélben (info@bestlashespro.hu ).

A levélnek tartalmaznia kell:

- a Vásárló nevét, címét, valamint nyilatkozatát arról, hogy hozzájárul adatainak kezeléséhez
  - az áru megnevezését, vételárát,
  - a vásárlás időpontját,
  - a hiba bejelentésének időpontját,
  - a hiba leírását,
  - a Vásárló által érvényesíteni kívánt igényt és jogot,
31. Amennyiben az Eladó a Vásárló igényének teljesíthetőségéről annak bejelentésekor nem tud nyilatkozni, álláspontjáról legkésőbb 5 munkanapon belül köteles értesíteni a Vásárlót.

Az Eladó törekszik rá, hogy a kijavítást, vagy kicserélést legfeljebb 15 napon belül elvégezze. Ha a kijavítás vagy a kicserélés időtartama a 15 napot meghaladja, akkor az Eladó a Fogyasztót tájékoztatni köteles a kijavítás vagy a csere várható időtartamáról.

Javításra az árut az Eladó elismervény ellenében veszi át. Az elismervényen feltüntetésre kerül a Vásárló neve, címe, az áru azonosításához szükséges adatok, a áru átvételének ideje és a javított áru átvételének időpontja.

## 32. JÓTÁLLÁS

33. A 151/2003. (IX. 22.) Korm. Rendelet alapján az Eladót jótállási kötelezettség terheli a rendelet 1. mellékletben felsorolt új tartós fogyasztási cikkekre, különösen ideértve az általa forgalmazott világítástechnikai árukat és villamos energiával működtetett szépségápolási eszközöket, amelyek eladási ára a 10.000,- Ft összeget eléri vagy meghaladja. Jótállásból eredő jogait kizárólag azon Vásárló érvényesítheti, aki Fogyasztónak minősül.

A jótállás időtartama:

- 10 000 forintot elérő, de 100 000 forintot meg nem haladó eladási ár esetén 1 év;
- 100 000 forintot meghaladó, de 250 000 forintot meg nem haladó eladási ár esetén 2 év;
- 250 000 forint eladási ár felett 3 év.

A jótállási határidő az áru Fogyasztó részére történő átadása, vagy ha az üzembe helyezést a vállalkozás vagy annak megbízottja végzi, az üzembe helyezés napjával kezdődik. Ha a Fogyasztó az árut az átadástól számított hat hónapon túl helyezetteti üzembe, akkor a jótállási határidő kezdő időpontja a áru átadásának napja. Az áru kijavítása esetén a jótállás időtartama meghosszabbodik a javításra átadás napjától kezdve azzal az idővel, amely alatt a Fogyasztó az árut a hiba miatt rendeltetészerűen nem használhatta. A jótállási idő az árunak vagy az áru részének kicserélése (kijavítása) esetén a kicserélt (kijavított) árura (árurészre), valamint a kijavítás következményeként jelentkező hiba tekintetében újból kezdődik.

Nem tartozik jótállással az Eladó, ha a hiba oka a teljesítést után keletkezett, így például, ha a

hibát:

- rendeltetésellenes használat;
- szakszerűtlen üzembe helyezés (kivéve, ha azt a vállalkozás vagy közreműködője végezte el, illetve ha a szakszerűtlen üzembe helyezés a használati-kezelési útmutató hibájára vezethető vissza);
- helytelen tárolás, rongálás;
- az árun kívül álló ok (hálózati probléma, elemi kár, természeti csapás stb.)

okozta.

Jótállás keretébe tartozó hiba esetén a Fogyasztó választása szerint:

- elsősorban kijavítást vagy kicserélést követelhet, kivéve, ha a választott jótállási igény teljesítése lehetetlen, vagy ha az az Eladónak a másik jótállási igény teljesítésével összehasonlítva aránytalan többletköltséget eredményezne, figyelembe véve a szolgáltatás hibátlan állapotban képviselt értékét, a szerződésszegés súlyát és a jótállási igény teljesítésével a Fogyasztónak okozott érdeksérelmet; vagy
- ha az Eladó a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta, e kötelezettségének megfelelő határidőn belül a Fogyasztó érdekeit kímélve nem tud eleget tenni, vagy ha Fogyasztónak a kijavításhoz vagy a kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt, a Fogyasztó – választása szerint – a vételár arányos leszállítását igényelheti, vagy elállhat a szerződéstől. Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.

A Fogyasztó a választott jogáról másokra térhet át. Az áttéréssel okozott költséget köteles az Eladónak megfizetni, kivéve, ha az áttérésre a vállalkozás adott okot, vagy az áttérés egyébként indokolt volt.

Az Eladónak törekednie kell arra, hogy a kijavítást vagy kicserélést legfeljebb 15 napon belül elvégezze. Ha a kijavítás vagy a kicserélés időtartama a 15 napot meghaladja, akkor az Eladó a Fogyasztót tájékoztatni köteles a kijavítás vagy a csere várható időtartamáról. A tájékoztatás a Fogyasztó előzetes hozzájárulása esetén, elektronikus úton vagy a Fogyasztó általi átvétel igazolására alkalmas más módon történik.

A kijavítás során az áruba csak új alkatrész kerülhet beépítésre.

Ha jótállási időtartam alatt az áru első alkalommal történő javítása során az Eladó részéről megállapítást nyer, hogy az áru nem javítható, a Fogyasztó eltérő rendelkezése hiányában az Eladó köteles a árut 8 napon belül kicserélni. Ha az áru cseréjére nincs lehetőség, az Eladó köteles a Fogyasztó által bemutatott, az áru ellenértékének megfizetését igazoló bizonylaton – az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlán vagy nyugtán – feltüntetett vételárat 8 napon belül a Fogyasztó részére visszatéríteni.

Ha a jótállási időtartam alatt az áru 3 alkalommal történő kijavítást követően ismét meghibásodik – a Fogyasztó eltérő rendelkezése hiányában -, valamint ha a Fogyasztó nem igényli a vételár

arányos leszállítását, és a Fogyasztó nem kívánja az árut az Eladó költségére kijavítani vagy mással kijavíttatni, az Eladó köteles a árut 8 napon belül kicserélni. Ha az áru kicserélésére nincs lehetőség, az Eladó köteles a Fogyasztó által bemutatott, az áru ellenértékének megfizetését igazoló bizonylaton – az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlán vagy nyugtán – feltüntetett vételárat 8 napon belül a Fogyasztó részére visszatéríteni.

Ha az áru kijavításra a kijavítási igény Eladó részére való közlésétől számított 30. napig nem kerül sor, – a Fogyasztó eltérő rendelkezése hiányában – az Eladó köteles az árut a 30 napos határidő eredménytelen elteltét követő 8 napon belül kicserélni. Ha az áru cseréjére nincs lehetőség, az Eladó köteles a Fogyasztó által bemutatott, az áru ellenértékének megfizetését igazoló bizonylaton – az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlán vagy nyugtán – feltüntetett vételárat a 30 napos kijavítási határidő eredménytelen elteltét követő 8 napon belül a Fogyasztó részére visszatéríteni.

Ha a Fogyasztó az áru meghibásodása miatt a vásárlástól (üzembe helyezéstől) számított 3 munkanapon belül érvényesít csereigényt, az Eladó nem hivatkozhat aránytalan többletköltségre, hanem köteles az árut kicserélni, feltéve, hogy a meghibásodása rendeltetésszerű használatot akadályozza.

A jótállással kapcsolatos költségek az Eladót terhelik.

A rögzített bekötésű, illetve a 10 kg-nál súlyosabb, vagy tömegközlekedési eszközön kézi csomagként nem szállítható árut – a járművek kivételével – az üzemeltetés helyén kell megjavítani. Ha a kijavítás az üzemeltetés helyén nem végezhető el, a le- és felszerelésről, valamint az el- és visszaszállításról az Eladó, vagy – a javítószolgálatnál közvetlenül érvényesített kijavítás iránti igény esetén – a javítószolgálat gondoskodik

A jótállás a Fogyasztó jogszabályból eredő – így különösen kellék- és termékszavatossági, kártérítési – jogait nem érinti.

A jótállásból eredő jogok a jótállási jeggyel érvényesíthetőek. A jótállási jegy Fogyasztó rendelkezésére bocsátásának elmaradása esetén a szerződés megkötését bizonyítottan kell tekinteni, ha az ellenérték megfizetését igazoló bizonylatot – az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlát vagy nyugtát – a Fogyasztó bemutatja. Ebben az esetben a jótállásból eredő jogok az ellenérték megfizetését igazoló bizonylattal érvényesíthetőek. A jótállásból eredő jogok érvényesítésének nem tehető feltételévé az áru felbontott csomagolásának a Fogyasztó általi visszaszolgáltatása.

A Fogyasztó jótállási igényét a vállalkozás székhelyén vagy bármelyik fióktelepén személyesen érvényesítheti.

Az Eladó a nála bejelentett jótállási igényről jegyzőkönyvet vesz fel, amelyben rögzíti:

- a Vásárló nevét, címét, valamint nyilatkozatát arról, hogy hozzájárul a jegyzőkönyvben rögzített adatainak kezeléséhez
- az áru megnevezését, vételárat,
- a Vásárlás időpontját,
- a hiba bejelentésének időpontját,
- a hiba leírását,

- o a Vásárló által érvényesíteni kívánt igényt és jogot,
- o a kifogás rendezésének módját vagy az igény, illetve az az alapján érvényesíteni kívánt jog elutasításának indokát.

34. Ha a kifogás rendezésének módja a Vásárló igényétől eltér, az Eladó ennek indokolását a jegyzőkönyvben rögzíti. A jegyzőkönyv másolatát az Eladó átadja a Vásárlónak.

Amennyiben az Eladó a Vásárló igényének teljesíthetőségéről annak bejelentésekor nem tud nyilatkozni, álláspontjáról legkésőbb 5 munkanapon belül köteles értesíteni a Vásárlót.

Javításra az árut az Eladó elismervény ellenében veszi át. Az elismervényen feltüntetésre kerül a Vásárló neve, címe, az áru azonosításához szükséges adatok, az áru átvételének ideje és a javított áru átvételének időpontja.

A Fogyasztó jótállási igényét az alábbi javítószolgálatoknál közvetlenül is érvényesítheti:

(Megadása nem kötelező.)

Név:

Cím:

Telefonszám:

E-mail cím:

Fogyasztói jogvita esetén a Fogyasztó a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák által működtetett békéltető testület eljárását is kezdeményezheti. Az eljárásra a Fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület illetékes. A Fogyasztó belföldi lakóhelye és tartózkodási helye hiányában a békéltető testület illetékességét a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozás vagy az annak képviselőjére feljogosított szerv székhelye alapítja meg. Az eljárásra – a Fogyasztó erre irányuló kérelme alapján – az előzőek szerint illetékes testület helyett a Fogyasztó kérelmében megjelölt békéltető testület illetékes.

### 35. **AZ ELADÓ TEVÉKENYSÉGÉVEL KAPCSOLATOS PANASZKEZELÉS:**

36. Amennyiben a Vásárló panasszal szeretne élni az Eladó felé, azt szóban, vagy írásban: postai úton (Best Beauty Kft. 8000 Székesfehérvár, Bátky Zs. utca 4. 9/34.), vagy elektronikus levél formájában (info@bestlashespro.hu ) teheti meg.

Az Eladó minden panaszt kivizsgál. A szóbeli panaszt az Eladó köteles azonnal megvizsgálni, orvosolni. és szükség szerint Ha a Vásárló a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, az Eladó a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a Vásárlónak átadni.

Telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a Vásárlónak legkésőbb 30 napon belül – az írásbeli panaszra adott válasza vonatkozó előírásoknak megfelelően – az érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni.

Az írásbeli panaszt az Eladó – 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 az Eladó indokolni köteles. A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt az Eladó köteles egyedi azonosítószámmal ellátni.

A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

- a Vásárló neve, lakcíme,
  - a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
  - a Vásárló panaszának részletes leírása, a Vásárló által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
  - az Eladó nyilatkozata a Vásárló panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
  - a jegyzőkönyvet felvevő személy és – telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével – a Vásárló aláírása,
  - a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
  - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.
37. Az Eladó a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát 3 évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

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

### 38. **BÉKÉLTETŐ TESTÜLET, FOGYASZTÓVÉDELEM, BÍRÓSÁG ELŐTTI JOGÉRVÉNYESÍTÉS:**

39. Az Eladó ezúton tájékoztatja a Fogyasztónak minősülő Vásárlókat, hogy amennyiben a Vásárló nem ért egyet az Eladó válaszával, melyet panaszára adott, az alábbi hatóságokhoz fordulhat:

Békéltető testületi eljárás kezdeményezéséhez a Vásárló lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti illetőségű békéltető testülethez, ennek hiányában pedig az Eladó székhelye szerinti békéltető testülethez fordulhat a Vásárló. Az eljárásra – a Fogyasztó erre irányuló kérelme alapján – a fentiek szerint illetékes testület helyett a Fogyasztó kérelmében megjelölt békéltető testület illetékes.

A békéltető testületek székhelye és illetékességi területe:

**Az Eladó székhelye szerinti békéltető testület:**

**Fejér Vármegyei Békéltető Testület**

Cím: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.

Telefonszám:06-22-510-310

Fax: 06-22-510-312

Elnök: Dr. Csapó Csilla

Honlap cím: [www.bekeltetesfejer.hu](http://www.bekeltetesfejer.hu)

E-mail cím: [bekeltetes@fmkik.hu](mailto:bekeltetes@fmkik.hu)

**Az egyes területileg illetékes békéltető testületek elérhetőségei:**

**Baranya Vármegyei Békéltető Testület**

Címe: 7625 Pécs, Majorossy Imre u. 36.

Telefonszáma: (72) 507-154; (20) 283-3422

Elnök: Dr. Góbbölös Réka

Honlap cím: [www.baranyabekeltetes.hu](http://www.baranyabekeltetes.hu)

E-mail cím: [info@baranyabekeltetes.hu](mailto:info@baranyabekeltetes.hu); [kerelem@baranyabekeltetes.hu](mailto:kerelem@baranyabekeltetes.hu)

**Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Békéltető Testület**

Címe: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.

Levelezési cím: 3501 Miskolc Pf. 376.

Telefonszáma: (46) 501-090

Elnök: Dr. Tulipán Péter

Honlap cím: [www.bekeltetes.borsodmegye.hu](http://www.bekeltetes.borsodmegye.hu)

E-mail cím: [bekeltetes@bokik.hu](mailto:bekeltetes@bokik.hu)

**Budapesti Békéltető Testület**

Címe: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.

Levelezési cím: 1253 Budapest Pf. 10.

Telefonszáma: (1) 488-2131

Elnök: Dr. Inzelt Éva Veronika

Honlap cím: [www.bekeltet.bkik.hu](http://www.bekeltet.bkik.hu)

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

### **Csongrád-Csanád Vármegyei Békéltető Testület**

Címe: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.

Telefonszáma: (62) 554-250/118 mellék

Elnök: Dr. Horváth Péter Károly

Honlap cím: [www.bekeltetes-csongrad.hu](http://www.bekeltetes-csongrad.hu)

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

### **Fejér Vármegyei Békéltető Testület**

Címe: 8000 Székesfehérvár, Hosszúséta tér 4-6.

Telefonszáma: (22) 510-310

Elnök: Dr. Csapó Csilla

Honlap cím: [www.bekeltetesfejer.hu](http://www.bekeltetesfejer.hu)

E-mail cím: [bekeltetes@fmkik.hu](mailto:bekeltetes@fmkik.hu)

### **Győr-Moson-Sopron Vármegyei Békéltető Testület**

Címe: 9021 Győr, Szent István út 10/A.

Telefonszáma: (96) 520-217

Elnök: Dr. Bagoly Beáta

Honlap cím: [www.bekeltetesgyor.hu/hu](http://www.bekeltetesgyor.hu/hu); [www.gymsmkik.hu/bekelteto](http://www.gymsmkik.hu/bekelteto)

E-mail cím: [bekeltetotestulet@gysmkik.hu](mailto:bekeltetotestulet@gysmkik.hu)



### **Hajdú-Bihar Vármegyei Békéltető Testület**

Címe: 4025 Debrecen Vörösmarty u. 13-15.

Telefonszáma: (52) 500-710; (52) 500-745

Fax száma: (52) 500-720

Elnök: Dr. Hajnal Zsolt

Honlap cím: [www.hmbekeltetes.hu](http://www.hmbekeltetes.hu)

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

### **Pest Vármegyei Békéltető Testület**

Címe: 1055 Budapest, Balassi Bálint utca 25. IV. emelet 2.

Levelezési cím: 1364 Budapest, Pf.: 81

Telefonszáma: (1) 792-7881

Fax száma: (1) 792-7881

Elnök: Dr. Nadrai Géza

Honlap cím: [www.panaszrendezes.hu](http://www.panaszrendezes.hu); [www.pestmegyeibekelteto.hu](http://www.pestmegyeibekelteto.hu)

E-mail cím: [pmbekelteto@pmkik.hu](mailto:pmbekelteto@pmkik.hu)

**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.**

A békéltető testület olyan független testület, mely a vármegyei kereskedelmi és iparkamarák, illetve a Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara mellett működik. Létrehozásuk célja az volt, hogy megkíséreljék a Vásárló és az Eladó között fennálló vitás kérdéseket bíróságon kívül megoldani, elsősorban egyezséget létrehozni a két fél között és ezzel egyszerűen, gyorsan és hatékonyan segíteni a fogyasztói jogok érvényesülését.

A békéltető testülethez fordulás feltétele, hogy a Vásárló megkísérelje a vitát közvetlenül az Eladóval rendezni. A békéltető testület eljárása ingyenes, a Vásárlónak csak akkor merülhet fel fizetési kötelezettsége, amennyiben a testület a Vásárló hátrányára dönt.

A békéltető testület eljárása a Vásárló 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 Vásárló nevét, lakóhelyét vagy tartózkodási helyét,
  - az Eladó nevét, székhelyét vagy érintett telephelyét,
  - az illetékes békéltető testület helyett kérelmezett testület megjelölését,
  - a Vásárló álláspontjának rövid leírását, az azt alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait,
  - a Vásárló nyilatkozatát arról, hogy a Vásárló az Eladóval közvetlenül megkísérelte a vitás ügy rendezését,
  - a Vásárló 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 Vásárló aláírását.
40. A kérelemhez csatolni kell azt az okiratot, illetve annak másolatát (kivonatát), amelynek tartalmára a Vásárló bizonyítékként hivatkozik, így különösen az Eladó írásbeli nyilatkozatát a panasz elutasításáról, ennek hiányában a Vásárló rendelkezésére álló egyéb írásos bizonyítékot az előírt egyeztetés megkísérléséről.

Ha a Vásárló meghatalmazott útján jár el, a kérelemhez csatolni kell a meghatalmazást.

A békéltető testület a meghallgatást személyes jelenlét nélküli, hang- és képi átvitelt egyidejűleg biztosító elektronikai eszköz útján online formában tartja meg (a továbbiakban: online meghallgatás). Az online meghallgatás esetén a meghallgatásra kerülő személy személyazonosságát az eljáró tanács elnöke állapítja meg. Az online meghallgatás útján meghallgatásra kerülő személy személyazonosságának igazolása az általa a személyazonosságának és lakcímének igazolása érdekében rendelkezésre bocsátott adatai alapján és 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.

Ha a fogyasztó kéri, a békéltető testület személyes meghallgatást tart.

A békéltető testületi eljárásban 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 – 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

- o 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.

41.

Amennyiben a Vásárló fogyasztói jogainak megsértését észleli, jogosult panasszal fordulni a lakóhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatósághoz. A panasz elbírálását követően a hatóság dönt a fogyasztóvédelmi eljárás lefolytatásáról. A fogyasztóvédelmi elsőfokú hatósági feladatokat a Vásárló lakcíme vagy székhelye szerint illetékes kormányhivatalok látják el, ezek listája itt található:

<https://fogyasztovedelem.kormany.hu/api/item/file-preview/20034/5912dae3352d9bb779446f90b568911b.pdf>

A Fogyasztó egyedi ügyét azonban a békéltető testület oldja meg, azaz a fogyasztóvédelmi hatóság ebben az esetben átteszi a kérelmező ügyét a békéltető testülethez.

A Vásárló jogosult a fogyasztói jogvitából származó követelésének bíróság előtti érvényesítésére polgári eljárás keretében a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, valamint a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény rendelkezései szerint.

A Felek – amennyiben azt más jogszabály nem zárja ki, illetve eltérően nem rendelkezik – annyiban jogvita esetére kikötik magyar bíróságok joghatóságát, valamint a magyar jogot, mint alkalmazandó jogot. Jelen ÁSZF-re a magyar jog az irányadó.

Ha a Vásárlónak panasza merülne fel a weboldalon történt online vásárlás során, akkor lehetősége van arra, hogy panaszával az Európai Online Vitarendezési Platformhoz forduljon a következő linken keresztül: <http://ec.europa.eu/odr>

#### 42. **VEGYES ÉS ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK:**

43. A Vásárló weboldalról történő megrendelése feltételezi, hogy a Vásárló az elektronikus kereskedelemre vonatkozó technikai valamint jogszabályi ismeretekkel rendelkezik. Ezen ismeretek hiányából, valamint az elektronikus áruk hibájából, az informatikai, távközlési szolgáltatóknak (például az internetszolgáltató) felróható hibákért az Eladó felelősséget nem vállal.

A Vásárlót terheli a számítógépe, illetve az azon található adatok védelmének kötelezettsége.

Amennyiben kötelező erejű jogszabályi rendelkezés, vagy bírósági döntés jelen Általános Szerződési Feltételek bármely rendelkezését korlátozza vagy érvényteleníti, az nem érinti az Általános Szerződési Feltételek többi rendelkezésének érvényességét.

Jelen Általános Szerződési Feltételekben nem szabályozott kérdések tekintetében a magyar Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény és az egyéb vonatkozó jogszabályi rendelkezések irányadók.

#### 44. **VONATKOZÓ LEGFONTOSABB JOGSZABÁLYOK:**

45. A felek között létrejött szerződésre különösen az alábbi jogszabályok vonatkoznak:

- 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről;
- 2001. évi CVIII. törvény az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről;
- 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről;
- 151/2003. (IX. 22.) Kormányrendelet az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról;
- 45/2014 (II.26) Kormányrendelet a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól;
- 373/2021. (VI. 30.) Kormányrendelet a fogyasztó és vállalkozás közötti, az áruk adásvételére, valamint a digitális tartalom szolgáltatására és digitális szolgáltatások nyújtására irányuló 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

Jelen Általános Szerződési Feltételek 2024. 03. 28. napján lépnek hatályba, az ezt követően létrejött megrendelések, szerződések tekintetében alkalmazandók.

