

# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK (ÁSZF)

- **A weboldal üzemeltetőjének (a továbbiakban Eladó) adatai:**

<b><u>Vállalkozó neve:</u></b>	Csákvári Anna egyéni vállalkozó
<b><u>Székhely:</u></b>	1117 Budapest, Nádorliget u. 5/A. 5/511.
<b><u>Telephely:</u></b>	1089 Budapest, Rozgonyi u. 2-6. (3. üzlet)
<b><u>Nyilvántartási szám:</u></b>	53535609
<b><u>Nyilvántartást vezető szerv:</u></b>	Nemzeti Adó- és Vámhivatal
<b><u>Adószám:</u></b>	69684063-1-43
<b><u>Telefonszám:</u></b>	0620/442-4233
<b><u>E-mail cím:</u></b>	cake@pannicake.hu

<b><u>A tárhelyszolgáltató adatai:</u></b>	Név:	Sybell Informatika Kft.
	Székhely/telephely:	1158. Bp. Késmárk u. 7/B. 2/206.
	Adószám:	25859502-2-42
	E-mail:	hello@sybell.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.

- **Az Eladó weboldalának címe:**

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

- **Fontosabb fogalom meghatározások:**

- **Távollevők között kötött szerződés:** olyan fogyasztói szerződés, amelyet a szerződés szerinti termék, vagy szolgáltatás nyújtására szervezett távértékesítési rendszer keretében a felek egyidejű fizikai jelenléte nélkül úgy kötnek

meg, hogy a szerződés megkötése érdekében a szerződő felek kizárólag távollévők közötti kommunikációt lehetővé tévő eszközt alkalmaznak.

- **Termék:** a weboldal kínálatában szereplő, a weboldalon forgalomba hozott és értékesítésre szánt minden birtokba vehető forgalomképes ingó dolog, mely a szerződés tárgyát képezi.

- **Vásárló:** minden olyan természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, akinek/amelynek a részére Eladó a weboldalán keresztül terméket ad el.

- **Fogyasztó:** az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.

- **Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége:**

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

- **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.pannicake.hu](http://www.pannicake.hu) weboldalon, valamint az Eladó által működtetett közösségi oldalakon 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 rendelkezéseinek megfelelő tájékoztatást, szabályozást tartalmaznak.

Jelen Általános Szerződési Feltételek minden olyan adásvételre és szolgáltatás igénybevételére kiterjed, melyet a Vásárló az Eladó internetes áruházából, vagy közösségi oldalairól 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, vagy elektronikus levélben tehet meg. Az Általános Szerződési Feltételek rendelkezéseinek elfogadása esetén a jelen Általános Szerződési Feltételek szerinti szerződés jön létre az Eladó és a Vásárló között.

- **Az Általános Szerződési Feltételek hatálya:**

Jelen Általános Szerződési Feltételek 2020. április 1. napján lép 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 hatályos.

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 képezi.

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.

- **A vásárlás menete, a szerződés létrejötte:**

A szerződés elektronikus úton jön létre, azzal, hogy Vásárló a terméket 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.: a terméket már nem készíti, vagy forgalmazza, jelentős áru-, alapanyaghiány, vis maior, stb.). Elállás esetén az Eladó köteles elszámolni a Vásárlóval, amennyiben pénz vagy árumozgás történt.

Az Eladó által forgalmazott termékek a [www.pannicake.hu](http://www.pannicake.hu) weboldalon kerülnek bemutatásra, a weboldalon található termékek képezik az Eladó és a Vásárló közötti szerződés tárgyát.

A weboldalon a „Megrendelem” menüpontra kattintva van lehetőség torta-és süteményrendelésre és utalvány vásárlásra, a vonatkozó űrlapok kitöltésével.

Torta- és sütemény rendelés esetén meg kell adni a Vásárló nevét, elektronikus levelezési címét, telefonszámát. Ki kell választani a torta méretét, a torta, sütemény fajtáját, az átvétel időpontját (mely nem lehet a megrendelés leadását követő 48 óránál korábbi időpont) a fizetés módját és a kiegészítőket.

A Vásárló üzenetet is írhat az Eladó részére, ezt az erre szolgáló négyzetbe írhatja bele.

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

Tortautalvány megrendelése esetén meg kell adni a Vásárló nevét, elektronikus levelezési címét, telefonszámát és az ajándékozott nevét. Ki kell választani az utalvány értékét.

A weboldalon található esetleges elírásokért, téves adatokért az Eladó felelősséget nem vállal.

Az űrlapok áttekintését követően – amennyiben mindent rendben talál a Vásárló – a megrendelés elküldésre kerül a „Küldés” 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 „Küldés” 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 válaszüzenet formájában visszaigazolásra kerül. Ezt követően, az Eladó képviselője felveszi a kapcsolatot telefonon, vagy elektronikus üzenet formájában a Vásárlóval. A megrendeléssel kapcsolatos részletek egyeztetésre kerülnek és meghatározásra kerül az ár. A Vásárló visszaigazolja az Eladó által megadott feltételeket (ár, határidő, fizetési feltételek stb.), és létrejön a szerződéses kapcsolat a felek között.

Ha a Vásárló megrendelést küld a weboldalon, 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 48 órán belül nem érkezik meg, akkor a Vásárló mentesül az ajánlati kötöttség alól, nem köteles a megrendelt terméket 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 weboldal elektronikus formában, automatikusan tárolja a megrendelést, a szerződés egyéb módon nem kerül iktatásra, így a későbbiekben nem kereshető vissza.

- **Ügyfélszolgálat:**

Az Eladó a jelen Általános Szerződési Feltételekben rögzített elérhetőségein válaszol a Vásárlók megrendeléssel kapcsolatos kérdéseire.

- **Eladási ár:**

A weboldalon és az elektronikus válaszüzenetben feltüntetett árak érvényes fogyasztói árak, melyek pénzneme magyar Forint. Az esetlegesen felmerülő szállítási díjat a termék 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, vagy az ajánlatban. Hibás áron történő rendelés esetén is érkezhet a megrendelésről visszaigazolás a Vásárló elektronikus levelezési címére, ez azonban nem tekinthető a megrendelés elfogadásának. Ilyen esetben az Eladó a rendelt termék elkészítése vagy átadása 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 a termékek árait pontosan tüntesse fel. Amennyiben minden gondossága ellenére hibás ár került feltüntetésre, az Eladó nem kötelezhető arra, hogy a terméket a hibás áron értékesítse.

- **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.

- **Fizetési feltételek:**

Az Eladónál leadott megrendeléseket és a megrendelt termék ellenértékét a Vásárló előre utalással, vagy személyes átvétel esetén készpénzben fizeti meg.

Előre utalással történő fizetés: a Vásárló ez esetben az Eladó bankszámlájára utalja a megvásárolni kívánt termék(ek) ellenértékét. Az összeg Eladó bankszámlájára történő megérkezését követően Eladó intézkedik a termék(ek) átadásáról.

Készpénzben történő fizetés: a Vásárló a személyes átvétel alkalmával fizeti meg az Eladó részére az ellenértéket.

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

- **Szállítási feltételek:**

Az Eladótól megrendelt termékeket az Eladó szállítja házhoz.

Az utalványok kézbesítése elektronikus formában történik (pdf formátum) a vásárláskor megadott elektronikus levelezési címre.

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

Ezen kívül a termékek személyes átvételére is van lehetőség előre egyeztetett időpontban és helyszínen. Személyes átvétel esetén a termék kizárólag akkor kerül átadásra a Vásárló részére, amennyiben annak ellenértékét kiegyenlítette.

- **Teljesítési idő:**

A teljesítés időpontja a megrendelt termék Vásárló részére történő átadása/megküldése. A termékek elkészítési és szállítási ideje, átadása egyedileg kerül egyeztetésre a felek között.

- **Az Eladó által készített termékekkel kapcsolatos tájékoztatás és felelősségvállalás:**

Eladó az általa készített cukrászati termékek nem megfelelő szállításából, tárolásából és hűtéséből 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.

- **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 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.

- **Elállási jog:**

Az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között kötött szerződések esetében a Vásárlót a termék átvételének napjától számított 14 naptári napon belül indokolás nélküli elállási jog illeti meg. A Vásárló az elállási jogát a szerződés megkötésének napja és a termék 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:** Csákvári Anna egyéni vállalkozó

**Cím:** 1117 Budapest, Nádorliget u. 5/A. 5/511.

Alulírott/ak ..... kijelentem/kijelentjük, hogy gyakorlom/gyakoroljuk elállási/felmondási jogomat/jogunkat az alábbi termék/ek 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 töltsse 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 (cake@pannicake.hu), vagy székhelyére címzett postai levél (Csákvári Anna egyéni vállalkozó 1117 Budapest, Nádorliget u. 5/A. 5/511.) formájában. A fent írt határidő teljesítettnek minősül, ha a Vásárló elállási szándékát legkésőbb a termék 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 terheli.

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

Az Eladó mindaddig jogosult visszatartani a termék ellenértékét és a vásárlás során felmerült költségeket, amíg a Vásárló a terméket vissza nem szolgáltatta, vagy nem igazolta hitelt érdemlően, hogy azt visszaküldte, a kettő közül a korábbi időpontot kell figyelembe venni. A megvásárolt terméket 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 a terméket. A termék visszaküldésének közvetlen költségét a Vásárló viseli. Az Eladó nem köteles átvenni az utánvételt, vagy portósan visszaküldött terméket, mivel a visszaküldéssel kapcsolatos szállítási költség a Vásárlót terheli.

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

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

- **a szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetében a szolgáltatás egészének teljesítését követően, ha az Eladó a teljesítést a Vásárló kifejezett, előzetes beleegyezésével kezdte meg, és a Vásárló tudomásul vette, hogy a szolgáltatás egészének teljesítését követően felmondási jogát elveszíti;**
- **olyan nem előre gyártott termék esetében, amelyet a Vásárló utasítása alapján, vagy kifejezett kérésére állítottak elő, vagy olyan termék esetében, amelyet egyértelműen a Vásárló személyére szabtak;**
- **romlandó vagy minőségét rövid ideig megőrző termék tekintetében;**
- **olyan zárt csomagolású termék tekintetében, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontása után nem küldhető vissza;**
- **olyan termék tekintetében, amely jellegénél fogva az átadást követően elválaszthatatlanul vegyül más termékkel.**

- **Szavatosság és jótállás:**

Az Eladó az általa készített termékekre a termék hibája esetén a jogszabályokban rögzített szavatosságot, illetve jótállást vállal.

Hibás a termék, 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 megvásárolt termék 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.

- **Kellékszavatosság:**

Milyen esetben élhet a Vásárló a kellékszavatossági jogával?

A Vásárló az Eladó hibás teljesítése esetén az Eladóval szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint.

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. Ha a Vásárló a kijavítást vagy a kicserélést nem kérte, illetve nem kérhette, úgy igényelheti az ellenszolgáltatás arányos leszállítását, vagy a hibát az Eladó költségére a Vásárló is kijavíthatja, illetve mással kijavíttathatja vagy - végső esetben - a szerződéstől is elállhat. 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.

Milyen határidőben érvényesítheti a Vásárló kellékszavatossági igényét?

A Vásárló köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított kettő hónapon belül közölni. Ugyanakkor a szerződés teljesítésétől számított két éves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait már nem érvényesítheti a Vásárló. Használt dolog esetén ez a határidő 1 év.

Kivel szemben érvényesítheti a Vásárló kellékszavatossági igényét?

A Vásárló az Eladóval szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét.

Milyen egyéb feltétele van a Vásárló kellékszavatossági jogai érvényesítésének?

A teljesítéstől számított 6 hónapon belül a Vásárlói kellékszavatossági igény érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha a Vásárló igazolja, hogy a terméket, illetve a szolgáltatást az Eladó nyújtotta. A teljesítéstől számított hat hónap eltelte után azonban már a Vásárló köteles bizonyítani, hogy a Vásárló által felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.

- **Termékszavatosság**

Milyen esetben élhet a Vásárló a termékszavatossági jogával?

Ingó dolog (termék) hibája esetén a Vásárló - választása szerint – kellékszavatossági jogát, vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet.

Milyen jogok illetik meg a Vásárlót termékszavatossági igénye alapján?

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

Milyen esetben minősül a termék hibásnak?

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.

Milyen határidőben érvényesítheti a Vásárló termékszavatossági igényét?

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

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

Termékszavatossági igényét a Vásárló kizárólag az ingó dolog gyártójával vagy forgalmazójával szemben gyakorolhatja. A termék hibáját termékszavatossági igény érvényesítése esetén a Vásárlónak kell bizonyítania.

A gyártó (forgalmazó) milyen esetben mentesül termékszavatossági 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. Ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és termékszavatossági igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthet a Vásárló. Termékszavatossági igény eredményes érvényesítése esetén azonban a kicserélt termékre, illetve kijavított részre vonatkozó kellékszavatossági igényét a Vásárló a gyártóval szemben érvényesítheti.

- **Jótállás**

Jogszabályban előírt kötelező jótállási kötelezettség nem vonatkozik az Eladó által készített és forgalmazott termékekre.

- **A szavatossági igény bejelentésének módja:**

Amennyiben az Eladó által készített termékkel 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:**

A Vásárló bejelentheti személyesen szavatossági igényét az Eladó székhelyén (Csákvári Anna egyéni vállalkozó 1117 Budapest, Nádorliget u. 5/A. 5/511.).

Az Eladó a kifogásáról jegyzőkönyvet vesz fel, amelyben rögzíti:

- a Vásárló nevét, címét,
- a termék megnevezését, vételárát,

- a Vásárlás időpontját,
- a hiba bejelentésének időpontját, - a hiba leírását,
- a Vásárló által érvényesíteni kívánt igényt,
- a kifogás rendezésének módját.

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:

A Vásárló bejelentheti szavatossági igényét az Eladónak küldött postai úton küldött levélben (Csákvári Anna egyéni vállalkozó 1117 Budapest, Nádorliget u. 5/A. 5/511.), vagy elektronikus levélben (cake@pannicake.hu).

A levélnek tartalmaznia kell:

- a Vásárló nevét, címét,
- a termék megnevezését, vételárát,
- a vásárlás időpontját,
- a hiba bejelentésének időpontját,
- a hiba leírását,
- a Vásárló által érvényesíteni kívánt igényt.

Amennyiben az Eladó a Vásárló igényének teljesíthetőségéről annak bejelentésekor nem tud nyilatkozni, álláspontjáról legkésőbb 3 munkanapon belül köteles értesíteni a Vásárlót.

Az Eladó törekszik rá, hogy a kijavítást, vagy kicserélést legfeljebb 15 napon belül elvégezze.

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

- **Az Eladó tevékenységével kapcsolatos panaszkezelés:**

Amennyiben a Vásárló az Eladó által forgalmazott termékkel, vagy szolgáltatásával kapcsolatban nem elégedett, és panasszal szeretne élni az Eladó felé, azt szóban, vagy írásban: postai úton (Csákvári Anna egyéni vállalkozó 1117 Budapest, Nádorliget u. 5/A. 5/511.), vagy elektronikus levél formájában (cake@pannicake.hu) teheti meg.

Az Eladó minden panaszt kivizsgál. A szóbeli panaszt az Eladó köteles azonnal megvizsgálni, és szükség szerint orvosolni. 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 válaszra 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 harminc napon belül köteles írásban, érdemben megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt. Ennél rövidebb határidőt jogszabály, hosszabb határidőt törvény állapíthat meg. A panaszt elutasító álláspontját 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.

Az Eladó a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt 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.

• **Békéltető Testület, Fogyasztóvédelem, Bíróság előtti jogérvényesítés:**

Az Eladó ezúton tájékoztatja a 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 szerinti illetőségű Békéltető Testülethez, vagy az Eladó székhelye szerinti Békéltető Testülethez fordulhat a Vásárló.

**Az Eladó székhelye szerinti Békéltető Testület:**

**Budapesti Békéltető Testület:**

**Címe:** 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. III. em. 310.

**Levelezési címe:** 1253 Budapest, Pf.: 10.

**Telefonszáma:** 06 (1) 488 21 31

**Fax száma:** 06 (1) 488 21 86

**E-mail cím:** bekelteto.testulet@bkik.hu

**Az egyes területileg illetékes Békéltető Testületek elérhetőségei:**

**Baranya Megyei Békéltető Testület**

Cím: 7625 Pécs, Majorossy I. u. 36.

Telefonszám: 06-72-507-154

Fax: 06-72-507-152

E-mail: abeck@pbkik.hu; mbonyar@pbkik.hu

### **Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület**

Cím: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.

Telefonszám: 06-76-501-500; 06-76-501-525, 06-76-501-523

Fax: 06-76-501-538

E-mail: bekeltetes@bacsbekeltetes.hu; mariann.matyus@bkmkik.hu

Honlap: www.bacsbekeltetes.hu

### **Békés Megyei Békéltető Testület**

Cím: 5600 Békéscsaba, Penza ltp. 5.

Telefonszám: 06-66-324-976

Fax: 06-66-324-976

E-mail: eva.toth@bmkik.hu

### **Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Békéltető Testület**

Cím: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.

Telefonszám:06-46-501-091;06-46-501-870

Fax: 06-46-501-099

E-mail: bekeltetes@bokik.hu

### **Budapesti Békéltető Testület**

Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. III. em. 310.

Telefonszám: 06-1-488-2131

Fax: 06-1-488-2186

E-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu

### **Csongrád Megyei Békéltető Testület**

Cím: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.

Telefonszám: 06-62-554-250/118

Fax: 06-62-426-149

E-mail: bekelteto.testulet@csmkik.hu

### **Fejér Megyei Békéltető Testület**

Cím: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.

Telefonszám:06-22-510-310

Fax: 06-22-510-312

E-mail: fmkik@fmkik.hu

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

Cím: 9021 Győr, Szent István út 10/a.

Telefonszám: 06-96-520-217

Fax: 06-96-520-218

E-mail: bekeltetotestulet@gysmkik.hu

### **Hajdú-Bihar Megyei Békéltető Testület**

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

Telefonszám: 06-52-500-710

Fax: 06-52-500-720

E-mail: korosi.vanda@hbkik.hu

### **Heves Megyei Békéltető Testület**

Cím: 3300 Eger, Faiskola út 15.

Telefonszám: 06-36-429-612

Fax: 06-36-323-615

E-mail: hkik@hkik.hu

### **Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Békéltető Testület**

Cím: 5000 Szolnok, Versegly park 8. III. emelet 305-306.

Telefonszám: 06-56-510-621, 06-20-373-2570

Fax: 06-56-510-628

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

**Komárom-Esztergom Megyei Békéltető Testület**

Cím: 2800 Tatabánya, Fő tér 36.

Telefonszám: 06-34-513-027

Fax: 06-34-316-259

E-mail: [szilvi@kemkik.hu](mailto:szilvi@kemkik.hu)

**Nógrád Megyei Békéltető Testület**

Cím: 3100 Salgótarján, Alkotmány út 9/A.

Telefonszám: 06-32-520-860

Fax: 06-32-520-862

E-mail: [nkik@nkik.hu](mailto:nkik@nkik.hu)

**Pest Megyei Békéltető Testület**

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

Levelezési cím: 1364 Budapest, Pf.: 81

Telefonszám: 06-1-269-0703

Fax: 06-1-474-7921

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

**Somogy Megyei Békéltető Testület**

Cím: 7400 Kaposvár, Anna u.6.

Telefonszám: 06-82-501-026

Fax: 06-82-501-046

E-mail: [skik@skik.hu](mailto:skik@skik.hu)

**Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Békéltető Testület**

Cím: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.

Telefonszám: 06-42-311-544

Fax: 06-42-311-750

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

### **Tolna Megyei Békéltető Testület**

Cím: 7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25. III. emelet

Telefonszám: 06-74-411-661

Fax: 06-74-411-456

E-mail: [kamara@tmkik.hu](mailto:kamara@tmkik.hu)

### **Vas Megyei Békéltető Testület**

Cím: 9700 Szombathely, Honvéd tér 2.

Telefonszám: 06-94-312-356

Fax: 06-94-316-936

E-mail: [vmkik@vmkik.hu](mailto:vmkik@vmkik.hu)

### **Veszprém Megyei Békéltető Testület**

Cím: 8200 Veszprém, Radnóti tér 1. földszint 116.

Telefonszám: 06-88-429-008

Fax: 06-88-412-150

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

### **Zala Megyei Békéltető Testület**

Cím: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi u. 24.

Telefonszám: 06-92-550-513

Fax: 06-92-550-525

E-mail: [zmbekelteto@zmkik.hu](mailto:zmbekelteto@zmkik.hu)

A Békéltető Testület olyan független testület, mely a megyei kereskedelmi és iparkamarák, illetve a Fővárosi 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.

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.

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 fogyasztó lakóhelye szerint illetékes járási hivatalok látják el, ezek listája itt található: <http://jarasinfo.gov.hu/>

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.

- **Vegyes és záró rendelkezések:**

A Vásárló weboldalról történő megrendelése feltételezi, hogy a Vásárló az elektronikus kereskedelemre vonatkozó technikai valamint jogszabályi ismeretekkel rendelkezik. Ezen ismeretek hiányából, valamint az elektronikus termékek 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 Törvénykönyv (2013. évi V. tv.) és az egyéb vonatkozó jogszabályi rendelkezések irányadók.

- **Vonatkozó legfontosabb jogszabályok:**

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;
- 45/2014 (II.26) kormányrendelet a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól;

- 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól.

Jelen Általános Szerződési Feltételek 2020. április 1. napján lépnek hatályba, az ezt követően létrejött megrendelések, szerződések tekintetében alkalmazandók.